

**Direction de la location
à usage d'habitation**

**Rapport annuel
2004**

Manitoba 



Finances

<http://www.residentialtenancies.mb.ca>

La Direction de la location à usage d'habitation

254, rue Edmonton
bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Y4
CANADA

Sans frais : 1-800-782-8403
Télécopieur : (204) 945-6273
rtb@gov.mb.ca

Monsieur Greg Selinger
Ministre des Finances
Palais législatif, bureau 103
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0V8

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2004.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance des mes sentiments les plus distingués.

Roger Barsy
Director
Residential Tenancies Branch

Son Honneur l'honorable John Harvard, C.P., O.M.
Lieutenant-gouverneur du Manitoba

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2004.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Greg Selinger

TABLE DES MATIÈRES

	<u>PAGE</u>
<i>Introduction</i>	<i>1</i>
<i>Information et éducation</i>	<i>2</i>
<i>Parties 1 à 8 de la Loi sur la location à usage d'habitation</i>	<i>6</i>
<i>Partie 9 de la Loi sur la location à usage d'habitation</i>	<i>14</i>
 <u>RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA</u>	
<i>Tableau n° 1</i> <i>Parties 1 à 8 de la Loi sur la location à usage d'habitation</i>	<i>9</i>
<i>Tableau n° 2</i> <i>Partie 9 de la Loi sur la location à usage d'habitation</i>	<i>17</i>
<i>Tableau n° 3</i> <i>Ordres rendus par catégorie</i>	<i>21</i>
<i>Tableau n° 4</i> <i>Appels reçus, entrevues et audiences</i>	<i>22</i>
<i>Tableau n° 5</i> <i>Résumé statistique concernant les baux viagers</i>	<i>22</i>
<i>Tableau n° 6</i> <i>Fonds de remboursement des dépôts de garantie résumé comptable</i>	<i>23</i>

INTRODUCTION

La Direction de la locations à usage d'habitation administres les lois suivantes : *Loi sur la location à usage d'habitation*; *Loi sur les condominiums*, et *Loi sur les baux viagers*.

Principales fonctions de la Direction :

- fournir de l'information sur les lois susmentionnées aux locateurs, aux locataires et à d'autres personnes;
- faire enquête à la suite de plaintes relatives à des infractions à la législation;
- assurer la médiation des litiges entre locateurs et locataires;
- rendre des décisions dans les cas de litiges concernant les droits et les obligations des locateurs et des locataires en matière de :
 - dépôts de garantie,
 - réparations,
 - conditions des baux ou des baux viagers,
 - droit d'occupation,
 - compensation,
 - respect de la vie privée,
 - non-paiement des services publics,
 - droits d'entrée relatifs aux baux viagers;
- rendre des décisions fondées sur l'examen des demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice et sur les motifs d'opposition des locataires à toute augmentation.

La *Loi sur la location à usage d'habitation* exige du directeur de la location à usage d'habitation qu'il soumette au ministre un rapport sur l'administration de la *Loi* dans les six mois suivant la fin de chaque année. La période visée par le présent rapport est l'année civile 2004. Si l'on dispose des renseignements pertinents, des statistiques sur les activités de chacun des bureaux de la Direction sont présentées séparément. Des chiffres correspondant à l'année civile 2003 sont également fournis à des fins de comparaison et d'exhaustivité. Les chiffres correspondant à l'année civile 2003 peuvent légèrement différer de ceux qu'affiche le rapport de l'année précédente. Ces variations sont dues aux mises à jour et modifications apportées aux données lors du traitement des dossiers ainsi que de l'accès à des renseignements plus complets.

ACTIVITÉS D'INFORMATION ET ÉDUCATION

Appels téléphoniques, entrevues

La Direction a un système interactif de réponse vocale. Les personnes qui appellent au bureau de Winnipeg peuvent dorénavant :

- parler à un agent du service à la clientèle;
- écouter des messages préenregistrés portant sur les augmentations de loyer, les dépôts de garantie, les responsabilités du locateur et du locataire et les réparations;
- obtenir des feuillets d'information par télécopieur;
- calculer l'intérêt à payer sur un dépôt de garantie;
- écouter un message préenregistré donnant l'adresse du bureau de la Direction et ses heures de bureau;
- ajouter leur nom à la liste d'envoi pour recevoir le bulletin d'information de la Direction.

Les représentants du service à la clientèle des bureaux de Brandon et Thompson répondent eux-mêmes aux appels. En 2004, le service à la clientèle de la Direction a répondu à 53 553 appels téléphoniques. Les statistiques sur le système interactif de réponse vocale indiquent que 23 581 personnes ont reçu l'information dont ils avaient besoin sans parler à un représentant du service à la clientèle. Ces statistiques ne comprennent pas les appels aux agents de la Direction au sujet de dossiers en particulier. Aux demandes de renseignements téléphoniques s'ajoutent les 10 300 personnes qui se sont rendues aux bureaux de la Direction en 2004 pour se renseigner ou déposer une plainte officielle.

Présentation d'exposés

En 2004, le personnel de la Direction de la location à usage d'habitation a présenté 26 exposés à l'intention de 335 locataires et donné 12 séances d'information à 230 locateurs. De plus, la Direction a présenté 22 exposés à l'intention de groupes d'étudiants (total de 421 participants) et neuf exposés à l'intention de fournisseurs de services (total de 346 participants; par exemple, des employés d'Aide à l'emploi et au revenu).

La Direction a aussi monté des kiosques à la journée portes ouvertes de l'Association du Barreau du Manitoba, à l'occasion de la Journée du droit, ainsi qu'aux journées « Market Days » de l'Université du Manitoba et à la conférence « Suite Living » de la Professional Property Managers' Association. Le personnel de la Direction a eu l'occasion de parler avec environ 350 personnes à ces kiosques.

Site Web

Le site Web de la Direction (www.gov.mb.ca/finance/cca/rtb/index.fr.html) répond à plusieurs des questions fréquemment posées en français et en anglais. Les locateurs et les locataires peuvent aussi télécharger les formules afférentes à la location à usage d'habitation les plus courantes. Le site Web propose un calcul automatisé de l'intérêt sur les dépôts de garantie. On y trouve aussi le texte du *Manuel des politiques et procédures* et des liens vers la *Loi sur la location à usage d'habitation* et la *Loi sur les baux viagers*. Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2004, on a dénombré 53 075 occurrences sur le site Web.

Antécédents en matière de loyer

Quiconque songe à acheter un immeuble à usage locatif peut demander un rapport sur les antécédents en matière de loyer auprès de la Direction. Ce rapport donne des détails relativement au loyer d'une propriété et peut alerter les gens en cas de problème lié à l'augmentation d'un loyer. Les formules de demande et d'autorisation s'y rapportant peuvent être téléchargées à partir du site Web. En 2004, la Direction a reçu et traité 156 demandes de rapport sur les antécédents en matière de loyer. Ces demandes touchaient 191 immeubles avec 2 773 unités locatives.

Registre des décisions en ligne

Le Registre des décisions en matière de location à usage d'habitation est également accessible en ligne. Le registre fournit des renseignements au sujet des ordonnances rendues par la Direction, sauf les ordonnances de contrôle du loyer. L'accès au registre se fait de deux manières :

- en souscrivant à un abonnement annuel protégé par mot de passe, au coût de 250 \$;
- en payant des frais pour faire des recherches en ligne à l'un des bureaux de la Direction; les frais sont de 5 \$ pour chaque tranche de 30 minutes de recherches.

Les utilisateurs peuvent faire une recherche dans le registre à partir du nom du locateur ou du locataire ou encore de l'adresse d'un ensemble résidentiel. En 2004, plus de 585 recherches ont été faites dans le Registre des décisions en ligne.

Manuel des politiques et procédures

La Direction a élaboré le *Manuel des politiques et procédures* en français et en anglais pour aider les locateurs, les locataires et le personnel. Le manuel fournit des informations sur des questions qui ne sont pas traitées précisément dans la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Il présente aussi les procédures suivies par la Direction pour donner suite aux questions que les locateurs et les locataires lui renvoient. Le manuel comprend 13 chapitres portant entre autres sur les sujets suivants : dépôts de garantie, contrôle des loyers, médiation, audiences et réparations. La Direction distribue des exemplaires du manuel à diverses associations de locateurs et de locataires, à toutes les grandes bibliothèques de la province ainsi que dans nos universités et nos collèges. On peut aussi le consulter sur le site Web de la Direction.

Bulletin d'information de la Direction

En 2004, la Direction a lancé son bulletin trimestriel intitulé *PORTESouvertes*. Ce bulletin offre des renseignements sur les modifications apportées aux procédures de la Direction et aux lois, et comprend des articles sur des sujets d'intérêt pour les locateurs et les locataires (par exemple, les réclamations relatives aux dépôts de garantie, les augmentations de loyer, les détecteurs de fumée et le respect de la vie privée). Toute personne qui veut recevoir le bulletin peut faire ajouter son nom à la liste d'envoi (qui comprend environ 1 750 noms) en communiquant avec la Direction ou en visitant son site Web. Les clients peuvent recevoir le bulletin par courrier, par courriel ou par télécopieur, ou ils peuvent le télécharger à partir du site Web.

PARTIES 1 À 8 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

Les parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* portent sur l'ensemble des questions afférentes au locateur et au locataire d'habitation, exception faite du contrôle du loyer. Le tableau n° 1 présente un résumé statistique des activités exercées par la Direction de la location à usage d'habitation en vertu des parties 1 à 8 de la *Loi*. Au cours de l'année civile 2004, la Direction a ouvert 6 141 dossiers, auxquels s'ajoutent les 1 335 dossiers actifs reportés de l'année civile 2003. Les trois bureaux de la Direction ont procédé au traitement de 6 213 dossiers en 2004. Le traitement de 1 263 dossiers actifs a été reporté à 2005.

Un nombre important de dossiers ouverts en 2004 portaient sur des litiges liés au dépôt de garantie. La Direction a ouvert 1 717 dossiers à cet effet. De ce nombre, il y avait 856 plaintes déposées pour des montants égaux ou inférieurs à celui du dépôt de garantie. Les 861 autres dossiers se rapportaient à des plaintes pour des montants supérieurs au dépôt de garantie. La Direction fixe toujours des audiences pour régler les plaintes de ce genre. L'objectif de rendement pour les décisions s'y rapportant est de dix jours ouvrables suivant la date de l'audience. La Direction a pris en moyenne 38 jours ouvrables pour rendre les décisions. Il a fallu plus de temps à la Direction pour rendre les décisions, en raison des facteurs suivants :

- (1) certains agents d'audience participaient au projet de refonte de la Direction en plus d'assumer leurs fonctions habituelles, ce qui a entraîné des délais dans les décisions relatives aux audiences dont ils étaient responsables, en plus d'augmenter la charge de travail des autres agents d'audience;
- (2) à la suite du renouvellement de la main-d'oeuvre dans le service de médiation et d'arbitrage de la Direction, le nouveau personnel a dû suivre une formation pour être en mesure d'assumer la tâche d'agent d'audience, ce qui a pris un certain temps;
- (3) beaucoup de plaintes étaient plus complexes et plus longues à traiter, ce qui a eu pour effet de prolonger les audiences et d'augmenter le temps consacré à la rédaction des décisions.

Si la résiliation de la convention de location fait l'objet d'un litige, le locateur ou le locataire peut demander l'aide de la Direction. En 2004, la Direction a ouvert 471 dossiers à cet effet. Toujours en 2004, la Direction a reçu 1 765 demandes d'ordre de reprise de possession de la part de locateurs. Un ordre de reprise de possession est un document écrit que délivre la Direction pour faire respecter un avis de résiliation. La Direction fixe toujours une audience aux fins d'examen d'une demande d'ordre de reprise de possession. La Direction a également établi des objectifs de rendement pour le traitement des dossiers afférents aux ordres de reprise de possession. Ainsi, les décisions relatives à ces ordres doivent être rendues dans les trois jours ouvrables suivant la date de l'audience. En 2004, ces décisions étaient rendues en moyenne dans les deux jours ouvrables. La Direction a rendu 948 décisions relativement à des demandes d'ordre de reprise de possession. Dans 792 cas, la Direction a autorisé la reprise de possession par le locateur. Dans 36 autres cas, la Direction faisait état d'une condition que le locataire devait respecter pour rester sur les lieux. Si le locataire ne respectait pas cette condition, la Direction autorisait la reprise de possession. Par exemple, si un locataire ne payait pas un montant donné au plus tard à une date précise, la Direction accordait au locateur un ordre de reprise de possession. La Direction a refusé 83 demandes d'ordre de reprise de possession (tableau n° 3). Les autres cas faisaient l'objet d'une médiation par un agent de la Direction ou ont été réglés par les parties avant la date de l'audience.

En 2004, la Direction a tenu 1 576 audiences pour régler des litiges entre locateurs et locataires au sujet de demandes de compensation, d'ordres de reprise de possession et de questions relevant de la *Loi sur la location à usage d'habitation*.

En 2004, la Direction a ouvert 140 dossiers concernant le non-paiement de services publics par le locateur et 816 dossiers afférents aux réparations.

La Direction ouvre aussi un dossier lorsqu'un locateur ou un locataire refuse de remplir ses obligations en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. En 2004, la Direction a ouvert 516 dossiers à cet effet. Cette catégorie comprend les litiges concernant les portes et les serrures, le respect de la vie privée, la saisie des biens du

locataire, le non-paiement du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services et les frais non autorisés. La Direction a également ouvert 516 dossiers ayant trait aux conventions de location et à d'autres types de litige (cession et sous-location, location de maisons mobiles, abandon du logement et droit d'encaisser les loyers).

C'est dans le Fonds de remboursement des dépôts de garantie que se trouvent les montants non réclamés que la Couronne a confisqués en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. L'objectif du Fonds est de rembourser les dépôts de garantie aux locataires qui y ont droit. Lorsque la Direction ordonne le remboursement du dépôt de garantie à un locataire, il arrive parfois que le locateur ne se conforme pas à l'ordre. La Direction exécute normalement l'ordre en redirigeant le loyer de façon à récupérer le montant en souffrance. Dans certains cas, il est impossible de rediriger le loyer (par exemple, le locateur n'est plus propriétaire d'immeubles à usage locatif ou doit de l'argent à plusieurs créanciers). Si la Direction ne croit pas pouvoir récupérer le dépôt dans un temps raisonnable, elle peut rembourser le locataire à même le Fonds. En 2004, 11 locataires ont obtenu de cette manière 4 458,76 \$. Après avoir versé le montant dû au locataire, la Direction poursuit ses efforts auprès du locateur. La Direction a récupéré de cette manière trois dépôts de garantie totalisant 971,83 \$ auprès des locateurs; certains fonds ont été recouvrés pour des dépôts de garantie versés aux locataires au cours des années précédentes. Lorsque le solde du Fonds de remboursement des dépôts de garantie excède 30 000 \$, la Direction peut affecter l'excédent au paiement des frais liés à la mise en œuvre de programmes éducatifs à l'intention des locateurs, des locataires et d'autres personnes (tableau n° 6).

Les locateurs et les locataires des ensembles résidentiels à baux viagers sont protégés par la *Loi sur les baux viagers* et la *Loi sur la location à usage d'habitation*. La Direction applique ces deux lois. En 2004, la Direction a ouvert et traité deux dossiers concernant les unités locatives à baux viagers. Un de ces dossiers portait sur une demande d'ordre de reprise de possession. L'autre dossier portait sur un différend concernant une convention de location.

TABLEAU N° 1**RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA****PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION***

	<u>DU 1^{er} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003</u> (Dossiers)	<u>DU 1^{er} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2004</u> (Dossiers)	<u>APPELS À LA COMMISSION</u> (Dossiers)
<u>LITIGES, DÉPÔTS DE GARANTIE</u>			
Reports de l'année précédente	561	554	
Dossiers reçus			
Winnipeg	1 579	1 526	
Brandon	123	118	
Thompson	<u>54</u>	<u>73</u>	
TOTAL	2 317	2 271	
Dossiers traités			
Winnipeg	1 586	1 441	124
Brandon	132	109	10
Thompson	<u>45</u>	<u>74</u>	6
DOSSIERS ACTIFS	<u>554</u>	<u>647</u>	
<u>RÉPARATIONS</u>			
Reports de l'année précédente	352	297	
Dossiers reçus			
Winnipeg	714	774	
Brandon	33	27	
Thompson	<u>31</u>	<u>15</u>	
TOTAL	1 130	1 113	
Dossiers traités			
Winnipeg	755	836	16
Brandon	36	27	1
Thompson	<u>42</u>	<u>13</u>	-
DOSSIERS ACTIFS	<u>297</u>	<u>237</u>	

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	<u>DU 1^{er} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003</u> (Dossiers)	<u>DU 1^{er} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2004</u> (Dossiers)	<u>APPELS À LA COMMISSION</u> (Dossiers)
<u>SERVICES PUBLICS</u>			
Reports de l'année précédente	59	60	
Dossiers reçus			
Winnipeg	271	138	
Brandon	9	2	
Thompson	<u>1</u>	<u>-</u>	
TOTAL	340	200	
Dossiers traités			
Winnipeg	274	177	2
Brandon	4	7	-
Thompson	<u>2</u>	<u>1</u>	-
DOSSIERS ACTIFS	<u>60</u>	<u>15</u>	
<u>CONVENTIONS DE LOCATION *</u>			
Reports de l'année précédente	19	10	
Dossiers reçus			
Winnipeg	40	47	
Brandon	3	3	
Thompson	<u>-</u>	<u>-</u>	
TOTAL	62	60	
Dossiers traités			
Winnipeg	48	41	2
Brandon	4	3	-
Thompson	<u>-</u>	<u>-</u>	-
DOSSIERS ACTIFS	<u>10</u>	<u>16</u>	

* Litiges concernant les modalités d'un bail (p. ex., les services publics sont-ils inclus dans le bail?)

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	<u>DU 1^{er} JANVIER AU</u> <u>31 DÉCEMBRE 2003</u> (Dossiers)	<u>DU 1^{er} JANVIER AU</u> <u>31 DÉCEMBRE 2004</u> (Dossiers)	<u>APPELS À LA</u> <u>COMMISSION</u> (Dossiers)
<u>AVIS</u>			
Reports de l'année précédente	38	30	
Dossiers reçus			
Winnipeg	389	427	
Brandon	33	39	
Thompson	<u>1</u>	<u>5</u>	
TOTAL	461	501	
Dossiers traités			
Winnipeg	397	428	12
Brandon	30	42	-
Thompson	<u>4</u>	<u>4</u>	-
DOSSIERS ACTIFS	<u>30</u>	<u>27</u>	
 <u>ORDRES DE</u> <u>REPRISE DE POSSESSION</u>			
Reports de l'année précédente	110	110	
Dossiers reçus			
Winnipeg	1 752	1 610	
Brandon	41	43	
Thompson	<u>65</u>	<u>112</u>	
TOTAL	1 968	1 875	
Dossiers traités			
Winnipeg	1 761	1 582	129
Brandon	45	42	5
Thompson	<u>52</u>	<u>125</u>	4
DOSSIERS ACTIFS	<u>110</u>	<u>126</u>	

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	<u>DU 1^{er} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2003</u> (Dossiers)	<u>DU 1^{er} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2004</u> (Dossiers)	<u>APPELS À LA COMMISSION</u> (Dossiers)
REFUS DE REMPLIR SES OBLIGATIONS **			
Reports de l'année précédente	185	234	
Dossiers reçus			
Winnipeg	726	615	
Brandon	74	54	
Thompson	<u>66</u>	<u>47</u>	
TOTAL	1 051	950	
Dossiers traités			
Winnipeg	679	660	49
Brandon	69	56	2
Thompson	<u>69</u>	<u>49</u>	3
DOSSIERS ACTIFS	<u>234</u>	<u>185</u>	
<u>AUTRES LITIGES ***</u>			
Reports de l'année précédente	67	40	
Dossiers reçus			
Winnipeg	422	410	
Brandon	37	27	
Thompson	<u>39</u>	<u>29</u>	
TOTAL	565	506	
Dossiers traités			
Winnipeg	446	439	-
Brandon	36	30	-
Thompson	<u>43</u>	<u>27</u>	-
DOSSIERS ACTIFS	<u>40</u>	<u>10</u>	

** Litiges concernant les portes et serrures, le respect de la vie privée, la saisie des biens du locataire, le non-paiement du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services et les frais non autorisés.

*** Litiges concernant la cession et la sous-location, les maisons mobiles, l'abandon du logement et le droit d'encaisse des loyers.

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	<u>DU 1^{er} JANVIER AU</u> <u>31 DÉCEMBRE 2003</u> (Dossiers)	<u>DU 1^{er} JANVIER AU</u> <u>31 DÉCEMBRE 2004</u> (Dossiers)	<u>APPELS À LA</u> <u>COMMISSION</u> (Dossiers)
<u>TOTAL, PARTIES 1 À 8</u>			
Reports de l'année précédente	1 391	1 335	
Dossiers reçus			
Winnipeg	5 893	5 547	
Brandon	353	313	
Thompson	<u>257</u>	<u>281</u>	
TOTAL	7 894	7 476	
Dossiers traités			
Winnipeg	5 946	5 604	334
Brandon	356	316	18
Thompson	<u>257</u>	<u>293</u>	13
DOSSIERS ACTIFS	<u>1 335</u>	<u>1 263</u>	

PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

La partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* porte sur le contrôle des loyers des unités locatives. Chaque année, le gouvernement établit une ligne directrice pour les augmentations de loyer. En 2004, la ligne directrice s'établissait à 1,5 %. Pour obtenir une augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice, un locateur doit en faire la demande auprès de la Direction. En 2004, la Direction a reçu 347 demandes d'augmentation supérieure à la ligne directrice. C'est une hausse marquée par rapport au nombre de demandes habituel. Au cours de la période de cinq ans précédant l'an 2001, la Direction recevait de 90 à 100 demandes de ce genre par année. Ces 347 demandes touchaient 19 783 unités locatives (tableau n° 2). À ce nombre s'ajoutent les 159 demandes reportées de 2003, qui touchaient 9 322 unités. Pendant l'année civile 2004, la Direction a procédé au traitement des demandes afférentes à 311 immeubles abritant 17 704 unités locatives.

La Direction a établi des normes de rendement pour les décisions relatives aux demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice. Ces décisions doivent être rendues dans les 90 jours suivant la réception de la demande par la Direction. La Direction n'a pas pu atteindre son objectif de rendement pour un bon nombre de demandes reçues en 2004, mais elle a pu traiter environ 52 % des demandes dans les quatre mois suivant leur réception. Les délais dans le traitement de demandes étaient dus aux facteurs suivants :

- (1) le nombre de demandes d'autorisation de projets de réfection continue d'augmenter. La direction a reçu 15 demandes en 2002, 31 demandes en 2003 et 35 demandes en 2004; l'examen de telles demandes nécessite une enquête longue et exhaustive, des inspections sur place et au moins deux audiences. La Direction a dû affecter un agent au traitement de ces demandes. L'agent s'occupait presque exclusivement de cette tâche;
- (2) certains agents de contrôle du loyer participaient au projet de refonte de la Direction en plus d'assumer leurs fonctions habituelles, ce qui a entraîné le délai des décisions dont ils étaient responsables, en plus d'augmenter la charge de travail des autres agents;

- (3) à la suite du renouvellement de la main-d'oeuvre dans la Section du contrôle du loyer de la Direction, le nouveau personnel a dû suivre une formation pour être en mesure d'assumer la tâche de traitement de demandes; il a fallu un certain temps pour que le personnel fonctionne à plein rendement.

Les locataires peuvent contester toute augmentation de loyer, qu'elle soit supérieure ou inférieure à la ligne directrice. En 2004, des locataires se sont opposés à des augmentations de loyer égales ou inférieures à la ligne directrice pour 104 unités locatives. La Direction a également réglé les objections concernant 43 unités locatives qu'elle avait reçues en 2003. La Direction a procédé en tout au traitement d'objections concernant 73 unités locatives.

Au cours de l'année civile 2004, la Direction a réglé des cas de conformité touchant 1 327 unités locatives. Les cas de conformité se rapportent généralement à des augmentations de loyer supérieures à la ligne directrice pour lesquelles le locateur n'a pas soumis de demande d'augmentation auprès de la Direction, ou encore à des situations où il y a eu plus d'une augmentation de loyer dans la même année. À la fin de l'année, la Direction avait procédé au traitement de 904 cas de conformité.

En vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, le locateur qui a l'intention de mettre à exécution un projet de réfection d'une unité locative ou d'un ensemble résidentiel peut demander à être soustrait de l'application du contrôle des loyers auprès de la Direction. Si la Direction approuve le projet de réfection, elle peut soustraire l'unité locative ou l'ensemble résidentiel concerné de l'application du contrôle des loyers pour une période allant jusqu'à cinq ans. La Direction délivre un ordre définitif établissant la période d'exemption quand le locateur a terminé les travaux requis pour l'exécution du projet de réfection. En 2004, la Direction a reçu des demandes de ce genre pour 35 immeubles abritant 1 086 unités locatives. Elle a aussi mis fin au traitement de 18 demandes reçues en 2003. Au total, la Direction a procédé au traitement de 28 demandes touchant 1 774 unités locatives avant la fin de l'année.

Avant de retirer ou de réduire un service, un locateur doit soumettre à la Direction une demande en vue d'obtenir un ordre établissant la valeur du retrait ou de la réduction du

service. Un exemple de retrait de service est lorsqu'un locateur décide de transférer les frais de câblodistribution à ses locataires. En pareil cas, le locateur soumet une demande en vue d'obtenir un ordre établissant le montant de la réduction de loyer qui sera accordée à chaque locataire. Au cours de l'année civile 2004, la Direction a reçu 11 demandes de retrait de service touchant 221 unités locatives. Huit demandes touchant 84 unités locatives ont été reportées de l'année précédente. À la fin de l'année, la Direction avait procédé au traitement de 10 demandes touchant 88 unités locatives.

Pendant l'année civile 2004, la Direction a reçu 14 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 459 unités locatives. La Direction a reporté plus de 15 demandes de 2003. En 2004, la Direction a procédé au traitement de 25 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 1 527 unités locatives.

Un locataire peut demander à un locateur de lui fournir un article ou un service qui n'est habituellement pas inclus dans le montant du loyer. Si un locateur décide de fournir l'article ou le service demandé moyennant des frais, il doit en informer la Direction. En 2004, la Direction a reçu 24 de ces demandes d'amélioration requise par les locataires, pour 51 unités locatives. Plusieurs de ces demandes concernaient des unités locatives où le locateur fournissait des canaux de télévision par câble supplémentaires à la demande des locataires. D'autres demandes concernaient l'installation de laveuses et de sècheuses dans les unités locatives. Vingt-deux demandes ont été reportées de 2003. À la fin de l'année, la Direction avait traité 40 demandes de rénovation provenant de locataires. Ces demandes touchaient 81 unités locatives.

Certaines sections de la partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* s'appliquent aussi aux ensembles résidentiels à baux viagers. Les locataires d'ensembles résidentiels sans but lucratif peuvent demander à la Direction de réviser les augmentations de loyer proposées par le locateur. En 2004, la Direction a ouvert deux dossiers concernant les augmentations de loyer dans les ensembles résidentiels à baux viagers. Pendant la période visée, la Direction a mis fin au traitement de cinq dossiers. On compte parmi ces dossiers certains cas reportés de 2003.

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

	<u>DU 1^{er} JANVIER AU</u> <u>31 DÉCEMBRE 2003</u>		<u>DU 1^{er} JANVIER AU</u> <u>31 DÉCEMBRE 2004</u>		<u>APPELS À LA</u> <u>COMMISSION</u>	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
<u>DEMANDES D'AUGMENTATION</u>						
<u>SUPÉRIEURES À LA LIGNE DIRECTRICE</u>						
Reports de l'année précédente	68	4 362	159	9 322		
Demandes reçues						
Winnipeg	360	18 834	347	19 783		
Brandon	4	22	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	432	23 218	506	29 105		
Demandes traitées						
Winnipeg	262	13 762	311	17 704	122	600
Brandon	11	134	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	<u>159</u>	<u>9 322</u>	<u>195</u>	<u>11 401</u>		
<u>OBJECTIONS À DES AUGMENTATIONS</u>						
<u>ÉGALES OU INFÉRIEURES À LA LIGNE DIRECTRICE</u>						
Reports de l'année précédente	31	249	40	43		
Demandes reçues						
Winnipeg	83	87	97	104		
Brandon	3	3	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	117	339	137	147		
Demandes traitées						
Winnipeg	73	292	70	73	-	-
Brandon	4	4	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	<u>40</u>	<u>43</u>	<u>67</u>	<u>74</u>		

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

	<u>DU 1^{er} JANVIER AU</u> <u>31 DÉCEMBRE 2003</u>		<u>DU 1^{er} JANVIER AU</u> <u>31 DÉCEMBRE 2004</u>		<u>APPELS À LA</u> <u>COMMISSION</u>	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
<u>CAS DE CONFORMITÉ</u>						
Reports de l'année précédente	84	358	313	1 177		
Demandes reçues						
Winnipeg	631	1 921	546	1 326		
Brandon	28	42	1	1		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	743	2 321	860	2 504		
Demandes traitées						
Winnipeg	404	1 021	443	898	13	27
Brandon	26	123	6	6	1	1
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	<u>313</u>	<u>1 177</u>	<u>411</u>	<u>1 600</u>		
<u>DEMANDES – PROJETS DE RÉFECTION</u>						
Reports de l'année précédente	12	250	18	1 157		
Demandes reçues						
Winnipeg	30	1 814	33	1 006		
Brandon	1	80	1	80		
Thompson	-	-	1	-		
TOTAL	43	2 144	53	2 243		
Demandes traitées						
Winnipeg	24	907	27	1 774	9	32
Brandon	1	80	-	-	-	-
Thompson	-	-	1	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	<u>18</u>	<u>1 157</u>	<u>25</u>	<u>469</u>		

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

	<u>DU 1^{er} JANVIER AU</u> <u>31 DÉCEMBRE 2003</u>		<u>DU 1^{er} JANVIER AU</u> <u>31 DÉCEMBRE 2004</u>		<u>APPELS À LA</u> <u>COMMISSION</u>	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
DEMANDES -						
<u>RETRAIT DE SERVICE</u>						
Reports de l'année précédente	7	240	8	84		
Demandes reçues						
Winnipeg	12	388	10	220		
Brandon	1	47	1	1		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	20	675	19	305		
Demandes traitées						
Winnipeg	10	543	8	86	3	3
Brandon	2	48	2	2	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	<u>8</u>	<u>84</u>	<u>9</u>	<u>217</u>		
DEMANDES - AMÉLIORATIONS						
<u>REQUISES PAR LES LOCATAIRES</u>						
Reports de l'année précédente	6	20	22	42		
Demandes reçues						
Winnipeg	19	33	24	51		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	25	53	46	93		
Demandes traitées						
Winnipeg	3	11	40	81	-	-
Brandon	-	-	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	<u>22</u>	<u>42</u>	<u>6</u>	<u>12</u>		

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

	<u>DU 1^{er} JANVIER AU</u> <u>31 DÉCEMBRE 2003</u>		<u>DU 1^{er} JANVIER AU</u> <u>31 DÉCEMBRE 2004</u>		<u>APPELS À LA</u> <u>COMMISSION</u>	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
<u>DEMANDES -</u> <u>HAUSSE DES FRAIS DE BUANDERIE</u>						
Reports de l'année précédente	2	16	15	1 173		
Demandes reçues						
Winnipeg	20	1 259	14	459		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	22	1 275	29	1 632		
Demandes traitées						
Winnipeg	6	101	25	1 527	-	-
Brandon	1	1	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	<u>15</u>	<u>1 173</u>	<u>4</u>	<u>105</u>		
 <u>PARTIE 9 - TOTAL</u>						
Reports de l'année précédente	210	5 495	575	12 998		
Demandes reçues						
Winnipeg	1 155	24 336	1 071	22 949		
Brandon	37	194	3	82		
Thompson	-	-	1	-		
TOTAL	1 402	30 025	1 650	36 029		
Demandes traitées						
Winnipeg	782	16 637	924	22 143	147	662
Brandon	45	390	8	8	1	1
Thompson	-	-	1	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	<u>575</u>	<u>12 998</u>	<u>717</u>	<u>13 878</u>		

TABLEAU N° 3

ORDRES RENDUS PAR CATÉGORIE

	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2003</u>	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2004</u>
Baux viagers	63	156
Réparations	174	287
Services publics	752	411
Ordres de reprise de possession		
Demandes acceptées	743	792
Demandes refusées	69	83
Demandes acceptées sous condition *	32	36
Autre **	5	37
Dépôts de garantie ***	874	763
Contrôle des loyers	14 278	16 234
Autre	<u>1 329</u>	<u>1 417</u>
TOTAL	18 319	20 216

* Les données entrant dans cette catégorie se rapportent à des ordres stipulant qu'une condition doit être respectée avant que la demande ne soit acceptée.

** Autres types de règlement des cas de reprise de possession :

- (1) succès dans la médiation avant la date d'audience;
- (2) abandon du logement par le locataire avant que l'ordre ne soit rendu;
- (3) partie concernée mal desservie.

*** Comprend aussi les ordres liés aux plaintes pour montant supérieur au dépôt de garantie.

TABLEAU N° 4**APPELS REÇUS, ENTREVUES ET AUDIENCES**

	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2003</u>	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2004</u>
Demandes de renseignements téléphoniques *		
Winnipeg	46 385	47 334
Brandon	3 052	2 837
Thompson	<u>3 171</u>	<u>3 382</u>
Total	52 608	53 553
Entrevues		
Winnipeg	7 604	7 604
Brandon	2 347	2 128
Thompson	<u>170</u>	<u>141</u>
Total	10 121	9 873
Audiences		
Winnipeg	1 374	1 363
Brandon	102	89
Thompson	<u>81</u>	<u>124</u>
Total	1 557	1 576

* Ces données correspondent au nombre de demandes de renseignements téléphoniques reçues par le service d'information de la Direction de la location à usage d'habitation. Elles n'englobent pas les 40 000 à 50 000 appels reçus par les agents de la Direction.

TABLEAU N° 5**RÉSUMÉ STATISTIQUE CONCERNANT LES BAUX VIAGERS**

	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2003</u> (Dossiers)	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2004</u> (Dossiers)
Reports de l'année précédente	17	6
Dossiers reçus	5	4
Dossiers traités	16	6
Dossiers en suspens	6	4
Appels	2	2

TABLEAU N° 6

FONDS DE REMBOURSEMENT DES DÉPÔTS DE GARANTIE RÉSUMÉ COMPTABLE

Solde au 1 ^{er} janvier 2004	53 216,06 \$
Montants versés dans le Fonds (1)	18 818,93 \$
Moins les montants versés aux locataires pour exécuter un ordre de dépôt de garantie	(4 558,76 \$)
Montants recouvrés des locateurs à l'aide de mises en exécution (2)	<u>971,83 \$</u>
	<u>68 448,06 \$ (3)</u>
Moins les dépenses pour les programmes éducatifs (4)	(22 965,19 \$)
Solde au 31 décembre 2004	45 482,87 \$

- (1) La Direction a détenu ces fonds pendant deux années à partir de la date à laquelle elle les a reçus. Ces fonds comprennent des dépôts de garantie, des remboursements de loyer et des produits de vente de biens non réclamés.
- (2) La Direction a recouvré ces sommes en réacheminant des loyers, en exécutant des ordonnances de saisie-arrêt, et à l'aide du programme de compensation de l'Agence du revenu du Canada.
- (3) Le paragraphe 36(4) de la *Loi sur la location à usage d'habitation* stipule que lorsque le solde du Fonds de remboursement des dépôts de garantie excède 30 000 \$, l'excédent peut être affecté au paiement des frais liés à la mise en œuvre de programmes éducatifs à l'intention des locateurs, des locataires et du public.
- (4) Dépenses comprises : le bulletin de la Direction, le Manuel des politiques et procédures, les dispositifs d'affichage et brochures offrant des renseignements aux locateurs et aux locataires, et la part des frais de la Direction liés au calendrier *Protégez-vous* de 2004.