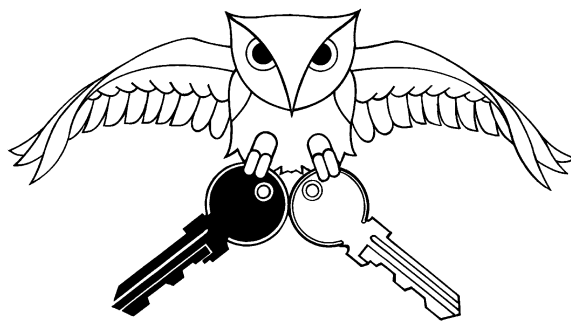


Annual Report on the Activities of the Rental Officer

April 1, 2017, to March 31, 2018



N.W.T. RENTAL OFFICE

Submitted by:
Adelle Guigon
Rental Officer
August 2, 2018

The annual report on the activities of the Rental Officer is prepared pursuant to subsection 74.2(1) of the *Residential Tenancies Act*.

The Rental Office serves the Northwest Territories, providing information and dispute resolution services to landlords and tenants in residential tenancies under the *Residential Tenancies Act* and *Residential Tenancies Regulations*.

Information Services

The Rental Office is a convenient and accessible resource for landlords and tenants to obtain information regarding their rights and obligations. Many landlord-tenant disputes can be resolved by providing the parties with information clarifying their respective rights and responsibilities.

The Rental Office maintains a toll-free telephone number accessible from anywhere in Canada. The Rental Office provides written information, including easy-to-read booklets and fact sheets detailing major aspects of the *Residential Tenancies Act*, to the public. Standard forms are also available in hard copy as well as on the Rental Office website. The website is maintained by the Department of Justice on behalf of the Rental Office, and includes links to the legislation and a searchable database of Rental Officer decisions.

The Rental Officer is also available upon request to make presentations or participate in forums with tenants, property managers, or others involved in residential tenancy matters. Informed landlords and tenants are more likely to respect each others rights and obligations and less likely to end up in a conflict situation; therefore these information sessions are provided free of charge.

Dispute Resolution

The *Residential Tenancies Act* specifically requires the Rental Officer to encourage landlords and tenants to attempt to resolve their disputes themselves. The provision of information regarding landlord and tenant rights and obligations is the first step for landlords and tenants to be successful at self-resolution.

The Rental Office cannot provide advice to landlords and tenants for how to go about resolving their disputes. It is suggested that parties may wish to seek legal advice if they remain uncertain about how to proceed with resolving their dispute – including whether or not to file an application to a rental officer – to which end the contact information for the Outreach Legal Aid Clinic is often provided.

Where the parties are unable to resolve their dispute themselves, they may make application to bring the matter to hearing and have the dispute resolved by a Rental Officer. The majority of disputes require that an application be made for the Rental Officer to provide dispute resolution services.

A hearing before the Rental Officer is scheduled for all applications. In the event the parties resolve the dispute themselves before the Rental Officer makes a decision on the matter, the applicant may withdraw their application. In most cases the hearing proceeds as scheduled, either because the parties cannot agree or, more often, because one of the parties wants a decision which can be enforced if the other party fails to comply with that decision. The parties will have opportunity at the hearing to present their respective cases and, after hearing the evidence and testimony of both parties, the Rental Officer will render a decision. A written order and reasons for decision will follow.

Rental Officer orders are binding on both parties and can be made enforceable by filing them in the Supreme Court of the Northwest Territories. Upon filing with the Supreme Court of the Northwest Territories, the order is deemed to be an order of that court.

Year in Review

Staffing

The Rental Office is currently served by one Office Administrator, one Rental Officer, and one Deputy Rental Officer.

Adelle Guigon has been the Rental Officer since April 1, 2016. It was identified that a permanent part-time Deputy Rental Officer would be required to improve how quickly hearings were being held after filing, and how quickly orders were being written after hearing, as well as to provide the Rental Officer with the time necessary to research and develop policy and procedural changes to the operational administration of the office in order to increase overall efficiencies.

After unsuccessful attempts to secure a permanent part-time Deputy Rental Officer, Hal Logsdon agreed to return on a limited, short-term basis as Deputy Rental Officer in January 2018.

Kim Powless remains as the Rental Office Administrator, having served in this capacity since 1999. The Rental Office benefitted from the assistance of Anne Elder as our summer student in 2017.

Office Location

The Rental Office is located on the third floor of the YK Centre East building in Yellowknife. This location provides for two offices in addition to the office administrator's work space, enhanced on-site storage, and a security conscious front counter area to address safety and security concerns. Although the space currently remains a tight fit, we are optimistic that with the implementation of and support for electronic storage of materials, we may be able to relieve some congestion over time.

The office location does not provide for a dedicated hearing room. Whenever a space is required to hold hearings for parties to appear in person, the Rental Office reserves whatever suitable boardroom is available. The in-person hearings in Yellowknife are usually booked in other departments' boardrooms, in buildings other than where the Rental Office is located. Although there is no cost to the Rental Office for using GNWT boardrooms, it is inconvenient and time consuming for the Rental Officer to leave the office for hearings within Yellowknife. The accumulated time spent travelling between locations effectively results in an inefficient use of resources.

Professional Development

As an Associate Member of the Canadian Council of Administrative Tribunals, the Rental Officer participated in the 33rd Annual Symposium in May 2017. The symposium took place in Vancouver and was entitled "On the Edge Between Sea and Sky, New Horizons for Administrative Justice". The symposium committee members are from administrative tribunals and boards from across the nation representing multiple specialties, including law societies, health and safety standards, immigration and refugee boards, property assessments, residential tenancies, and support services. Of particular interest and relevance in the 2017 symposium were the panel discussions related to building better tribunals, online dispute resolution, procedural fairness, tribunal excellence (introduction of the COAT framework), and innovations for efficiencies.

Policies and Procedures

As will be seen in the statistics, despite the number of applications being filed continuing to fall compared to previous years, the number of applications regarding complex issues continues to rise. This results in an increased period of time between the filing of the application and the hearing date, as well as an increased period of time between the hearing date and the date the written orders and reasons for decision are produced. Of additional note is the increase in the number of applications heard and the decrease in the number of applications withdrawn or dismissed.

The procedural changes implemented last year have shown success in reducing the wait times to hearing dates, as well as showing some improvement to the Office Administrator's workload. The limited re-introduction of the Deputy Rental Officer has contributed to this improvement.

Time, however, remains elusive in efficiently producing orders and reasons for decision on anything other than terminations of tenancy agreements and evictions. It also remains elusive in considering additional policies, procedures, and operational changes towards modernizing the Rental Office. While there are plenty of ideas to explore which could make the office more efficient, the time required to review applications, conduct hearings, and write orders and reasons leaves insufficient time to consider anything else in any depth.

It should also be noted that the time required to prepare for the implementation of DIIMS affected the Office Administrator's operational and administrative efficiencies in the latter months of the fiscal year.

As previously mentioned, the Rental Office is looking forward to the appointment of a permanent part-time Deputy Rental Officer to assist in the adjudicative functions and free up some time for the Rental Officer to attend to other legislated duties, including research and development of innovations for operational efficiencies.

Publication of Orders and Reasons for Decision

Subsection 84.1(2) of the Act permits a Rental Officer to publish all or part of any order or decision made or reasons provided by the Rental Officer. Prior to July 2016, all Rental Officer orders and reasons for decision – excepting those containing personal medical information or information regarding minor children – were published on the Rental Office decisions website and the Canlii.org database.

The rationale for publishing all orders and reasons for decision is primarily for legal research purposes. However, publishing the un-redacted orders and reasons for decision also allowed prospective landlords and tenants to search for each other as part of their vetting processes.

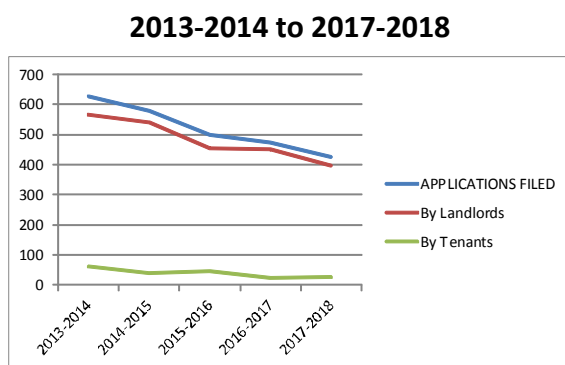
In response to concerns expressed by parties to applications regarding protection of privacy and personal security, in July 2016 the Rental Office ceased publishing the verbatim orders and began only publishing edited reasons for decision. Personal identifiers were replaced with initials and specific rental premises addresses were either not identified or redacted. By effecting this publication change, the expressed concerns were addressed while still providing decision-making information for researchers.

Statistics

The total number of applications filed has been steadily declining since 2011-2012 at an average rate of 7.7 percent per year. This calculation includes the unusual 13.6 percent decline from 2014-2015 to 2015-2016 mentioned in previous annual reports. However, trimming the calculation by removing the single highest and single lowest rates still results in an average rate of decline over 6 years of 7.6 percent.

The introduction of filing fees in August 2015 was expected to result in a lower number of applications being filed. This expectation was marginally borne out in that there was a decline in filed applications between 2014-2015 and 2015-2016 of 13.6 percent, as previously mentioned. However, contributing to that significant decline was a reduction in applications filed regarding tenancies with one major landlord by 19.3 percent. The return to a 5.2 percent reduction in filed applications between 2015-2016 and 2016-2017 suggests the previous 13.6 percent reduction was less likely as a result of the filing fees and more likely a result of the reduction in filed applications regarding tenancies under the one major landlord that year. The number of applications filed regarding tenancies under that one major landlord in the 2017-2018 fiscal year increased by 6.9 percent from the 2016-2017 fiscal year, and is projected to increase again in the 2018-2019 fiscal year.

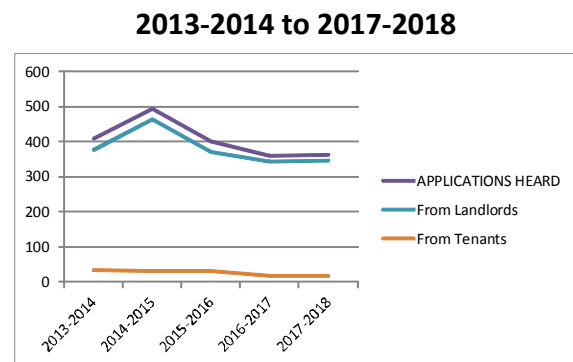
Applications Filed



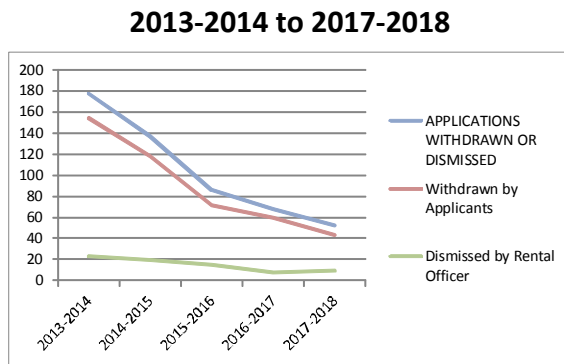
The total number of applications filed in the 2017-2018 fiscal year represent a 10.5 percent reduction compared to the 2016-2017 fiscal year. Of the 424 applications that were filed in the 2017-2018 fiscal year, 255 were filed regarding subsidized public housing tenancies. Overall, 396 were filed by landlords, and 28 were filed by tenants.

Applications Heard

Despite the decrease in the number of applications filed, the number of applications that were heard in the 2017-2018 fiscal year increased by 0.8 percent compared to the 2016-2017 levels. The marginal increase can be attributed to procedural changes implemented in the second quarter of the 2017-2018 fiscal year, as well as the addition in the third quarter of a temporary Deputy Rental Officer. It remains important to note that files scheduled for more than one hearing date (i.e. adjourned or postponed) are not reflected in these numbers, so while 363 files were heard, 14.3 percent of them had been scheduled for more than one hearing date. The number of applications filed regarding complex issues continues to be a contributing factor.



Applications Withdrawn or Dismissed

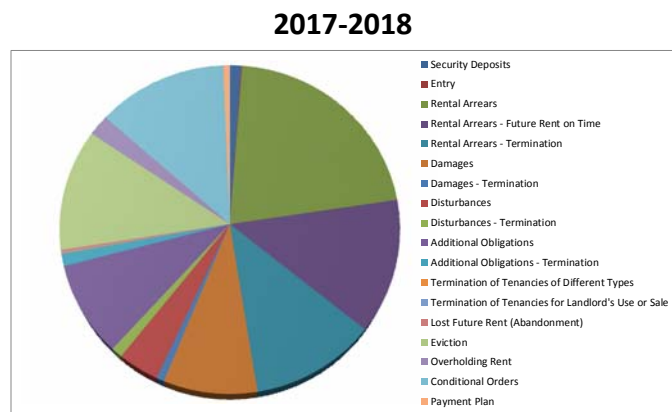


The number of filed applications that were withdrawn by the applicant or dismissed by the Rental Officer dropped by 23.5 percent compared to the 2016-2017 fiscal year. The reduction has been relatively consistent since 2012-2013. Applications are usually withdrawn by the applicant when the dispute has been resolved by the parties prior to the hearing being held. Applications are usually dismissed by the Rental Officer when the applicant fails to serve the filed application on the respondent. Occasionally, an

application will be dismissed by the Rental Officer when the applicant fails to appear at a scheduled hearing.

Remedies Provided to Landlords

Applications filed by landlords continue to represent the majority of filed applications, and the majority of those applications continue to involve claims for rental arrears. The majority of the claims for rental arrears were undisputed by the tenants. Although many of the claims for damages and cleaning are also undisputed by the tenants, it is becoming more frequent that tenants will debate their responsibility for some of the claims.



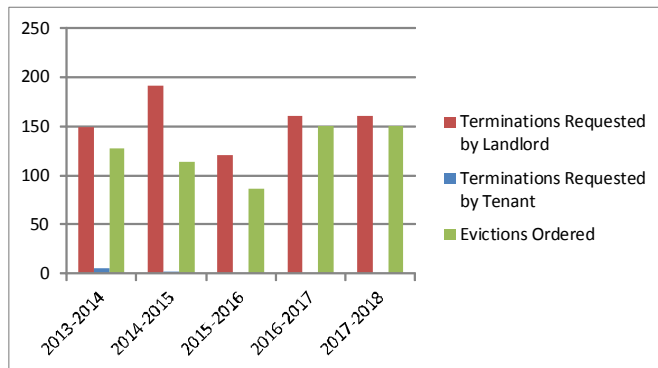
The landlords' success rate compared to last fiscal year in obtaining orders regarding rental arrears, damages, disturbances, and additional obligations increased by 3.4 percent, 28.6 percent, 38.6 percent, and 36.8 percent, respectively. The notable increases in the latter three suggests further diligence on the part of the landlord to pursue remedies for substantial breaches, in particular those regarding disturbances caused by their tenants which interfere with the quiet enjoyment and possession of the residential complex and rental premises by other tenants.

Remedies Provided to Tenants

Tenants primarily made applications regarding security deposits, of which nine were successful. Four tenants were partially successful in their applications against their landlords for failing to provide or maintain the rental premises in accordance with section 30 of the Act, which requires that the premises be in a good state of repair, fit for habitation, and in compliance with all health, safety, maintenance, and occupancy standards required by law.

Termination and Eviction Orders

2013-2014 to 2017-2018



In 2017-2018, the number of orders issued terminating a tenancy agreement at the request of the landlord increased by one compared to 2016-2017 numbers, representing 44.4 percent of all applications heard. The number of eviction orders did not change, representing 41.3 percent of all applications heard.

Landlords may apply for both an order terminating a tenancy agreement and evicting a tenant in one application. The

eviction order expires six months after the date it takes effect, unless it is filed in the Supreme Court of the Northwest Territories.

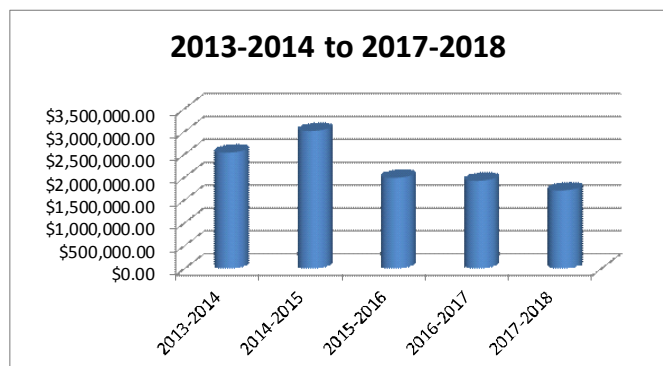
Both termination orders and eviction orders may contain conditions which act to invalidate the order if the conditions are met. An eviction order may be issued to only take effect if the conditions of the termination order are not met. Conditional termination and eviction orders are more common for subsidized public housing tenancies than for private housing tenancies.

The majority of the eviction orders were issued in conjunction with the termination orders, and most of those orders were conditional termination and eviction orders.

Monetary Compensation Ordered

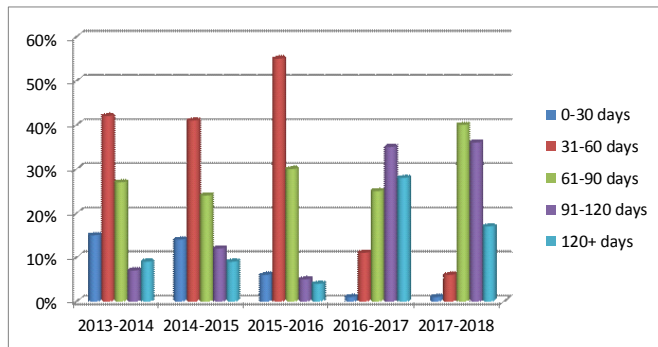
The value of monetary compensation orders decreased by 23.7 percent compared to the previous five-year average of \$2.2 million to \$1.7 million in the 2017-2018 fiscal year. The average compensation ordered amounted to \$5,445.46. The compensation ordered primarily pertained to rental arrears, mostly from subsidized public housing tenancies.

2013-2014 to 2017-2018



Elapsed Time

2013-2014 to 2017-2018



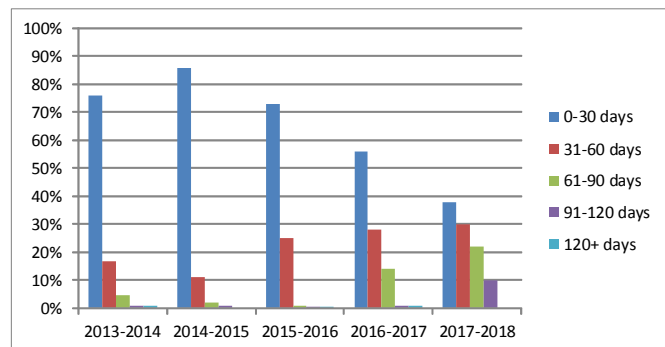
The length of time between the date an application is filed and the date it is heard depends on a number of factors, some of which are outside the control of the Rental Office. Once the application is filed, the applicant must serve a filed copy on the respondent. Section 68 of the Act requires that this service be effected within 14 days of the date of filing, but in many cases this time period is unrealistic and the Rental Officer uses their discretion to extend the

time for service of the filed application.

In June 2017, the Rental Office implemented procedural changes to the way hearings are scheduled. Previously the hearings would not be scheduled until proof of service of the filed application on the respondent was received in the Rental Office from the applicant. Now, when an application is received in the Rental Office it is filed and scheduled for hearing at the same time, and the filed applications and notices of attendance are returned in one package to the applicant for service on the respondent. The applicant must serve the entire package on the respondent and provide the Rental Office with proof of service no later than five business days before the scheduled hearing date. As anticipated, this procedural change has resulted in improvements to the elapsed time between the date an application is filed and the date it is heard. This fiscal year, files heard within 90 days of filing have increased by 9 percent over last fiscal year.

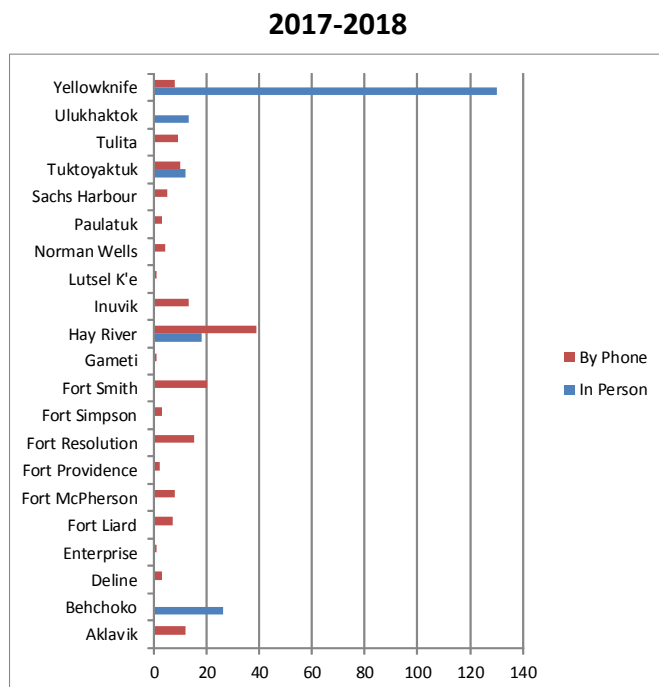
A measure not previously reported is the elapsed time between the hearing date and the date the order and reasons for decision are written. The increased length of time over the last five years can be attributed to the efforts to schedule hearings sooner, which results in a delay in the time available to write the orders and reasons for decision. Additionally, the reasons for decision are being written in a more complete and informative manner than previously. The writing of orders and reasons for decision are prioritized such that termination and eviction orders are written first – and usually within a week of the hearing – followed by reserved decisions and then monetary orders. Reserved decisions can sometimes take substantially longer to write if the decision is pending receipt of additional evidence from the parties or is of a particularly complex nature. In the current fiscal year, 68.3 percent of orders and reasons for decision were written within 60 days of the hearing date.

2013-2014 to 2017-2018



The anticipated addition of a permanent part-time Deputy Rental Officer should help with improving the turn-around time for written orders and reasons for decision as a consequence of sharing the hearing workload. Additional suggestions for improving these measures will follow later in this report.

Method of Hearing



There are three ways a hearing may be held: in-person, by teleconference, or by three-way teleconference. Hearings in Yellowknife and Behchoko are usually held in person. In-person hearings in other communities are only held when there are a significant number of applications made at approximately the same time. Teleconference hearings are scheduled in communities where there is more than one but less than 10 applications filed at approximately the same time; a hearing room will be rented in the community for the parties to attend, and the Rental Officer will call in from Yellowknife. Three-way teleconference hearings are scheduled for single applications to be heard. This method could be used either because the parties are resident in

different communities or because there is only one application to be heard in the community. This fiscal year, the majority of hearings were scheduled in person, with 130 held in Yellowknife, 26 in Behchoko, 18 in Hay River, 13 in Ulukhaktok, and 12 in Tuktoyaktuk. The remaining 45 percent of hearings were held either by teleconference or three-way teleconference.

Abandoned Personal Property

The process for handling and disposition of abandoned personal property by the landlord is set out under sections 64 and 65 of the Act. An application is not required to be made under those sections, but there are requirements to report to and request permission from the Rental Officer when dealing with any abandoned personal property of value.

When a tenant abandons personal property at the end of the tenancy and has not made prior arrangements with the landlord, the landlord must first determine whether or not the property is safe to store, is sanitary, and is of any value. If the landlord determines that any of the property does not meet those requirements then they may dispose of it. Otherwise, the property must be inventoried and stored in a safe and secure place for 60 days from the date the tenancy ended. The inventory must be forwarded to the Rental Officer and to the tenant, if the landlord has a forwarding address for the tenant. The landlord will be reminded that they may not dispose of the inventoried property without the permission of the Rental Officer.

If the tenant claims the abandoned personal property from the landlord within the 60-day period, the landlord must return the property and may only require payment from the tenant for the costs of removing and storing the property. If the 60 days have passed and the tenant has not claimed the property, the landlord must request permission from the Rental Officer to dispose of the property. If the landlord chooses to sell the property any proceeds of sale must then be reported to the Rental Officer. The proceeds of the sale may be retained by the landlord against the costs of removing, storing, and selling the property, and any existing unsatisfied orders. The remaining proceeds of sale must be paid to the Rental Officer to hold in trust for the tenant for one year, after which the money is forfeited to the Government of the Northwest Territories.

There were 16 inventories of abandoned personal property reported to the Rental Officer in the 2017-2018 fiscal year, and 15 authorizations from the Rental Officer to dispose of stored abandoned personal property. There was one submission of proceeds of the sale of abandoned personal property, which were held in trust by the Rental Office.

If the tenant or owner of abandoned personal property believes the landlord has wrongfully sold, disposed of, or otherwise dealt with any of the abandoned personal property, they may make an application to a rental officer to hear the arguments and make a determination under section 66 of the Act. There were no such applications this fiscal year.

Issues

Written Reasons for Decision

Subsection 84.1(1) of the Act specifies that the Rental Officer shall serve a copy of the order or decision and the reasons on the landlord and tenant affected. In effect, this subsection makes it mandatory for the reasons for decision to be made in writing in all instances.

At least six provinces' legislation have no requirement for written reasons for decision, leaving the writing of reasons for decision at the discretion of their adjudicators and in accordance with their own internal policies. In particular, Manitoba's legislation appears to specify that written reasons for decision are only required when requested by one of the parties. Alberta's legislation specifies that reasons for decision must be given either orally on the record or in writing.

In the Northwest Territories, the majority of reasons for decision are given orally, on the record, at the hearing. All hearings are digitally recorded. The requirement to write all reasons for decision is a major contributing factor to the elapsed time between the hearing date and the date the order and reasons for decision are written. On average, the most basic and straightforward order and reasons for decision (i.e. for payment of rental arrears and payment of future rent on time) usually takes approximately 15 minutes to write, most of which is to craft the reasons for decision. Those reasons for decision are already on the oral record. When one considers the number of orders issued in a year, the time to write reasons that are already on the oral record accumulates to a substantial number of hours.

As previously mentioned, the delay in writing orders and reasons for decision is a direct consequence of trying to hold the hearings themselves in a more timely manner. If the discretion to provide written reasons for decision were left to the Rental Officer, less time would be needed to commit to the writing, resulting in reduced wait times for the order itself.

Reasons for decision are a necessary part of the decision making process, whether given orally or in writing. There is substantive and judicial value to having written reasons for decision, but providing reasons for decision both orally and in writing can be unnecessarily redundant. Written reasons for decision should be made for complex matters, reserved decisions, and decisions that depart from precedence.

By amending the Act to be consistent with Alberta's legislation would immediately reduce wait times for both hearing dates and issuance of orders. By releasing the time spent writing reasons for decision that have already been given orally at hearing, more time would be available to complete other duties, including holding hearings more expeditiously.

Should a party wish to know the reasons for a decision which were given orally, procedures can be developed to provide either a transcript of the hearing or a copy of the audio recording. The *Residential Tenancies Regulations* could be amended to include minimal fees to recover costs associated with producing the requested transcripts or copies of recordings.

I would like to propose an amendment to subsection 84.1(1) of the Act to provide for the preparation of written reasons for decision at the discretion of the Rental Officer.

Time for Service of Filed Application

Subsection 76(1) of the Act requires the applicant to serve a copy of the filed application on the respondent within 14 days after filing it. For all communities outside of Yellowknife, this "turn around" time is impractical. An application cannot be filed in the Rental Office until the filing fee is received, and then may take several days to file and schedule for a hearing before the filed application and notices of attendance are returned to the applicant. Packages returned to the applicant by registered mail can take as much as a week to get to them, and then the applicant serving the package on the respondent by registered mail can take as much as another week in many circumstances. This means the majority of filed applications are served outside of the legislated 14 days after filing the application. Needless to say, the Rental Officer rarely, if ever, enforces the 14-day service requirement.

Of the four Western provinces' legislation only one speaks at all to time limitations for service of the filed application and notice of attendance on the respondent, and that one requires service be effected no less than five days before the scheduled hearing date.

I would like to propose an amendment to the Act to either specify the time for service of the filed application on the respondent to be directed by the Rental Officer or to be effected no less than five business days before the scheduled hearing date.

Deemed Service by Registered Mail

Subsection 71(1)(b) of the Act provides for service of notices or other documents by registered mail, and subsection 71(5) of the Act provides for registered mail to be deemed served on the seventh day after mailing. Seven days is not an unreasonable expectation in Yellowknife, but for most of the smaller communities in the Northwest Territories seven days can be problematic. I would like to propose extending the time for deemed service of registered mail to 10 days.

Authority to Rescind Previous Orders

Subsections 84(1) and 84(2) of the Act permit the Rental Officer to make an order for monetary compensation which includes a minimum monthly payment plan. Subsection 84(3) permits the Rental Officer to rescind that order and replace it with an order to pay any compensation still owing in a lump sum. There are no provisions in the Act authorizing the Rental Officer to rescind any other types of orders.

In situations where the circumstances of a dispute have changed subsequent to the issuance of an order, effectively making any part of that order unnecessary or excessive, there is no avenue for a Rental Officer to rescind or replace the order. A primary example occurs when an order has been issued for a tenant in subsidized public housing to pay unsubsidized rent because they have failed to report their household income in accordance with their tenancy agreement. As soon as the tenant reports that household income the landlord recalculates the rent to account for eligible subsidies, and as a result the quantum of rental arrears drops substantially. The original order, however, remains in effect and enforceable. In this regularly recurring scenario it would be most efficient for all concerned if the Rental Officer could rescind and replace the previous order with an order that reflected the adjusted rental arrears.

I would request consideration of an amendment to the Act permitting the Rental Officer to rescind previously issued orders.

Retention of Security Deposits

Sections 14 and 14.1 of the Act authorize a landlord to request a security deposit and pet security deposit from a tenant, and to set out the limitations respecting the amounts of the deposits and the time to pay them. Section 18 of the Act sets out the circumstances under which a landlord may retain the security deposits at the end of the tenancy. Specifically, the security deposits may only be retained against rental arrears and/or costs of repairs.

In order for the landlord to be able to retain the security deposits against costs of repairs, the landlord must have completed both an entry and exit inspection report, and must have provided copies of each report to the tenant within five days of the respective inspection.

The security deposits, an itemized statement of account, and/or notice of the landlord's intention to retain any part of the security deposit, must be returned to the tenant within 10 days after they vacate the rental premises.

If the landlord fails to return the security deposits or provide the tenant with notice of the intention to retain the security deposit within the legislated time period, the tenant may file an application for the return of their security deposits. The tenant may also file an application for the return of their security deposits if the landlord retains the security deposits against costs of repairs without having completed the required entry and exit inspection reports.

With respect to retaining the security deposits against rental arrears, many landlords fail to understand that lost future rent is not rental arrears. Rental arrears are those amounts still owing for rent due on or before the last day of the tenancy. Where a tenant vacates a rental premises without giving proper written notice to the landlord of their intention to terminate the tenancy agreement in accordance with the Act, then the tenant effectively has abandoned the rental premises. The landlord may be entitled to rent from the tenant for the next month (or more if the tenancy agreement was for a fixed term), but that rent would be lost future rent or rent that is not yet due, and therefore it is not rental arrears and the landlord may not retain or withhold the security deposits against the lost future rent.

Some landlords intentionally retain the security deposit against lost future rent fully realizing that they are contravening the Act. Usually they are counting on the tenant either not knowing that the security deposit cannot be retained against lost future rent, not knowing that they have the option to file an application for the return of the security deposit, or not being willing to pursue making the application. These landlords choose to take the risk of improperly retaining the security deposits, and seem to accept that should the tenant choose to make an application the landlord will likely be ordered to return it to the tenant. When a tenant is successful in this type of application the landlord may return the security deposit willingly, but in some cases the landlord still refuses and the tenant will be forced to have the order enforced by filing it with the Supreme Court of the Northwest Territories.

Occasionally the landlord is simply trying to recover their losses in an expedient manner, particularly where a tenant has abandoned the rental premises without notice, and in these cases most tenants are aware of their obligation to pay lost future rent and therefore do not dispute the retention of the security deposit for that purpose.

Section 18.1 of the Act provides remedies to tenants who make an application regarding a landlord's breach of their obligations respecting the return or retention of the security deposits. The remedies are limited to the Rental Officer issuing an order either requiring the landlord to comply with their obligation or requiring the landlord to return all or part of the security deposits.

Subsection 91(1)(a) of the Act identifies the contravention of the sections related to security deposits as offences punishable by summary conviction to a fine. This is the only option which could be considered to punish a landlord who repeatedly and purposely continues to improperly retain the security deposits. Unfortunately, pursuing a charge of this nature is unusually difficult to apply, is largely ineffective, and on the rare occasion when the charge is pursued the resulting fine is of such little value that it fails to serve as a deterrence. I am in agreement with my predecessor that perhaps establishing within the Act the ability to issue summary offence tickets with minimum voluntary fines for specified violations may be a more effective deterrent to persistent violations of the Act by landlords.

On that note, there currently is no enforcement officer or established procedure to pursue charges under section 91 of the Act. This would need to be addressed for any of the offences listed under section 91 of the Act to be relevant.

Assignment and Sub-letting

Subsection 22(2) of the Act specifies that an assignment/sublet is not valid unless the landlord has given written consent. It also specifies that the landlord may not unreasonably withhold that consent.

Subsections 22(3) and 22(4) permit a tenant who has been unreasonably refused consent to assign/sublet their tenancy agreement to request an order from the Rental Officer permitting the assignment or sublet without the landlord's written consent.

There is no other remedy available for a tenant who has been unreasonably denied consent for an assignment/sub-let. Unfortunately this does not address situations where the unreasonable denial has resulted in the prospective assignee/sub-lettee losing interest in the assignment/sub-let, unfairly leaving the tenant in a position that may be financially unfeasible for them. In this scenario other remedies would be desirable, such as requiring the landlord to compensate the tenant for losses suffered as a direct result of the landlord's breach and/or early termination of the tenancy agreement.

I would request consideration of an amendment to the Act to provide for additional remedies where a landlord unreasonably withholds consent for an assignment or sub-let.

Provision of Receipts

Subsection 36.1(1) of the Act requires the landlord to produce receipts for the payment of any rent, security deposits, or other amount to a tenant or former tenant who requests it. However, there is no remedy available for the tenant whose landlord fails to produce the requested receipts. Nor is failing to comply with subsection 36.1(1) listed as a punishable offence under subsection 91(1) of the Act.

I would request consideration of an amendment to the Act to provide for either a remedy to a tenant for a landlord failing to provide receipts upon request or for the offence to be listed as punishable under subsection 91(1) of the Act.

Transitional Housing

In previous annual reports, arguments were advanced for defining transitional housing in the Act. As stated, it is a stretch to fit transitional housing into the exemptions listed under subsections 6(2)(d) and 6(2)(e) of the Act, which state:

6. (2) This Act does not apply to
 - ...
 - (d) living accommodation occupied by a person for penal, correctional, rehabilitative or therapeutic purposes or for the purpose of receiving care;
 - (e) living accommodation established to temporarily shelter persons in need;
 - ...

Nor is transitional housing necessarily considered subsidized public housing, which is defined in the Act as:

1. (1) In this Act,
 - ...
 - “subsidized public housing” means rental premises rented to an individual or family of low or modest income at a reduced rent determined by the income of the tenant and funded by the Government of Canada, the Government of the Northwest Territories or a municipality or an agency of the Government of Canada, the Government of the Northwest Territories or a municipality pursuant to the *National Housing Act (Canada)* or the *Northwest Territories Housing Corporation Act*;
 - ...

The Canada Mortgage and Housing Corporation describes transitional housing in an article entitled “Transitional Housing: Objectives, Indicators of Success and Outcomes”¹ as:

The overall objective of transitional housing is to provide people with the structure and support they need to address critical issues necessary to maintain permanent housing and maximize self-sufficiency.

Currently, the question of whether or not transitional housing is exempt from the Act remains debatable. Without a clear definition of transitional housing and its specific inclusion under subsection 6(2) of the Act exempting transitional housing, the argument could be made that transitional housing is not exempt from the Act.

¹<https://www.cmhc-schl.gc.ca/odpub/pdf/63445.pdf>

I agree with my predecessor that transitional housing landlords and tenants could benefit from inclusion under the Act provided that special provisions permit the program to operate as designed, similar to those provided for subsidized public housing. I also question favouring political intervention as a substitute for resolution by an administrative tribunal. After all, the fair and impartial adjudication of such disputes is what an administrative tribunal is designed for. Whichever path is chosen, a definition of transitional housing would provide clarity.

Roommates

Throughout the Northwest Territories, it is not unusual for people to rent out spare rooms to other individuals. The high cost of living in the North often necessitates this extra source of income. Generally speaking this is not an issue, and where the person renting out the room owns the premises the tenancy is governed by the Act. However, where the person renting out the room is renting the premises from another party, the Act does not apply.

Subsection 1(1) of the Act defines a landlord as including:

the owner, or other person permitting occupancy of rental premises, and his or her heirs, assigns, personal representatives and successors in title and a person, **other than a tenant occupying rental premises**, who is entitled to possession of a residential complex and who attempts to enforce any of the rights of a landlord under a tenancy agreement or this Act, including the right to collect rent; [emphasis mine]

The Act is designed to set out the rights and obligations of landlords and tenants, and to provide resolution services for disputes *between landlords and tenants*. Effectively, what I will refer to as “tenant-tenant” residential tenancies are specifically exempt from the Act, because there is no provision including them. The contract between the tenant renting out a room and the person renting the room would be considered a civil contract, and should any disputes arise out of this type of contract the Rental Office currently suggests the parties make inquiries regarding filing a claim in the Territorial Civil Court.

To my mind, in consideration of the common practice of parties renting rooms from other tenants in the North, it may be appropriate to give some thought to how those tenant-tenant relationships can be better protected and perhaps brought within the Act.



Adelle Guigon
Rental Officer

Schedule A

Statistics for the Year
April 1, 2017, to March 31, 2018

APPLICATIONS FILED						
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Total	644	628	579	500	474	424
By Landlords	595	566	540	455	450	396
By Tenants	49	62	39	45	24	28

APPLICATIONS HEARD						
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Total	410	409	492	400	360	363
From Landlords	377	376	462	369	343	345
From Tenants	33	33	30	31	17	18

APPLICATIONS WITHDRAWN OR DISMISSED						
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Total	250	177	137	86	68	52
By Applicants	211	154	118	71	60	43
By Rental Officer	39	23	19	15	8	9

REMEDIES PROVIDED TO TENANTS	
Security Deposits	9
Repairs / Maintenance	4
Early Termination (Family Violence)	2

REMEDIES PROVIDED TO LANDLORDS	
Security Deposits	14
Entry	1
Rental Arrears	579
Tenant Damages	117
Disturbances	61
Additional Obligations	130
Termination of Tenancies of Different Types	1
Termination for Landlord's Use or Sale	1
Lost Future Rent (Abandonment)	3
Overholding Rent	26
Conditional Orders	160
Minimum Monthly Payment Plan	8

*Note: Many orders contain multiple remedies. Therefore, the total remedies applied exceed the total number of orders. For example, there are three available remedies which may be applied for non-payment of rent. Often an order for non-payment of rent provides for more than one remedy.

TERMINATION AND EVICTION ORDERS						
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Termination Orders Requested by Tenant	0	5	2	0	0	0
Termination Orders Requested by Landlord	146	149	191	121	160	161
Termination Orders as Percentage of Applications Heard	35.6%	36.4%	38.8%	30.3%	44.4%	44.4%
Evictions Ordered	121	127	114	86	153	150
Eviction Orders as Percentage of Applications Heard	29.5%	31.1%	23.2%	21.5%	42.5%	41.3%

*Note: These numbers include orders which terminated a tenancy agreement or evicted tenants only if specific conditions were not met.

MONETARY COMPENSATION ORDERS						
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Total Orders Granting Monetary Compensation	330	326	414	329	314	314
Total Value of Orders Issued	\$1,746,655	\$2,538,477	\$3,011,165	\$1,985,780	\$1,922,337	\$1,709,873
Average Value	\$5,292	\$7,786	\$7,273	\$6,036	\$6,122	\$5,445

ELAPSED TIME BETWEEN FILING AND HEARING												
	2012-2013	%	2013-2014	%	2014-2015	%	2015-2016	%	2016-2017	%	2017-2018	%
0-30 days	88	21%	62	15%	68	14%	24	6%	5	1%	2	1%
31-60 days	208	51%	171	42%	200	41%	221	55%	39	11%	24	6%
61-90 days	91	22%	111	27%	121	24%	119	30%	91	25%	145	40%
91-120 days	16	4%	27	7%	58	12%	20	5%	125	35%	131	36%
120+ days	7	2%	38	9%	45	9%	16	4%	100	28%	61	17%

ELAPSED TIME BETWEEN HEARING AND WRITING ORDER												
	2012-2013	%	2013-2014	%	2014-2015	%	2015-2016	%	2016-2017	%	2017-2018	%
0-30 days	406	99%	312	76%	423	86%	294	73.5%	204	56.7%	138	38.0%
31-60 days	4	1%	69	17%	55	11.2%	101	25.3%	103	28.6%	110	30.4%
61-90 days	0	0%	20	5%	13	2.6%	3	0.8%	51	14.2%	80	22.0%
91-120 days	0	0%	5	1%	1	0.2%	1	0.2%	1	0.3%	35	9.6%
120+ days	0	0%	3	1%	0	0%	1	0.2%	1	0.2%	0	0.0%

METHOD OF HEARING BY COMMUNITY

April 1, 2017 - March 31, 2018

	In Person	By Phone
Aklavik		12
Behchoko	26	
Deline		3
Enterprise		1
Fort Liard		7
Fort McPherson		8
Fort Providence		2
Fort Resolution		15
Fort Simpson		3
Fort Smith		20
Gameti		1
Hay River	18	39
Inuvik		13
Jean Marie River		
Lutsel K'e		1
Nahanni Butte		
Norman Wells		4
Paulatuk		3
Sachs Harbour		5
Sambaa K'e (Trout Lake)		
Tsiigehtchic		
Tuktoyaktuk	12	10
Tulita		9
Ulukhaktok	13	
Wekweeti		
Whati		
Wrigley		
Yellowknife	130	8
Total	199	164

Rapport annuel des activités du régisseur

Du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018



N.W.T. RENTAL OFFICE

Présenté par :
Adelle Guigon
Régisseuse
2 août 2018

Le *Rapport annuel sur les activités du régisseur* est préparé conformément au paragraphe 74.2(1) de la *Loi sur la location des locaux d'habitation*.

Le Bureau du régisseur sert les Territoires du Nord-Ouest en fournissant de l'information et des services de résolution de différends aux locateurs et aux locataires de locaux d'habitation, en vertu de la *Loi sur la location des locaux d'habitation* et du *Règlement sur la location des locaux d'habitation*.

Services d'information

Le Bureau du régisseur est une ressource pratique et accessible offrant aux locateurs et aux locataires des renseignements sur leurs droits et obligations. Bon nombre de différends sont résolus lorsque les deux parties sont clairement informées de leurs droits et responsabilités respectives.

Le Bureau du régisseur a un numéro de téléphone sans frais pour tout le Canada. Il fournit de la documentation écrite à l'intention de la population, notamment des livrets et des fiches de renseignements accessibles qui résument les principaux aspects de la *Loi sur la location des locaux d'habitation*. Il offre également des formulaires standard, en version papier et en version électronique sur son site Web. Ce dernier est tenu à jour par le ministère de la Justice et contient, entre autres choses, des liens vers les documents législatifs et une base de données interrogeable sur les décisions du régisseur.

Le régisseur peut, sur demande, faire des présentations ou participer à des forums réunissant des locataires, des gestionnaires d'immeubles ou d'autres parties concernées par les questions de location. Ces services sont offerts gratuitement, car les locateurs et locataires qui sont bien informés ont plus tendance à respecter les droits et obligations de chacun et sont moins susceptibles d'entrer en conflit.

Résolution de différends

La *Loi sur la location des locaux d'habitation* impose précisément au régisseur d'encourager les locateurs et locataires à tenter de résoudre eux-mêmes leurs différends. L'offre d'information sur les droits et obligations de chacun est une première étape pour l'atteinte de cet objectif.

Le Bureau du régisseur ne peut conseiller les locateurs et locataires sur la façon de régler leurs différends. On suggère aux parties d'obtenir un avis juridique si elles sont incertaines de la façon de procéder, notamment en ce qui concerne la pertinence de présenter une demande au régisseur. C'est pourquoi le Bureau leur transmet souvent les coordonnées du service communautaire d'aide juridique.

Si les parties sont incapables de s'entendre, elles peuvent présenter une demande au régisseur, afin qu'il tienne audience et résolve le différend. La plupart du temps, une demande est nécessaire pour obtenir ce service.

Le régisseur planifie une audience pour tous les dossiers. Si les parties règlent leur différend avant qu'il ait pris une décision, le demandeur peut retirer sa demande. Dans la plupart des cas, l'audience se tient comme prévu, soit parce que les parties ne parviennent pas à s'entendre, soit, le plus souvent, parce que l'une des parties veut une décision exécutoire en cas de non-respect par l'autre partie. Les deux parties présentent alors leur dossier et leur témoignage, après quoi le régisseur rend une décision. Il publie ensuite une ordonnance écrite qui en précise les motifs.

Les ordonnances du régisseur lient les deux parties et peuvent être rendues exécutoires par leur dépôt à la Cour suprême des Territoires du Nord-Ouest; elles sont alors considérées comme des ordonnances prononcées par ce tribunal.

Résumé de l'exercice

Personnel

Actuellement, le personnel du Bureau du régisseur se compose d'une administratrice, d'une régisseuse et d'un régisseur adjoint.

Adelle Guigon est régisseuse depuis le 1^{er} avril 2016. Il a été déterminé qu'un régisseur adjoint permanent à temps partiel était nécessaire pour réduire le délai entre le dépôt des demandes et la tenue des audiences et entre les audiences et la rédaction des ordonnances, ainsi que pour laisser à la régisseuse le temps requis pour faire des recherches et préparer des changements aux politiques et aux procédures liées aux activités administratives du Bureau, en vue d'accroître son efficacité globale.

Après plusieurs tentatives infructueuses pour pourvoir le poste de régisseur adjoint permanent à temps partiel, Hal Logsdon a accepté en janvier 2018 d'assumer cette fonction à court terme.

Kim Powless demeure l'administratrice du Bureau du régisseur, poste qu'elle occupe depuis 1999. À l'été 2017, le Bureau du régisseur a bénéficié de l'aide de la stagiaire Anne Elder.

Emplacement

Le Bureau du régisseur se situe au troisième étage de l'édifice Est du YK Centre de Yellowknife. Il y dispose de deux bureaux, d'un espace de travail pour l'administratrice et d'un espace de conservation des documents amélioré, et un comptoir d'accueil permet d'assurer la sécurité. Bien que nous soyons encore à l'étroit, nous avons bon espoir que la mise en place d'un système de stockage numérique des documents et l'aide fournie à cet égard nous permettront de désencombrer l'espace petit à petit.

Le Bureau du régisseur n'a pas accès à une salle d'audience. Chaque fois qu'une salle est nécessaire pour la tenue d'une audience en personne, le Bureau du régisseur réserve l'une des salles de conférence disponibles. À Yellowknife, il s'agit généralement d'une salle d'un autre ministère, située dans un autre immeuble que le nôtre.

S'il n'en coûte rien au Bureau du régisseur pour utiliser les salles du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, les déplacements de la régisseuse pour se rendre aux audiences dans Yellowknife sont peu pratiques et chronophages. Les pertes de temps entre ces différents endroits représentent un usage inefficace des ressources.

Perfectionnement professionnel

À titre de membre associée du Conseil des tribunaux administratifs canadiens (CTAC), la régisseuse a participé au 33^e colloque annuel, intitulé « Entre mer et montagne, de nouvelles perspectives en justice administrative », qui a eu lieu à Vancouver en mai 2017. Le comité du colloque est composé de membres venant de commissions et de tribunaux administratifs de tout le pays qui travaillent dans des domaines variés : barreaux, normes de santé et de sécurité, immigration et statut de réfugié, évaluation foncière, location de locaux d'habitation et services de soutien. Ce colloque comportait plusieurs tables rondes particulièrement pertinentes et intéressantes, qui portaient sur la construction de meilleurs tribunaux, la résolution des litiges en ligne, l'équité procédurale, l'excellence des tribunaux (présentation du cadre du CTAC) et les innovations économiques.

Politiques et procédures

Comme le montreront les statistiques, même si le nombre total de demandes déposées continue de baisser par rapport aux exercices précédents, le nombre de demandes concernant des problèmes complexes continue de croître. Cette situation entraîne une augmentation du délai entre le dépôt d'une demande et la tenue de l'audience ainsi qu'entre l'audience et la rédaction de l'ordonnance et des motifs de décision. Notons également la hausse du nombre de demandes entendues et la baisse du nombre de demandes retirées ou rejetées.

Les modifications de procédures apportées au dernier exercice se sont avérées efficaces pour réduire le délai avant les audiences et diminuer quelque peu la charge de travail de l'administratrice. Le retour d'un régisseur adjoint à temps partiel a aussi contribué à ces améliorations.

Le temps, cependant, fait toujours défaut pour délivrer efficacement des ordonnances et des

motifs de décision concernant autre chose que la résiliation du bail ou l'expulsion. Il fait également défaut pour étudier d'autres changements aux politiques, procédures et façons de faire en vue de moderniser le Bureau du régisseur. Bien que les idées pour améliorer l'efficacité ne manquent pas, l'examen des demandes, la tenue des audiences et la rédaction des ordonnances et des motifs de décision laissent trop peu de temps pour réfléchir le moins à quoi que ce soit d'autre.

Il convient aussi de noter que pendant les derniers mois de l'exercice, le temps requis pour préparer la mise en œuvre du système intégré de gestion de l'information numérique a ralenti l'administratrice dans ses tâches opérationnelles et administratives.

Comme il est mentionné précédemment, le Bureau du régisseur espère l'affectation d'un régisseur adjoint permanent à temps partiel qui appuiera les fonctions juridictionnelles et, du coup, libérera du temps pour que la régisseuse puisse accomplir d'autres tâches législatives, y compris la recherche et l'élaboration d'innovations améliorant l'efficacité opérationnelle.

Publication des ordonnances et des motifs de décision

Le paragraphe 84.1(2) de la Loi permet au régisseur de publier ses ordonnances, ses décisions et ses motifs en tout ou en partie. Avant juillet 2016, toutes les ordonnances et tous les motifs de décision des régisseurs, excepté ceux contenant de l'information médicale personnelle ou des renseignements sur des enfants mineurs, étaient publiés dans la section des décisions du site Web du Bureau du régisseur et dans la base de données de CanLII.org.

Le Bureau du régisseur procédait ainsi principalement pour faciliter les recherches en droit. Cependant, la publication d'ordonnances et de motifs de décisions non caviardés permettait aussi aux locateurs et aux locataires éventuels de faire des recherches sur l'autre partie au cours de leurs processus d'approbation.

En réponse aux préoccupations soulevées par des parties au sujet de la protection de la vie privée et de la sécurité personnelle, le Bureau du régisseur a cessé en juillet 2016 de publier intégralement les ordonnances, et a commencé à publier seulement les motifs de décision modifiés. Les identifiants personnels sont remplacés par des initiales, et les adresses précises des logements locatifs sont soit omises, soit caviardées. Ces changements règlent les préoccupations exprimées tout en permettant de conserver les renseignements sur la prise de décisions qui sont d'intérêt pour les chercheurs.

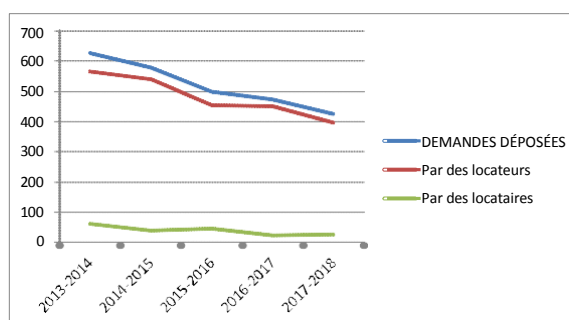
Statistiques

Le nombre total de demandes déposées décline de façon constante depuis 2011-2012, à un taux moyen de 7,7 % par exercice. Ce taux comprend la chute inhabituelle de 13,6 % entre 2014-2015 et 2015-2016 dont font état les précédents rapports annuels. Néanmoins, même si l'on affine le calcul en excluant le taux le plus élevé et le taux le plus faible, le taux moyen de déclin sur six ans est tout de même de 7,6 %.

On s'attendait à ce que l'imposition de droits de dépôt en août 2015 réduise le nombre de demandes. La prévision s'est quelque peu réalisée, puisque, comme il est indiqué plus haut, ce nombre a chuté de 13,6 % entre 2014-2015 et 2015-2016. Cependant, cette forte baisse était notamment attribuable à une réduction de 19,3 % du nombre de demandes déposées au sujet de logements loués par un même locateur important. L'exercice suivant, la baisse est revenue à un taux de 5,2 %, ce qui laisse croire que la réduction de 13,6 % était plutôt due à une réduction du nombre de demandes concernant ce locateur qu'à un effet des droits de dépôt. Le nombre de demandes portant sur des logements appartenant à ce locateur s'est accru de 6,9 % pendant l'exercice 2017-2018, comparativement à l'exercice 2016-2017, et devrait augmenter encore pendant l'exercice 2018-2019.

Demandes déposées

De 2013-2014 à 2017-2018

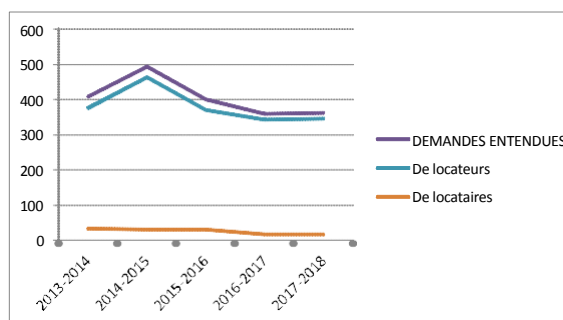


En 2017-2018, 424 demandes ont été déposées, ce qui représente une baisse de 10,5 % par rapport à l'exercice précédent. De ces demandes, 255 portaient sur des logements publics subventionnés. En tout, 396 demandes ont été déposées par des locateurs, et 28, par des locataires.

Demandes entendues

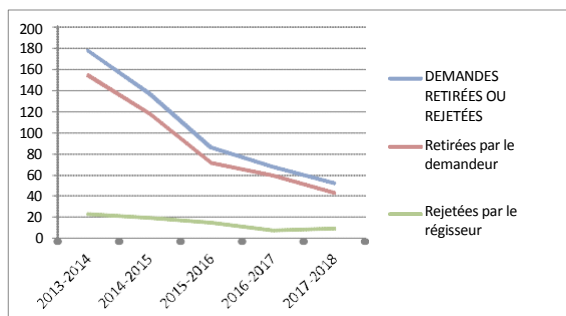
Bien que le nombre de demandes déposées ait baissé, il y a eu 0,8 % plus de demandes entendues pendant l'exercice 2017-2018 que pendant l'exercice précédent. Cette faible hausse est attribuable aux changements de procédures apportés pendant le deuxième trimestre de l'exercice 2017-2018 ainsi qu'à l'ajout, pendant le troisième trimestre, d'un régisseur adjoint temporaire. Il faut noter que ces données ne montrent pas les cas où plus d'une date d'audience a été inscrite au calendrier (p. ex. audience ajournée ou reportée), soit 14,3 % des 363 demandes entendues. Cette situation s'explique entre autres, ici encore, par le nombre de demandes portant sur des problèmes complexes.

De 2013-2014 à 2017-2018



Demandes retirées ou rejetées

De 2013-2014 à 2017-2018



l'audience.

Le nombre de demandes retirées par le demandeur ou rejetées par le régisseur a baissé de 23,5 % par rapport à l'exercice 2016-2017. Le déclin est plutôt constant depuis 2012-2013. Les cas de demandes retirées sont généralement attribuables au règlement du différend par les parties avant la tenue de l'audience. Le régisseur rejette habituellement une demande lorsque le demandeur n'a pas signifié sa demande au défendeur. Il arrive aussi parfois qu'une demande soit rejetée parce que le demandeur ne s'est pas présenté à

Réparations accordées aux locataires

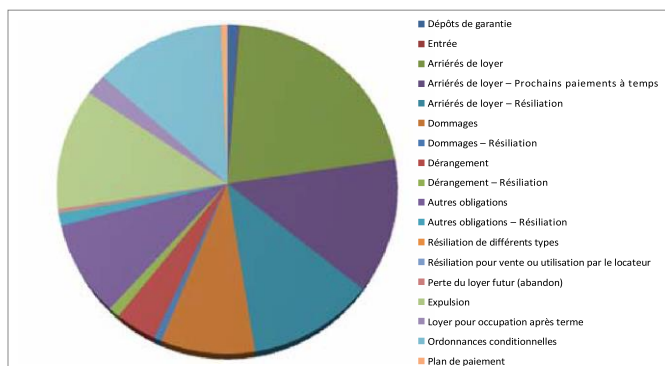
Les locataires forment encore la plus grande partie des demandeurs, et leurs demandes portent encore majoritairement sur les arriérés de loyer. La plupart des réclamations pour arriérés de loyer n'ont pas été contestées par les locataires. Si, bien souvent, ces derniers ne contestent pas non plus les réclamations pour dommages et nettoyage, il est de plus en plus fréquent qu'ils dénie leurs responsabilités dans certains cas.

Par rapport à l'exercice précédent, les locataires ont obtenu plus d'ordonnances concernant les arriérés de loyer (3,4 %), les dommages (28,6 %), les dérangements (38,6 %) et les autres obligations (36,8 %). L'augmentation notable pour les trois derniers types laisse penser que les locataires cherchent plus activement à obtenir réparation pour les cas de non-respect graves, en particulier lorsque les locataires perturbent la possession et la jouissance de l'ensemble d'habitation et du logement d'autres locataires.

Réparations accordées aux locataires

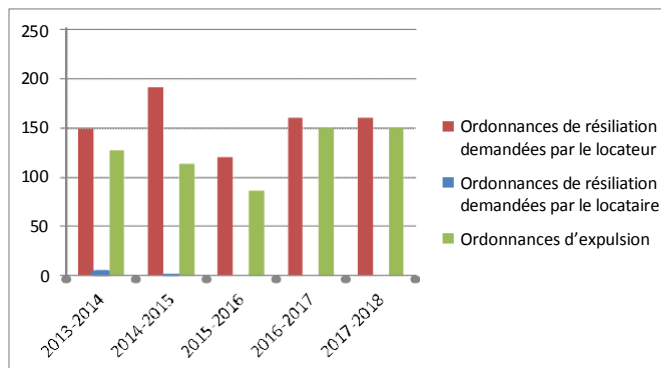
Les locataires ont principalement déposé des demandes concernant les dépôts de garantie, et neuf d'entre elles ont donné lieu à des réparations. Quatre locataires ont obtenu une réparation partielle pour un manquement du locateur à l'article 30 de la Loi, qui impose au locateur de remettre et de maintenir le logement locatif dans un état qui soit propice à l'occupation et de veiller au respect des normes légales d'hygiène, de sécurité, d'entretien et d'habitabilité.

2017-2018



Ordonnances de résiliation et d'expulsion

De 2013-2014 à 2017-2018



En 2017-2018, il y a eu une ordonnance de résiliation de bail rendue à la demande du locateur de plus qu'en 2016-2017. Des ordonnances de ce type ont été rendues pour 44,4 % des demandes entendues. Le nombre d'ordonnances d'expulsion est demeuré stable et représente 41,3 % des demandes entendues.

Les locateurs peuvent, dans une même demande, solliciter une ordonnance de

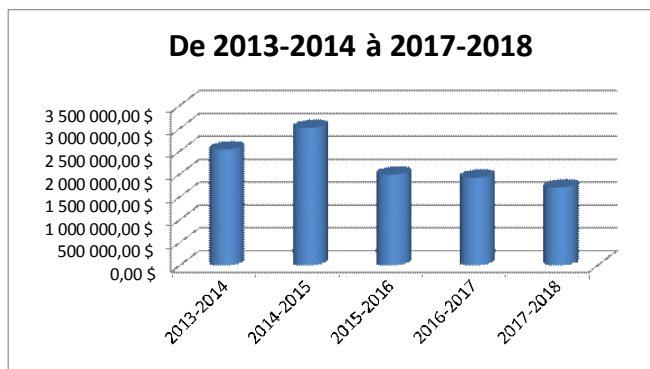
résiliation de bail et une ordonnance d'expulsion du locataire. L'ordonnance d'expulsion échoit six mois après sa date de prise d'effet, à moins qu'elle ne soit déposée à la Cour suprême des Territoires du Nord-Ouest.

Une ordonnance de résiliation ou d'expulsion peut contenir des conditions qui, si elles sont remplies, l'annulent. On peut aussi rendre une ordonnance d'expulsion de façon à ce qu'elle prenne effet seulement si les conditions de l'ordonnance de résiliation ne sont pas satisfaites. Ces ordonnances de résiliation et d'expulsion conditionnelles sont plus fréquentes pour les logements publics subventionnés que pour les logements locatifs privés.

La plus grande partie des ordonnances d'expulsion étaient assorties à des ordonnances de résiliation, et, dans la plupart de ces cas, les deux ordonnances étaient conditionnelles.

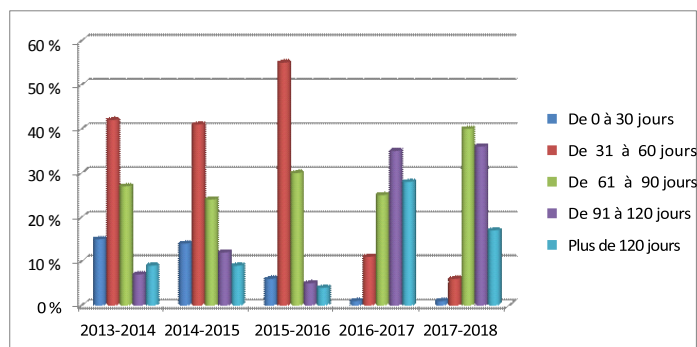
Ordonnances d'indemnisation pécuniaire

Les ordonnances d'indemnisation pécuniaire rendues en 2017-2018 avaient une valeur cumulée de 1,7 million de dollars, ce qui représente une baisse de 23,7 % par rapport à la moyenne des cinq années précédentes, soit 2,2 millions de dollars. Le montant moyen des indemnisations s'élevait à 5 445,46 \$, et ces ordonnances se rapportaient principalement à des arriérés de loyer, dans la plupart des cas pour des logements publics subventionnés.



Délais

De 2013-2014 à 2017-2018

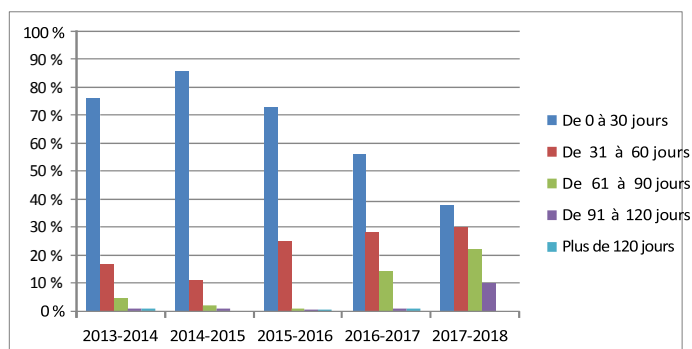


Le temps écoulé entre la date de dépôt d'une demande et la date de l'audience dépend de divers facteurs, dont certains échappent au contrôle du Bureau du régisseur. Une fois sa demande déposée, le demandeur doit en signifier un double au défendeur. Selon l'article 76 de la Loi, il dispose d'un délai de 14 jours pour le faire, mais cette période est irréaliste dans bien des cas, et la régisseuse la prolonge à sa discrétion.

En juin 2017, la Bureau du régisseur a apporté des changements aux procédures de planification des audiences. Auparavant, celles-ci n'étaient pas fixées tant que la Bureau du régisseur n'avait pas reçu du demandeur une preuve de signification de la demande déposée au défendeur. Maintenant, lorsque la Régie reçoit une demande, elle la dépose et prévoit l'audience. Elle fait ensuite parvenir, dans un seul envoi, la demande déposée et les avis de comparution au demandeur, qui doit signifier l'ensemble au défendeur. Le demandeur doit présenter une preuve de signification à la Régie au plus tard cinq jours ouvrables avant la date de l'audience. Comme escompté, ce changement procédural a réduit le délai entre le dépôt d'une demande et la date où elle est entendue. Au cours du présent exercice, 9 % plus de demandes ont été entendues dans les 90 jours suivant leur dépôt, par rapport à l'exercice précédent.

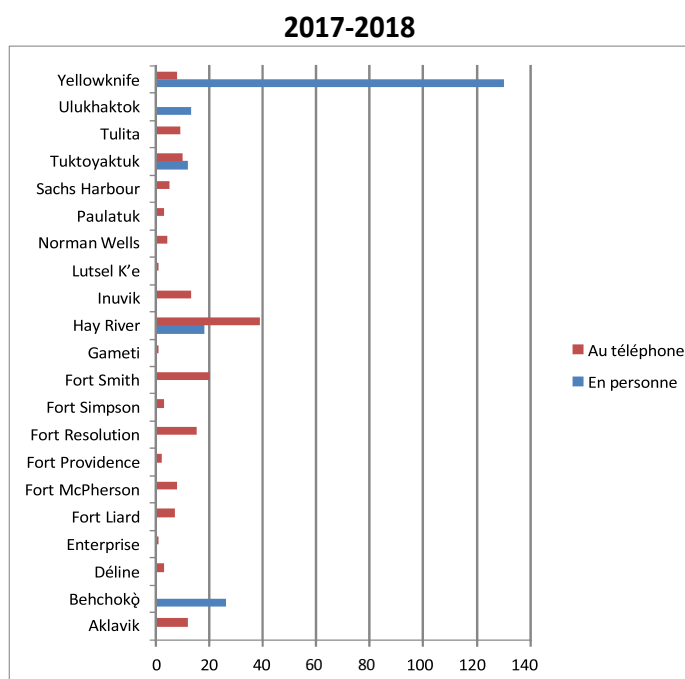
Nous introduisons cette année une statistique inédite : le délai entre la date d'audience et la date de rédaction de l'ordonnance et des motifs de décision. Ce délai s'est accru au cours des cinq dernières années. La situation est attribuable aux efforts visant la diminution du délai avant l'audience, ce qui rallonge la période de temps disponible pour rédiger les ordonnances et les motifs de décision. De plus, ces derniers sont aujourd'hui plus complets et informatifs qu'auparavant. La priorité de rédaction est accordée aux ordonnances de résiliation et d'expulsion, qui sont habituellement produites dans la semaine suivant l'audience. Viennent ensuite les décisions prises en délibéré et les ordonnances pécuniaires. Il est parfois beaucoup plus long de rédiger les décisions prises en délibéré, dans les cas où on attend des éléments de preuve supplémentaires des parties et lorsque le différend est particulièrement complexe. Au cours de l'exercice, 68,3 % des ordonnances et des motifs de décision ont été rédigés dans les 60 jours suivant l'audience.

De 2013-2014 à 2017-2018



L'ajout prévu d'un régisseur adjoint permanent à temps partiel devrait aider à réduire le délai de rédaction des ordonnances et des motifs de décision, car cette personne assumera une partie de la charge liée aux audiences. Nous proposons d'autres mesures pour améliorer ce délai plus loin dans le présent rapport.

Type d'audience



Le Bureau du régisseur tient des audiences de trois types : en personne, par téléconférence et par téléconférence à trois parties. À Yellowknife et à Behchokò, les audiences ont généralement lieu en personne. Pour les autres collectivités, ce type d'audience n'est tenu que si un nombre important de demandes sont faites à peu près au même moment. Les audiences par téléconférences sont organisées dans les collectivités où entre deux et neuf demandes ont été déposées environ au même moment. Le Bureau du régisseur réserve alors une salle dans la collectivité concernée, où se rendent les parties, et la régisseuse téléphone de Yellowknife. Les

audiences par téléconférence à trois parties sont prévues lorsqu'une seule demande doit être entendue dans une collectivité donnée, ou lorsque les parties habitent des collectivités différentes. Pendant l'exercice 2017-2018, la plupart des audiences ont eu lieu en personne; il y en a eu 130 à Yellowknife, 26 à Behchokò, 18 à Hay River, 12 à Ulukhaktok et 12 à Tuktoyaktuk. Le reste des audiences (45 %) ont été tenues par téléconférence ou téléconférence à trois parties.

Biens meubles abandonnés

Les articles 64 et 65 de la Loi établissent comment le locateur doit gérer et aliéner les biens meubles abandonnés. Ils n'exigent pas le dépôt d'une demande, mais imposent au locateur de rendre compte au régisseur et de lui demander une autorisation lorsqu'il s'occupe de biens meubles abandonnés ayant une valeur.

Lorsqu'un locataire qui ne s'est pas précédemment entendu avec le locateur abandonne des biens meubles en quittant le logement, le locateur doit d'abord déterminer s'il est sécuritaire et salubre de les entreposer, et s'ils ont une valeur. Le locateur peut aliéner tout bien qui à son avis ne remplit pas ces critères. Il doit inventorier les autres biens et les entreposer en toute sécurité et en lieu sûr pendant les 60 jours suivant la fin de la location, et envoyer l'inventaire au régisseur et au locataire, s'il connaît son adresse. Le locateur ne peut aliéner les biens inventoriés sans l'autorisation du régisseur.

Si le locataire réclame ses biens dans les 60 jours, le locateur doit les lui rendre, et ne peut que demander un paiement pour les frais d'enlèvement et d'entreposage. Si les biens ne sont pas réclamés pendant ce délai, le locateur doit demander au régisseur l'autorisation de les aliéner. S'il décide de les vendre, il doit déclarer au régisseur les produits de la vente. Il peut garder la fraction de ce produit suffisant à le rembourser des frais engagés pour l'enlèvement, l'entreposage et la vente, et à satisfaire au paiement de toute ordonnance non exécutée. Le locateur doit remettre le solde du produit de la vente au régisseur, qui garde ce solde en fiducie pendant un an pour le locataire, après quoi le montant est confisqué au profit du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest.

En 2017-2018, la régisseuse a reçu 16 inventaires de biens meubles abandonnés et a remis 15 autorisations d'aliénation. Elle a reçu le solde du produit d'une seule vente, qui est conservé en fiducie par le Bureau du régisseur.

Si le locataire ou le propriétaire de biens meubles abandonnés croit que le locateur a, à tort, aliéné, par vente ou autrement, un des biens meubles, il peut présenter une demande au régisseur, qui écoutera les preuves et rendra une décision en vertu de l'article 66 de la Loi. La régisseuse n'a reçu aucune demande de ce type pendant l'exercice.

Problèmes recensés

Motifs de décision écrits

Le paragraphe 84.1(1) de la Loi impose au régisseur de signifier un double de l'ordonnance ou de la décision, accompagné des motifs, au locateur et au locataire concernés. En fait, ce paragraphe rend obligatoire la rédaction des motifs de décision pour tous les cas.

Dans au moins six provinces, la loi n'exige pas de motifs de décision écrits, laissant leur rédaction à la discrétion des arbitres chargés de rendre des jugements, qui se conforment aux politiques internes. En particulier, la loi manitobaine semble indiquer que des motifs de décision écrits ne sont requis que si l'une des parties les demande, alors que la loi albertaine stipule que les motifs de décision doivent être soit prononcés et enregistrés, soit écrits.

Aux Territoires du Nord-Ouest, la plupart des motifs de décision sont donnés oralement pendant l'audience, qui est enregistrée sur support numérique. La nécessité de rédiger tous les motifs de décision est un facteur important expliquant le délai entre l'audience et la rédaction de l'ordonnance et des motifs de décision. De manière générale, les ordonnances et motifs de décision les plus simples (p. ex. concernant le paiement d'arriérés de loyer et le versement à temps des loyers futurs) prennent environ 15 minutes à rédiger, la majeure partie de ce temps étant consacrée aux motifs de décision. Or, ces derniers se trouvent déjà dans l'enregistrement de l'audience. Il suffit de penser à la quantité d'ordonnances rendues en un an pour constater le grand nombre d'heures requis pour rédiger des motifs de décision, qui sont déjà contenus dans l'enregistrement des audiences.

Comme il est mentionné plus haut, l'allongement du délai de rédaction des ordonnances et des motifs de décision découle directement des efforts visant une tenue plus rapide des audiences.

Si la régisseuse pouvait décider de la nécessité de fournir des motifs de décision écrits, elle consacrerait moins de temps à la rédaction, ce qui réduirait le délai avant la délivrance des ordonnances.

Les motifs de décision sont nécessaires au processus décisionnel, qu'ils soient donnés à l'oral ou à l'écrit. Les motifs écrits ont une valeur réelle et juridique, mais il semble redondant de les enregistrer à la fois à l'écrit et à l'oral. Il y aurait lieu de mettre à l'écrit les motifs de décision concernant les questions complexes, les décisions prises en délibéré et les décisions qui s'écartent des précédents.

Si la Loi était modifiée à l'image de la loi albertaine, le temps d'attente précédant la tenue des audiences et la délivrance des ordonnances serait immédiatement réduit. En effet, comme il ne serait plus nécessaire de rédiger des motifs de décision déjà prononcés pendant l'audience, il y aurait plus de temps pour la réalisation d'autres tâches, notamment la tenue plus rapide des audiences.

Dans le cas où une partie souhaiterait connaître les motifs de décision donnés oralement, nous pourrions élaborer des procédures pour la remise d'une transcription de l'audience ou d'un double de l'enregistrement. Il serait possible de modifier le *Règlement sur la location des locaux d'habitation* pour imposer des frais minimes, afin de recouvrer les coûts de production des transcriptions ou des doubles.

Je propose que l'on modifie le paragraphe 84.1(1) de la Loi pour laisser à la discrétion du régisseur la décision de rédiger les motifs de décision.

Délai de signification d'une demande déposée

Le paragraphe 76(1) de la Loi impose au demandeur de signifier un double de la demande déposée à l'autre partie dans les 14 jours suivant le dépôt. Ailleurs qu'à Yellowknife, ce délai est irréaliste. Le Bureau du régisseur ne dépose aucune demande avant la réception des frais de dépôt, après quoi il peut lui falloir plusieurs jours pour fixer une date d'audience et envoyer au demandeur la demande déposée et les avis de comparution. Lorsque ces documents sont envoyés par courrier recommandé, il leur faut parfois une semaine pour parvenir au demandeur, et la signification de ces documents au défendeur par courrier recommandé peut prendre le même temps, dans bien des circonstances. Dans les faits, la plupart des demandes déposées sont signifiées après le délai de 14 jours prévu par la Loi. Il va sans dire que le régisseur impose rarement, voire jamais, l'application de cette exigence.

Des quatre provinces de l'Ouest, une seule prévoit un délai légal pour la signification d'une demande déposée et de l'avis de comparution à l'autre partie, et ce délai s'étend jusqu'à cinq jours avant la date prévue de l'audience.

Je propose que l'on modifie la Loi de façon à ce que le délai de signification de la demande soit décidé par le régisseur ou qu'il se termine cinq jours ouvrables avant la date prévue de l'audience.

Signification réputée des documents remis par courrier recommandé

L'alinéa 71(1)b) de la Loi prévoit la signification des avis et autres documents par courrier recommandé, et le paragraphe 71(5) indique que les documents remis par courrier recommandé sont réputés signifiés sept jours après leur mise à la poste. Ce délai est acceptable pour Yellowknife, mais peut être problématique pour la plupart des petites collectivités des Territoires du Nord-Ouest. Je propose qu'on le prolonge à 10 jours.

Pouvoir d'annuler des ordonnances antérieures

Les paragraphes 84(1) et (2) de la Loi permettent au régisseur de rendre une ordonnance d'indemnisation pécuniaire comprenant un plan de paiement mensuel minimal. Le paragraphe 84(3) lui permet d'annuler cette ordonnance et de la remplacer par une ordonnance exigeant que le solde soit réglé par le versement d'une somme forfaitaire. La Loi ne permet pas au régisseur d'annuler d'autres types d'ordonnances.

Lorsque les circonstances d'un différend changent de manière importante après la délivrance d'une ordonnance, la rendant au moins en partie inutile ou excessive, le régisseur n'a pas la possibilité de l'annuler ni de la remplacer. Comme exemple éloquent, mentionnons les ordonnances imposant à un locataire de logement public subventionné de payer la totalité de son loyer (sans subvention) parce qu'il a omis de rendre compte du revenu de son ménage conformément à son bail. Dès que le locataire signale ce montant, le locateur recalcule le loyer en tenant compte des subventions applicables, ce qui fait chuter le montant des arriérés de loyer. L'ordonnance originale demeure cependant en vigueur et exécutoire. Dans cette situation courante, il serait plus efficace pour toutes les personnes concernées que le régisseur ait le pouvoir d'annuler l'ordonnance antérieure et de la remplacer par une ordonnance qui tient compte du montant ajusté des arriérés de loyer.

Je propose que l'on envisage une modification de la Loi qui permettrait au régisseur d'annuler des ordonnances rendues antérieurement.

Retenue des dépôts de garantie

Les articles 14 et 14.1 de la Loi permettent au locateur d'exiger d'un locataire un dépôt de garantie ou un dépôt pour animal de compagnie et établissent les limites des montants et le délai pour les verser. L'article 18 fixe les circonstances dans lesquelles le locateur peut retenir les dépôts de garantie après la fin de la location, soit seulement pour le paiement des arriérés de loyer et pour le remboursement des coûts de réparation.

Pour que le locateur puisse retenir les dépôts de garantie au titre de la réparation des dommages, il doit avoir dressé des rapports d'inspection initiale et finale, et avoir remis un double de chaque rapport au locataire dans les cinq jours suivant l'inspection correspondante.

Les dépôts de garantie, un relevé de compte détaillé pour chaque dépôt ou un avis de l'intention du locateur de retenir tout ou partie des dépôts doivent être remis au locataire dans les 10 jours suivant son départ du logement locatif.

Si le locateur ne remet pas au locataire les dépôts de garantie ou un avis de son intention de les retenir dans le délai prévu par la Loi, le locataire peut présenter une demande visant le remboursement des dépôts. Il peut également en présenter une si le locateur retient les dépôts au titre de la réparation de dommages sans avoir dressé les rapports d'inspection initiale et finale requis.

En ce qui concerne les dépôts de garantie retenus pour le paiement des arriérés de loyer, de nombreux locateurs confondent perte du loyer futur et arriérés de loyer. Les arriérés de loyer correspondent aux montants dus au titre du loyer pour la période se terminant le dernier jour du bail (inclusivement). Lorsqu'un locataire quitte un logement sans avoir convenablement avisé par écrit le locateur de son intention de mettre fin au bail, conformément à la Loi, il est réputé avoir abandonné le logement. Le locateur pourrait avoir droit au loyer du mois suivant (ou plus, si le bail avait une échéance fixe), mais ce loyer représente un loyer futur perdu ou un loyer pas encore dû, et non un arriéré de loyer. Le locateur ne peut donc pas retenir les dépôts de garantie à ce titre.

Il arrive que des locateurs retiennent les dépôts de garantie au titre de perte du loyer futur en sachant pertinemment qu'ils contreviennent à la Loi. Ils le font généralement en espérant que le locataire ne saura pas que cette retenue est illégale ou qu'il a la possibilité de présenter une demande de remboursement, ou alors qu'il ne prendra pas la peine d'en faire une. Ces locateurs choisissent de courir le risque de retenir indûment les dépôts de garantie; ils semblent accepter qu'ils se verront probablement obligés de rembourser le locataire si celui-ci dépose une demande. Le cas échéant, lorsque la décision est prise en faveur du locataire, certains locateurs remettent volontairement les dépôts, mais d'autres refusent, et le locataire doit alors déposer l'ordonnance à la Cour suprême des Territoires du Nord-Ouest pour qu'elle soit exécutée.

Dans certains cas, le locateur essaie simplement de recouvrer rapidement ses pertes, particulièrement lorsque le locataire a abandonné le logement sans préavis. Dans cette situation, la plupart des locataires savent qu'ils doivent payer pour les loyers futurs perdus; ils ne contestent donc pas la retenue des dépôts de garantie à ce titre.

L'article 18.1 de la Loi prévoit des réparations pour les locataires qui font une demande parce que leur locateur a manqué à ses obligations relatives au remboursement ou à la retenue des dépôts de garantie. Ces réparations se résument aux ordonnances rendues par le régisseur, qui peuvent imposer au locateur de respecter son obligation ou de rembourser en tout ou en partie les dépôts de garantie.

L'alinéa 91(1)a) de la Loi indique que quiconque contrevient aux articles portant sur les dépôts de garantie commet une infraction et encourt, sur déclaration sommaire de culpabilité, une amende. Il s'agit là de la seule possibilité envisageable pour sanctionner un locateur qui retient indûment, à dessein et de façon répétée les dépôts de garantie. Malheureusement, les accusations de cette nature sont grandement inefficaces et particulièrement difficiles à appliquer, et, dans les rares cas où elles sont portées, l'amende qui en résulte est trop faible pour être dissuasive. Je conviens avec mon prédécesseur que pour dissuader plus efficacement les locateurs de contrevir à la Loi à répétition, il y aurait peut-être lieu d'établir dans la Loi la possibilité de remettre des contraventions assorties d'amendes volontaires minimales relatives à des violations précises.

À ce propos, il n'existe actuellement aucun agent d'exécution ni aucune procédure établie pour porter des accusations en vertu de l'article 91 de la Loi. Il faudrait régler cette situation pour rendre pertinentes les infractions énumérées à cet article.

Cession et sous-location

Le paragraphe 22(2) de la Loi indique que la cession ou la sous-location est nulle si le locateur n'y a pas consenti par écrit. Il indique aussi que le locateur ne peut refuser ce consentement sans motif raisonnable.

Les paragraphes 22(3) et (4) permettent à un locataire dont le consentement à une cession ou à une sous-location a été refusé sans motif raisonnable de demander au régisseur de rendre une ordonnance autorisant la cession ou la sous-location sans le consentement écrit du locateur.

Un locataire dans cette situation ne peut obtenir aucune autre réparation. Malheureusement, la Loi ne prévoit rien dans le cas où ce refus fait en sorte que le cessionnaire ou le sous-locataire éventuel n'est plus intéressé par la cession ou la sous-location, ce qui laisse injustement le locataire dans une position possiblement intenable sur le plan financier. En pareil cas, des réparations supplémentaires seraient souhaitables, comme une obligation imposée au locateur d'indemniser le locataire pour les pertes directement causées par son manquement ou sa résiliation anticipée du bail.

Je propose que l'on envisage une modification de la Loi qui prévoirait des réparations supplémentaires lorsqu'un locateur refuse sans motif raisonnable de consentir à une cession ou à une sous-location.

Remise de reçus

Le paragraphe 36.1(1) de la Loi exige que le locateur remette au locataire ou à l'ancien locataire qui en fait la demande un reçu de paiement de tout loyer, dépôt de garantie ou autre somme. Il n'existe cependant aucun recours pour le locataire dont le locateur omet de remettre les reçus demandés, et la contravention à ce paragraphe n'est pas listée parmi les infractions punissables du paragraphe 91(1).

Je propose que l'on envisage une modification de la Loi afin de soit prévoir un recours pour le locataire dont le locateur omet de remettre les reçus demandés, soit ajouter cette infraction à la liste des infractions punissable du paragraphe 91(1).

Logements de transition

Certains rapports annuels antérieurs présentent des arguments pour l'intégration dans la Loi d'une définition des logements de transition. En accord avec ces rapports, j'estime qu'il est exagéré de faire correspondre les logements de transition aux exceptions contenues dans les alinéas 6(2)d) et e) de la Loi, qui se lisent comme suit :

6. (2) La présente loi ne s'applique pas :

[...]

d) au logement occupé par une personne à des fins pénales, correctionnelles ou thérapeutiques, à des fins de réadaptation ou de traitement;

e) aux abris où logent temporairement des démunis;

De plus, les logements de transition ne sont pas nécessairement considérés comme des logements publics subventionnés, qui prennent dans la Loi la définition suivante :

1. (1) Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.

[...]

« logement public subventionné » : Logement locatif loué à un particulier ou à une famille dont le revenu est faible ou modeste pour un loyer établi en fonction du revenu du locataire et pris en charge par le gouvernement fédéral ou celui des Territoires du Nord-Ouest, par une municipalité, ou par un de leurs organismes au titre de la *Loi nationale sur l'habitation* (Canada) ou de la *Loi sur la Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest*.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement décrit les logements de transition dans un article intitulé *Logements de transition : objectifs, indicateurs de succès et résultats*¹ :

Le grand objectif du logement de transition consiste à offrir aux personnes la structure et le soutien dont elles ont besoin pour s'occuper des questions essentielles dans le but de maintenir un logement permanent et de devenir aussi autonomes que possible.

La question de l'application de la Loi aux logements de transition demeure matière à débats. En l'absence d'une définition claire du logement de transition et de l'inclusion explicite de ce type de logement aux exceptions du paragraphe 6(2), on pourrait soutenir que la Loi s'applique effectivement aux logements de transition.

Je conviens avec mon prédécesseur que l'inclusion des logements de transition dans la Loi serait avantageuse pour les locateurs et locataires de ce type de logement, attendu que, à l'image des logements publics subventionnés, des dispositions particulières permettent aux programmes de fonctionner conformément à leurs objectifs. De plus, je remets en question la préférence accordée à l'intervention politique au détriment des tribunaux administratifs pour ce qui est de la résolution des différends. Après tout, la raison d'être de ces tribunaux est de régler les différends de manière juste et impartiale. Quelle que soit l'avenue choisie, l'établissement d'une définition du logement de transition clarifierait les choses.

Colocataires

Aux Territoires du Nord-Ouest, il n'est pas rare que des personnes louent des pièces libres à d'autres personnes. Le coût élevé de la vie dans le Nord rend parfois indispensable cette source de revenu supplémentaire. De manière générale, la colocation ne pose pas de problème, et lorsque la personne qui loue la pièce est le propriétaire du logement, cette location est régie par la Loi. Toutefois, lorsque la personne qui loue la pièce est elle-même locataire, la Loi ne

¹ <https://www03.cmhc-schl.gc.ca/catalog/download.cfm?pdf=63446.pdf&fr=1536851663820>

s'applique pas.

Le paragraphe 1(1) de la Loi assimile au locateur :

le propriétaire d'un logement locatif, ou une autre personne en permettant l'occupation, et ses héritiers, ayants droit, représentants personnels et successeurs en titre, ainsi que la personne, **autre qu'un locataire qui occupe le logement locatif**, qui a droit à la possession de l'ensemble d'habitation et qui tente de faire respecter les droits d'un locateur prévus par un bail ou par la présente loi, y compris le droit de percevoir un loyer. [gras ajouté par l'auteur]

La Loi vise à établir les droits et les obligations des locateurs et des locataires, et à prévoir des services de résolution en cas de différends *entre eux*. De fait, les locations « de locataire à locataire » sont précisément exclues de la Loi, car aucune disposition ne les mentionne. Le contrat entre une personne louant une pièce et le locataire sous-louant cette pièce est considéré comme un contrat civil. En cas de différends associés à ce type de contrat, le Bureau du régisseur conseille actuellement aux parties de se renseigner sur le dépôt d'une réclamation auprès du tribunal civil territorial.

Selon moi, compte tenu du fait qu'il est courant dans le Nord que des parties sous-louent des pièces à d'autres locataires, il conviendrait peut-être de réfléchir à la façon de mieux protéger les relations entre locataires, et possiblement de les assujettir à la Loi.



Adelle Guigon
Régisseuse

Annexe A

Statistiques pour l'exercice
du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

DEMANDES DÉPOSÉES						
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Total	644	628	579	500	474	424
Par des locateurs	595	566	540	455	450	396
Par des locataires	49	62	39	45	24	28

DEMANDES ENTENDUES						
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Total	410	409	492	400	360	363
De locateurs	377	376	462	369	343	345
De locataires	33	33	30	31	17	18

DEMANDES RETIRÉES OU REJETÉES						
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Total	250	177	137	86	68	52
Par le demandeur	211	154	118	71	60	43
Par le régisseur	39	23	19	15	8	9

RÉPARATIONS ACCORDÉES AUX LOCATAIRES	
Dépôts de garantie	9
Travaux de réparation ou d'entretien	4
Résiliation anticipée (violence familiale)	2

RÉPARATIONS ACCORDÉES AUX LOCATEURS	
Dépôts de garantie	14
Entrée	1
Arriérés de loyer	579
Dommmages causés par le locataire	117
Dérangement	61
Autres obligations	130
Résiliation de différents types	1
Résiliation pour vente ou utilisation par le locateur	1
Perte du loyer futur (abandon)	3
Loyer pour logement occupé après terme	26
Ordonnances conditionnelles	160
Plan de paiement mensuel minimal	8

* N.B. : De nombreuses ordonnances contiennent de multiples mesures réparatrices, ce qui explique que le nombre total de réparations accordées excède le nombre total d'ordonnances. Par exemple, trois réparations sont possibles en cas de défaut de paiement du loyer, et une ordonnance rendue à cet égard en prévoira souvent plus d'une.

ORDONNANCES DE RÉSILIATION ET D'EXPULSION						
	2012- 2013	2013- 2014	2014- 2015	2015- 2016	2016- 2017	2017- 2018
Ordonnances de résiliation demandées par le locataire	0	5	2	0	0	0
Ordonnances de résiliation demandées par le locateur	146	149	191	121	160	161
Ordonnances de résiliation en pourcentage des demandes entendues	35,6 %	36,4 %	38,8 %	30,3 %	44,4 %	44,4 %
Ordonnances d'expulsion	121	127	114	86	153	150
Ordonnances d'expulsion en pourcentage des demandes entendues	29,5 %	31,1 %	23,2 %	21,5 %	42,5 %	41,3 %

* N.B. : Ces données comprennent les ordonnances de résiliation du bail ou d'expulsion qui sont conditionnelles au non-respect de certaines conditions.

ORDONNANCES D'INDEMNISATION PÉCUNIAIRE

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Nombre total d'ordonnances d'indemnisation pécuniaire	330	326	414	329	314	314
Valeur totale des ordonnances rendues	1 746 655 \$	2 538 477 \$	3 011 165 \$	1 985 780 \$	1 922 337 \$	1 709 873 \$
Valeur moyenne	5 292 \$	7 786 \$	7 273 \$	6 036 \$	6 122 \$	5 445 \$

DÉLAI ENTRE LE DÉPÔT D'UNE DEMANDE ET L'AUDIENCE

	2012-2013	%	2013-2014	%	2014-2015	%	2015-2016	%	2016-2017	%	2017-2018	%
De 0 à 30 jours	88	21 %	62	15 %	68	14 %	24	6 %	5	1 %	2	1 %
De 31 à 60 jours	208	51 %	171	42 %	200	41 %	221	55 %	39	11 %	24	6 %
De 61 à 90 jours	91	22 %	111	27 %	121	24 %	119	30 %	91	25 %	145	40 %
De 91 à 120 jours	16	4 %	27	7 %	58	12 %	20	5 %	125	35 %	131	36 %
Plus de 120 jours	7	2 %	38	9 %	45	9 %	16	4 %	100	28 %	61	17 %

DÉLAI ENTRE L'AUDIENCE ET L'ORDONNANCE ÉCRITE

	2012-2013	%	2013-2014	%	2014-2015	%	2015-2016	%	2016-2017	%	2017-2018	%
De 0 à 30 jours	406	99 %	312	76 %	423	86 %	294	73,5 %	204	56,7 %	138	38,0 %
De 31 à 60 jours	4	1 %	69	17 %	55	11,2 %	101	25,3 %	103	28,6 %	110	30,4 %
De 61 à 90 jours	0	0 %	20	5 %	13	2,6 %	3	0,8 %	51	14,2 %	80	22,0 %
De 91 à 120 jours	0	0 %	5	1 %	1	0,2 %	1	0,2 %	1	0,3 %	35	9,6 %
Plus de 120 jours	0	0 %	3	1 %	0	0 %	1	0,2 %	1	0,2 %	0	0,0 %

TYPE D'AUDIENCE PAR COLLECTIVITÉS

Du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

	En personne	Au téléphone
Aklavik		12
Behchokò	26	
Déline		3
Enterprise		1
Fort Liard		7
Fort McPherson		8
Fort Providence		2
Fort Resolution		15
Fort Simpson		3
Fort Smith		20
Gameti		1
Hay River	18	39
Inuvik		13
Jean Marie River		
Lutsel K'e		1
Nahanni Butte		
Norman Wells		4
Paulatuk		3
Sachs Harbour		5
Sambaa K'e (Trout Lake)		
Tsiigehtchic		
Tuktoyaktuk	12	10
Tulita		9
Uluhaktok	13	
Wekweètì		
Whatì		
Wrigley		
Yellowknife	130	8
Total	199	164