snb.ca/**je-loue**

Propriétaires et locataires – cinq étapes pour résoudre un conflit

1. Examen du bail et discussion en profondeur

Dans de nombreux cas, les conflits entre propriétaire et locataire peuvent être résolus. Cela est possible si chacun connaît ses droits et ses obligations et si on peut trouver ensemble un terrain d'entente. Un bail résidentiel adéquat comportera la plupart des renseignements nécessaires au règlement de différends courants.

2. Préparation et envoi du bon formulaire

Si le problème ne peut pas être réglé par la discussion, vous pouvez entreprendre une démarche plus officielle en présentant une lettre qui servira à donner un avis approprié à l'autre partie. Fomulaire d'avis de réclamation

Pour les affaires non urgentes, vous devez donner un minimum de **sept jours** au destinataire pour résoudre le ou les problème(s).Si le propriétaire résout un problème de comportement avec le locataire, ce dernier doit se conformer **immédiatement.**

*****Veuillez conserver une copie pour vos dossiers.***

3. Présentation d'une demande d'intervention au Bureau du médiateur des loyers

Certains conflits sont plus complexes que d'autres et il n'est pas toujours possible de trouver des solutions même après l'envoi de l'avis approprié. Dans un tel cas, vous pouvez présenter une demande d'aide au Bureau du médiateur des loyers.

Dans un délai d'un jour ouvrable, vous recevrez une confirmation que votre demande a bien été reçue et un numéro de dossier lui sera attribué. Tout comme à l'urgence, les cas sont classés par ordre de priorité et les plus urgents sont traités en premier.

4. Recours à la médiation

Une fois votre cas traité et prêt à être examiné, un médiateur sera désigné pour mener une enquête sur le conflit et agir comme médiateur afin de régler le problème. Cette étape a pour objectif de résoudre le conflit le plus rapidement possible sans que le médiateur ait à décider pour vous.

5. Prise de décision

Si le propriétaire et le locataire ne peuvent parvenir à une solution lors de la médiation, le médiateur prendra une décision définitive. Cela peut comprendre la prise de mesures ou le respect des ordonnances de la part du propriétaire ou du locataire.

Vous avez besoin d'aide?

Si vous ne connaissez pas vos droits et obligations ou ne trouvez pas le bon formulaire, ou si vous avez simplement besoin d'aide pour commencer les démarches, vous pouvez :

- consulter le site **www.snb.ca/je-loue**;
- téléphoner au **1-888-762-8600**;
- vous rendre au **centre de services le plus proche** (www.snb.ca/bureaux) pour parler avec l'un de nos représentants du service à la clientèle.