

Direction de la location
à usage d'habitation

**Rapport annuel
2005**



MINISTER OF
FINANCE

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

Son Honneur l'honorable John Harvard, C.P., O.M
Lieutenant-Gouverneur du Manitoba
Pièce 235, Palais législatif
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0V8

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 2005.

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

Greg Selinger





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 2005.

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

Roger Barsy
Director
Residential Tenancies Branch

T A B L E D E S M A T I È R E S

	<u>PAGE</u>
<i>Introduction</i>	<i>1</i>
<i>Nouveautés en 2005</i>	<i>2</i>
<i>Parties 1 à 8 de la Loi sur la location à usage d'habitation</i>	<i>5</i>
<i>Tableau n° 1 Dossiers ouverts et traités (Parties 1 à 8)</i>	<i>8</i>
<i>Tableau n° 2 Autres dossiers ouverts et traités</i>	<i>9</i>
<i>Partie 9 de la Loi sur la location à usage d'habitation</i>	<i>10</i>
<i>Tableau n° 3 Dossiers ouverts et traités (Partie 9)</i>	<i>13</i>
<i>Tableau n° 4 Ordres rendus par catégorie</i>	<i>14</i>
<i>Activités d'information et éducation</i>	<i>15</i>
<i>Tableau n° 5 Appels reçus, entrevues et audiences</i>	<i>19</i>
<i>Le fonds de remboursement des dépôts de garantie</i>	<i>20</i>

INTRODUCTION

La Direction de la location à usage d'habitation administre 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.
- enquêter sur les augmentations de loyer dans les logements locatifs à bail viager (à la demande des locataires).

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 2005. La Direction gère trois bureaux régionaux – à Winnipeg, à Brandon et à Thompson. Quand l'information est disponible, les statistiques concernant les activités de chacun des bureaux de la Direction sont présentées séparément. Les statistiques de l'année civile 2004 sont également fournies lorsqu'elles sont disponibles, et ce, pour des fins de comparaison.

NOUVEAUTÉS EN 2005

Systeme électronique de gestion des cas

Pour faciliter son plan de restructuration, la Direction travaille sur la conception et l'élaboration d'un nouveau système de gestion des cas intégré. La première phase du système a été lancée le 10 février 2005. Il s'agit d'une initiative en cours depuis trois ans. Le lancement de la première phase résulte d'un processus d'étude et de planification minutieux. Les avantages du nouveau système sont nombreux :

- meilleure prestation de services (p. ex., règlement rapide et sans formalités dès la réception des demandes);
- données stables, accessibles et intégrées;
- moins de transferts de dossiers, ce qui simplifie la marche du travail;
- automatisation des processus manuels et de ceux qui entraînent de nombreux travaux d'écritures;
- transmission rapide d'information à la direction et au personnel.

Comme tout nouveau système électronique, celui-ci comporte un certain nombre de défis. Pour accomplir leurs tâches courantes, la direction et le personnel apprennent des techniques nouvelles et différentes. Certains employés sont appelés à se consacrer entièrement au projet. Comme prévu, cela a occasionné un certain niveau de stress et quelques retards dans le traitement des dossiers. À la fin de 2005, les activités de la Direction étaient de nouveau sur la bonne voie. En constatant les bénéfices du changement, la Direction a hâte de voir la mise en œuvre d'autres phases du système dans l'avenir.

Nouvelle présentation de certains tableaux statistiques

La Direction a reformaté quelques tableaux contenus dans ce rapport. Cela a pour objectif d'incorporer de précieux renseignements obtenus grâce au système de gestion des cas et de continuer de fournir des comparaisons annuelles dans un format utile aux lecteurs.

Tableau n° 1 (dossiers ouverts et traités, parties 1 à 8) inclut maintenant trois types de dossiers qui n'étaient pas communiqués auparavant par la Direction. Ces dossiers sont : *Saisie-gagerie et changement de serrure*, *Audiences pour régler des différends relevant de la loi* et *Exécution*. Il est maintenant possible de fournir des données sur ce type de dossier, grâce à la mise en œuvre du nouveau système de gestion des cas.

Tableau n° 2 (autres dossiers ouverts et traités) est un nouveau tableau intérimaire qui montre les activités de la Direction qui, jusqu'ici, n'étaient pas prises en compte ou peut-être suffisamment reconnues. Ce tableau présente une nouvelle catégorie d'activité intitulée *Demandes résolues*. Cette catégorie représente les demandes d'aide présentées qui n'ont pas nécessité l'ouverture d'un dossier officiel. Ces demandes sont réglées sans formalités dès la première rencontre avec le client. Ce tableau montre aussi le nombre d'accords de médiation exécutoires écrits et le nombre de ceux-ci qui ont fait l'objet d'une ordonnance, l'une des parties étant en défaut. À mesure que le système de gestion des cas sera peaufiné, le format des tableaux pourraient de nouveau être modifié.

Modifications des dispositions législatives

La *Loi modifiant la Loi sur la location à usage d'habitation* a été adoptée par l'Assemblée législative le 16 juin 2005. Plusieurs dispositions de la nouvelle loi sont entrées en vigueur immédiatement, alors que d'autres seront promulguées ultérieurement quand la rédaction des règlements y afférents sera terminée. Parmi les nouvelles modifications, citons :

- un locateur ne peut retirer ni réduire une remise de loyer sans donner au locataire un avis écrit au moins trois mois à l'avance, sauf s'il s'agit d'une remise conditionnelle qui peut être retirée si le locataire n'accomplit pas une obligation;
- un locateur peut demander l'approbation d'un projet de réfection visant une seule unité locative dans un ensemble résidentiel; l'exemption par rapport à ce qu'autorise la ligne directrice sera pour une période maximale de deux ans;
- un locataire peut demander à la Direction d'être indemnisé si un locateur ne fait pas des réparations dans des délais raisonnables;

- la Direction dispose de pouvoirs accrus dans les situations où un locateur n'a pas fourni au locataire, en bonne et due forme, un *Avis au nouveau locataire* ou un *Avis d'augmentation de loyer* pour une augmentation de loyer qui n'est pas supérieure à ce qu'autorise la ligne directrice; la Direction procédera à une enquête et, si elle trouve que le locataire n'a pas été traité injustement par conséquent, elle peut, sous réserve de l'approbation du directeur, délivrer une ordonnance permettant que l'augmentation ait lieu;
- les dispositions régissant l'« augmentation en vue de l'éviction du locataire » ont été élargies pour inclure les unités locatives qui ne sont pas assujetties au contrôle du loyer;
- un locateur peut demander l'approbation d'un projet de réfection visant une propriété en très mauvais état; l'exemption par rapport à ce qu'autorise la ligne directrice peut être pour une période maximale de 15 ans.

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* statuent 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 par rapport aux dossiers, et ce, en vertu des parties 1 à 8 de la *Loi*. La Direction a ouvert 5 360 dossiers au cours de l'année civile 2005. (1 263 dossiers actifs supplémentaires ont été reportés de l'année civile 2004). Au total, 5 464 dossiers ont été traités en 2005, ce qui a laissé 1 159 dossiers actifs en 2006.

Le nombre de dossiers a diminué en 2005 puisqu'un plus grand nombre de différends sont maintenant réglés sans formalités par les agents des services à la clientèle et ne nécessitent donc pas l'ouverture d'un dossier. Lorsqu'un client demande de l'aide auprès de la Direction pour régler un différend, il rencontre tout d'abord un agent des services à la clientèle. L'agent entend la plainte, évalue la situation et, le cas échéant, prend des mesures pour aider le client à régler le conflit. Cela est souvent accompli en obtenant des renseignements et en faisant quelques appels téléphoniques. Quand cela est nécessaire, l'agent des services à la clientèle s'occupera de l'affaire pendant quelques jours en essayant de joindre l'autre partie et en jouant un rôle de médiateur afin de parvenir à une solution mutuellement satisfaisante. En tant que composante de son plan de restructuration, la Direction met davantage l'accent sur cette approche au règlement des différends. Cela permet d'obtenir les résultats désirés et d'améliorer la prestation de services. (Voir tableau n° 2 – *Demandes résolues*)

La Direction possède des normes de rendement quant aux délais nécessaires pour traiter un dossier. Au début de 2005, la Direction a temporairement modifié ces normes et allongé les délais prévus pour régler un différend. Cela a été nécessaire pour les raisons suivantes :

- 1) Le personnel apprend une nouvelle façon d'effectuer ses tâches. L'introduction du nouveau système de gestion des cas a occasionné des retards car les employés et la direction doivent s'adapter à des changements assez radicaux.

- 2) Pendant un certain temps, beaucoup d'employés testaient le nouveau système électronique avec de véritables dossiers, tout en créant un dossier manuel en double comme copie de secours.
- 3) Certains membres du personnel doivent se consacrer entièrement à la mise en œuvre et au développement continu du système de gestion des cas. En raison de cette réaffectation, le reste du personnel doit effectuer une charge de travail plus importante.

En 2005, la Direction a reçu 1 749 demandes d'ordre de reprise de possession de la part de locataires. Un ordre de reprise de possession est un document écrit qu'émet la Direction pour faire respecter un avis de résiliation. La Direction fixe toujours une audience aux fins d'examen d'une demande visant l'obtention d'un ordre de reprise de possession. La Direction a également établi des objectifs de rendement pour régler les dossiers afférents aux ordres de reprise de possession. Durant le processus de restructuration, on vise à rendre une décision dans les cinq jours suivant l'audience. En 2005, ces décisions étaient rendues en moyenne dans les deux jours ouvrables. La Direction a rendu 820 décisions relativement à des demandes d'ordre de reprise de possession. Dans 656 cas, la Direction a autorisé l'ordre de reprise de possession par le locataire. Dans 38 autres cas, la Direction faisait état d'une condition que le locataire devait respecter pour rester en location. Si le locataire ne respectait pas l'exigence, l'ordre de reprise de possession a été délivrée. Par exemple : Un ordre de reprise de possession conditionnelle peut stipuler que le locataire paie une certaine somme avant une date fixée, faute de quoi il doit déménager. La Direction a refusé 69 demandes d'ordre de reprise de possession (tableau n° 4). Les demandes restantes 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.

Au total, en 2005, la Direction a tenu 3 071 audiences pour régler des litiges entre locataires 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*.

La Direction s'engage à remplir son mandat, à savoir aider les locateurs et les locataires à régler des différends tout en conservant les rapports qu'ils entretiennent entre eux. Alors que bon nombre de différends sont réglés par la médiation informelle, un total de 1 304 dossiers ont dû faire l'objet d'un accord de médiation exécutoire écrit. De ce nombre, 73 % n'ont plus exigé l'intervention de la Direction, par la suite. En ce qui concerne les situations où l'une des parties a manqué à ses obligations, la Direction a délivré un ordre certifié.

En 2005, la Direction a réglé 952 dossiers ayant trait à des réparations ainsi que 167 dossiers relatifs au non-paiement de services publics par le locateur. 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 2005, la Direction a traité 102 dossiers du genre. La Direction a également traité d'autres dossiers quand le locateur ou le locataire n'a pas respecté ses obligations en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. En 2005, la Direction a officiellement ouvert 289 dossiers et fermé 478 de ceux-ci. Cela résulte des efforts concertés pour régler plusieurs dossiers reportés de 2004. Parmi ceux-ci, mentionnons les différends concernant les portes ou 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, les conventions de location, la cession et la sous-location, la location de maisons mobiles, l'abandon de biens personnels et l'autorisation de percevoir le loyer.

TABLEAU N° 1 – Dossiers ouverts et traités
Parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation*

Types de dossiers	Dossiers ouverts du 1 ^{er} janv. 2004 au 31 déc. 2004	Dossiers ouverts du 1 ^{er} janv. 2005 au 31 déc. 2005	Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2004 au 31 déc. 2004	Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2005 au 31 déc. 2005	Appels à la Commission
Abandon de biens personnels ¹	462	44	492	45	1
Différends :					
• Convention de location	50	18	44	25	0
• Obligation du locateur	50	36	55	76	5
• Obligation du locataire	167	90	176	210	9
• Obligation réciproque	9	5	11	6	0
• Cession et sous location	1	1	0	2	0
• Avis de résiliation ²	471	83	474	102	3
Saisie-gagerie et changement de serrure ³	n.d.	12	n.d.	12	0
Audiences :					
• Réclamation	1 352	1 335	840	1 301	114
• Ordre de reprise de possession	1 765	1 749	1 749	1 743	161
• Fixation ³	n.d.	32	n.d.	27	2
Réparations	817	907	876	952	18
Dépôt de garantie en tout ou moins	856	798	785	723	52
Services publics	140	153	185	167	43
Exécution ³	n.d.	97	n.d.	73	4
TOTALS	6 140	5 360	6 209	5 464	412

1. En raison d'une modification des dispositions législatives (2004) qui a donné aux locateurs plus de pouvoirs pour se débarrasser de biens personnels abandonnés, la demande de service a diminué jusqu'à moins de 10 % du nombre de dossiers ouverts au cours des dernières années.
2. Les demandes ayant trait à un avis de résiliation sont pour la plupart traitées sans formalités. Celles qui ne nécessitent pas l'ouverture d'un dossier officiel portent maintenant la mention *Demandes résolues* (voir tableau n° 2).
3. Pour la période allant du 10 février 2005 au 31 décembre 2005 seulement.

Les chiffres correspondant à l'année civile 2004 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 et après obtention de renseignements plus complets.

TABLEAU N° 2 – Autres dossiers ouverts et traités

Types de dossiers	Dossiers ouverts du 1 ^{er} janv. 2004 au 31 déc. 2004	Dossiers ouverts du 1 ^{er} janv. 2005 au 31 déc. 2005	Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2004 au 31 déc. 2004	Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2005 au 31 déc. 2005
Demandes résolues ¹	n.d.	4 490	n.d.	4 490
Accords de médiation – en défaut	n.d.	355	n.d.	344
Accords de médiation	n.d.	1 304	n.d.	1 304
Signification indirecte	n.d.	270	n.d.	268

- 1. Une demande d'aide de la part d'un client qui ne nécessite par l'ouverture d'un dossier officiel. La plupart des demandes sont réglées sans formalités à la première rencontre.**

Les chiffres correspondant à l'année civile 2004 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 et après obtention de renseignements plus complets.

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 2005, la ligne directrice s'établissait à 2,5 %. Pour obtenir une augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice, un locateur doit en faire la demande auprès de la Direction. En 2005, la Direction a reçu 303 demandes d'augmentation supérieure à la ligne directrice, ce qui a eu une incidence sur 16 886 unités locatives (voir le tableau n° 3). Durant l'année civile 2005, la Direction a examiné et à traité des demandes relatives à 324 immeubles et ayant trait à 18 244 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. Durant le processus de restructuration, on s'attend à ce que ces décisions soient rendues dans les 180 jours ou dans les six mois suivant la réception de la demande par la Direction. La Direction n'a pas pu atteindre son objectif de rendement pour l'ensemble des demandes reçues en 2005, mais elle a pu traiter environ 28 % des demandes au plus tard 90 jours après leur réception et 71 % des demandes dans les 180 jours suivant leur réception. Les délais dans le traitement de demandes étaient dus aux facteurs suivants :

- (1) 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; et
- (2) il y a eu un renouvellement de la main-d'œuvre dans le service de contrôle du loyer de la Direction; le nouveau personnel a dû suivre une formation pour être en mesure d'examiner les demandes, ce qui a pris un certain temps.

Les locataires peuvent contester toute augmentation de loyer, qu'elle soit supérieure ou inférieure à la ligne directrice. En 2005, la Direction a reçu des objections des locataires de 107 unités locatives pour des augmentations de loyer égales ou inférieures à la ligne directrice; elle a examiné des objections touchant 199 unités locatives (y compris un certain nombre reporté de 2004).

Au cours de l'année civile 2005, la Direction a réglé des cas de conformité touchant 1 226 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 n'a pas donné aux locataires l'avis exigé; ou encore à des situations où il y a eu plus d'une augmentation de loyer dans la même année. Avant la fin de l'année, la Direction avait procédé au traitement de 1 060 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'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 2005, la Direction a reçu des demandes de ce genre pour 27 immeubles abritant 849 unités locatives. Avant la fin de l'année, la Direction avait traité 17 demandes de réfection touchant 367 unités locatives.

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 2005, la Direction a reçu 11 demandes de retrait de service touchant 256 unités locatives. Avant la fin de l'année, la Direction avait traité sept demandes touchant 227 unités locatives.

Pendant l'année civile 2005, la Direction a reçu 18 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 960 unités locatives. En 2005, la Direction a procédé au traitement de 15 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 788 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 2005, la Direction a reçu 21 de ces demandes d'amélioration requise par les locataires, pour 48 unités locatives. À la fin de l'année, la Direction avait traité 19 demandes de rénovation provenant de locataires. Ces demandes touchaient 32 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.

TABLEAU N° 3 – DOSSIERS OUVERTS ET TRAITÉS
Partie 9 de la Loi sur la location à usage d'habitation

Types de dossiers	Dossiers ouverts du 1 ^{er} janv. 2004 au 31 déc. 2004		Dossiers ouverts du 1 ^{er} janv. 2005 au 31 déc. 2005		Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2004 au 31 déc. 2004		Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2005 au 31 déc. 2005		Appels à la Commission	
	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités
Demande de hausse des frais de buanderie	14	459	18	960	25	1 095	15	788	1	1
Demande d'autorisation de projet de réfection	29	851	27	849	7	426	17	367	1	2
Demande d'augmentation de loyer	347	19 783	303	16 886	311	17 704	324	18 244	104	431
Demande de retrait de service	11	221	11	256	10	88	7	227	0	0
Demande d'améliorations requis par les locataires	24	51	21	48	40	81	19	32	0	0
Conformité	546	1 326	405	1 226	450	905	345	1 060	8	42
Rapports sur les antécédents en matière de loyer	191	2 773	226	5 417	191	2 773	225	5 416	n.d.	n.d.
Objections à des augmentations égales ou inférieures à la ligne directrice	97	104	100	107	70	73	110	119	0	0
Totals	1 259	25 568	1 111	25 749	1 104	23 145	1 062	26 253	114	476

TABLEAU N° 4

ORDRES RENDUS PAR CATÉGORIE

	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2004</u>	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2005</u>
Fermeture (1)	n.d.	97
Omission d'observer une entente par la voie de la médiation	n.d.	309
Ordres de reprise de possession		
Demandes acceptées	792	656
Demandes refusées	83	69
Demandes acceptées sous condition (2)	36	38
Autre (3)	37	57
Réacheminement des loyers	n.d.	210
Contrôle des loyers	16 234	17 958
Réparations	287	178
Dépôts de garantie (4)	763	822
Services publics	411	147
Autre	<u>1 417</u>	<u>309</u>
TOTAL	<u>20 216</u>	<u>20 850</u>

- (1) Un ordre de fermeture est délivré pour empêcher qu'un locateur loue de nouveau une unité inoccupée avant de terminer certaines réparations requises en vertu d'un autre ordre.
- (2) Un ordre de reprise de possession conditionnel exige qu'un locataire respecte certaines conditions. Si le locataire omet de le faire, l'ordre de reprise de possession est accordé.
- (3) Une demande d'ordre de reprise de possession comprend aussi souvent une réclamation d'indemnisation. Si le locataire déménage avant l'audience, le locateur retire la demande et demande à la Direction de ne considérer que la réclamation d'indemnisation.
- (4) Comprend aussi les ordres liés aux plaintes pour montant supérieur au dépôt de garantie.

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 agents des services à la clientèle des bureaux de Brandon et Thompson répondent eux-mêmes aux appels. En 2005, the Branch's Client Services Unit a répondu à 57 704 appels téléphoniques. Les statistiques sur le système interactif de réponse vocale indiquent que 23 605 personnes ont reçu l'information dont ils avaient besoin sans parler à un agent des services 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 9 580 personnes qui se sont rendues aux bureaux de la Direction en 2005 pour se renseigner ou déposer une plainte officielle.

Présentation d'exposés

En 2005, le personnel de la Direction de la location à usage d'habitation a présenté 26 exposés à l'intention de 376 locataires et donné 10 séances d'information à 210 locateurs. De plus, la Direction a présenté 16 exposés à l'intention de groupes d'étudiants (total de 311 participants), une séance d'information pour les locataires à bail viager et 16 séances d'information à l'intention de 687 fournisseurs de service, entre autres, le Service de police de Winnipeg, le Northern Aboriginal Community Council, le ministère des Services à la famille et du Logement, le Bureau du curateur public, la Manitoba Mental Health Association, la Manitoba Urban Native Housing Association, le Bureau de logement du Manitoba et la Division de l'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, le salon des carrières du Rotary Club 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 600 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 2005, on a dénombré 76 940 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 2005, la Direction a reçu et traité 225 demandes de rapport sur les antécédents en matière de loyer. Ces demandes touchaient 5 416 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 2005, plus de 1 564 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 est mis à jour à mesure que les dispositions législatives ou les politiques sont modifiées. Le manuel

fournit de l'information 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 2005, la Direction a lancé son bulletin trimestriel intitulé *PORTES ouvertes*. 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. Toute personne qui veut recevoir le bulletin peut faire ajouter son nom à la liste d'envoi (qui comprend environ 1 800 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.

TABLEAU N° 5

APPELS REÇUS, ENTREVUES ET AUDIENCES

	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2004</u>	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2005</u>
Demandes de renseignements téléphoniques *		
Winnipeg	47 334	50 850
Brandon	2 837	2 931
Thompson	<u>3 382</u>	<u>3 923</u>
Total	53 553	57 704
Entrevues		
Winnipeg	7 604	7 542
Brandon	2 128	1 835
Thompson	<u>141</u>	<u>203</u>
Total	9 873	9 580
Audiences		
Winnipeg	1 363	1 555
Brandon	89	128
Thompson	<u>124</u>	<u>145</u>
Total	1 576	1 828

* 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.

FONDS DE REMBOURSEMENT DES DÉPÔTS DE GARANTIE

En vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, les locateurs sont tenus d'envoyer certains fonds à la Direction de la location à usage d'habitation. Par exemple :

- si, une fois qu'un locataire a quitté une unité locative, le locateur n'a aucune réclamation à l'égard de la totalité du dépôt de garantie et des intérêts, il doit remettre au locataire tout montant restant; si le locateur ne peut joindre le locataire, il doit envoyer l'argent à la Direction de la location à usage d'habitation;
- lorsqu'un locateur doit de l'argent à un locataire pour lui avoir demandé trop de loyer, il doit remettre le trop-payé au locataire; si le locateur ne peut joindre le locataire, il doit envoyer l'argent à la Direction de la location à usage d'habitation.

La Direction garde cet argent pendant deux ans. Durant cette période, les locataires peuvent réclamer les sommes qui leur sont dues. Comme beaucoup de locataires ne savent pas que la Direction détient cet argent en leur nom, le personnel de la Direction met en œuvre des moyens pour qu'ils en soient informés. Cela inclut une nouvelle page Web où les locataires peuvent eux-mêmes trouver de l'information, ainsi que des annonces publiées dans le bulletin de la Direction informant les locataires comment ils peuvent obtenir de plus amples renseignements et réclamer l'argent qui leur est dû.

Après une période de deux ans, la Direction transfère ces sommes au Fonds de remboursement des dépôts de garantie. Cela comprend des dépôts de garantie, des remboursements de loyer et des produits de vente de biens non réclamés. Au cours de 2005, 14 614,36 \$ ont été transférés dans le Fonds après la période de deux ans. Le Fonds a pour objectif 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 respecte pas l'ordre en question. En général, la Direction exécutera l'ordre en redirigeant le loyer de façon à récupérer le montant en souffrance. Dans certains cas, il n'est pas possible de récupérer le loyer,

par exemple, lorsque le locateur n'est plus propriétaire du bien locatif ou qu'il doit de l'argent à plusieurs créanciers. Si la Direction ne pense pas pouvoir récupérer le dépôt dans un temps raisonnable, elle peut utiliser le Fonds pour rembourser le locataire. En 2005, huit locataires ont obtenu 1 817,15 \$ de cette manière. Après avoir versé le montant dû au locataire, la Direction poursuit ses efforts pour récupérer les fonds auprès du locateur, et ce, 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. Durant cette période de référence, la Direction a récupéré de cette manière quatre dépôts de garantie totalisant 894,47 \$. Certains fonds récupérés peuvent correspondre à des dépôts de garantie remboursés au cours des années précédentes. En vertu du paragraphe 36(4) de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, lorsque le solde du Fonds de remboursement des dépôts de garantie dépasse 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 clients. En 2005, la Direction a dépensé 16 251,28 \$ à cette fin. Cela comprenait 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 2005. À la fin de 2005, le solde du Fonds s'élevait à 48 823,26 \$.