

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

**Rapport annuel
2007**



**MINISTER OF
FINANCE**

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

Son Honneur l'honorable John Harvard, C.P., O.M
Lieutenant-gouverneur du Manitoba
Palais législatif, bureau 235
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 2007.

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

Le ministre des Finances,

A handwritten signature in cursive script, appearing to read "Greg Selinger".

Greg Selinger





Finances

Direction de la location à usage d'habitation
254, rue Edmonton, bureau 302, Winnipeg (Manitoba) R3C 3Y4
Tél. 204 945-2476 Téléc. 204 945-6273 www.manitoba.ca/rtb

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 2007.

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



Laura Gowerluk
Directrice
Direction de la location à usage d'habitation

TABLE DES MATIÈRES

	<u>PAGE</u>
<i>Introduction</i>	<i>1</i>
<i>Parties 1 à 8 de la Loi sur la location à usage d'habitation</i>	<i>2</i>
<i>Tableau n° 1 Dossiers ouverts et traités (Parties 1 à 8)</i>	<i>5</i>
<i>Tableau n° 2 Règlement des différends</i>	<i>6</i>
<i>Partie 9 de la Loi sur la location à usage d'habitation</i>	<i>7</i>
<i>Tableau n° 3 Dossiers ouverts et traités (Partie 9)</i>	<i>10</i>
<i>Tableau n° 4 Ordres rendus par catégorie</i>	<i>11</i>
<i>Activités d'information et éducation</i>	<i>12</i>
<i>Tableau n° 5 Statistiques sur les demandes de renseignements / Activités d'éducation</i>	<i>17</i>
<i>Le fonds de remboursement des dépôts de garantie</i>	<i>18</i>
<i>Tableau n° 6 Le fonds de remboursement des dépôts de garantie – Résumé comptable</i>	<i>19</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*. La Direction gère trois bureaux régionaux – à Winnipeg, à Brandon et à Thompson.

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 2007. Les statistiques de l'année civile 2006 sont également fournies lorsqu'elles sont disponibles, et ce, pour des fins de comparaison.

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 4 806 dossiers au cours de l'année civile 2007. Quelque 760 dossiers actifs additionnels ont été reportés de l'année civile 2006. Au total, 5 212 dossiers ont été traités en 2007, ce qui a laissé 354 dossiers actifs à la fin de l'année.

Dans le cadre de son projet de restructuration, récemment terminé, la Direction a décidé de mettre davantage l'accent sur le règlement informel des différends. Lorsqu'un client demande l'aide de la Direction, en personne ou par téléphone, en vue de régler un différend, il parle tout d'abord avec un agent des services à la clientèle. L'agent entend la plainte et fournit les renseignements nécessaires, puis il offre, s'il y a lieu, de communiquer avec l'autre partie pour tenter de régler le différend. Maintenant, beaucoup de conflits sont réglés de cette façon, sans l'ouverture d'un dossier. Cette méthode d'approche réduit le nombre de dossiers traités par la Direction, tout en améliorant le service fourni aux clients. En 2007, 5 487 causes ont été réglées de cette façon. (Voir Tableau n° 2 – *Dossiers traités*)

En 2007, la Direction a reçu 1 898 demandes d'ordre de reprise de possession de la part de locateurs. 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 établi des objectifs de rendement pour régler les dossiers afférents aux ordres de reprise de possession. Elle s'est donnée pour objectif de rendre ce type de décision dans les trois jours ouvrables suivant la date de l'audience. En 2007, la Direction a atteint son objectif dans la plupart des cas. La Direction a rendu 878 décisions relativement à des demandes d'ordre de reprise de possession. Dans 637 cas, la Direction a autorisé la reprise de possession par le locateur. Dans 51 autres cas, la Direction a imposé une condition que le locataire devait respecter pour continuer d'occuper l'unité locative. Si le locataire ne respectait pas la condition, l'ordre de reprise

de possession était délivré. Par exemple : un ordre de reprise de possession conditionnel peut stipuler que le locataire paie une certaine somme avant une date fixée, faute de quoi, le locataire doit déménager. La Direction a refusé 111 demandes d'ordre de reprise de possession. Dans 79 cas, le locataire a déménagé avant la date de l'audience, mais le locateur a demandé à la Direction de statuer sur la réclamation formulée dans la demande (tableau n° 4). La Direction a réglé 635 de ces demandes par médiation. Les demandes restantes ont été soit retirées, soit réglées par les parties concernées avant l'audience.

En 2007, 1 173 demandes d'indemnisation ont été déposées auprès de la Direction par des locateurs et des locataires. Pour la plupart, les réclamations déposées par des locateurs à l'égard de locataires portent sur les loyers non réglés, les dépenses engagées pour la réparation de dommages et le nettoyage extraordinaire qui doit être fait après le départ du locataire. Quant aux locataires, leurs réclamations portent généralement sur la perte de biens personnels ou sur la perte d'utilisation d'une partie de l'unité locative. La Direction a pour objectif de rendre une décision relative à une demande d'indemnisation dans les dix jours ouvrables suivant la date de l'audience. Au cours de 2007, la Direction rendait une décision, en moyenne, dans les seize jours suivant la date de l'audience.

Au total, en 2007, la Direction a tenu 1 668 audiences pour régler des différends entre locateurs et locataires au sujet de demandes d'indemnisation, 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 2 733 dossiers ont dû faire l'objet d'une entente de médiation écrite. Dans le cas contraire, la Direction émet un ordre certifié, basé sur l'entente. De toutes les ententes conclues par la médiation et émises par la Direction, 82 % n'ont nécessité aucune intervention ultérieure et on présume qu'elles ont été respectées par les parties.

En 2007, la Direction a réglé 781 dossiers ayant trait à des réparations ainsi que 112 dossiers relatifs au non-paiement de services publics par le locateur. Si la résiliation de la convention de location fait l'objet d'un différend, le locateur ou le locataire peut demander l'aide de la Direction. En 2007, la Direction a traité 52 de ces dossiers. La Direction a également traité d'autres dossiers où il était question d'un locateur ou d'un locataire qui n'a pas respecté ses obligations en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Il s'agissait, notamment, de différends concernant les portes ou les serrures, le non-respect de la vie privée, la saisie des biens du locataire, le non-paiement du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services, 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. En 2007, la Direction a officiellement ouvert 130 dossiers et en a fermé 132.

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. 2006 au 31 déc. 2006	Dossiers ouverts du 1 ^{er} janv. 2007 au 31 déc. 2007	Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2006 au 31 déc. 2006	Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2007 au 31 déc. 2007	Appels à la Commission
Abandon de biens personnels	15	14	18	12	0
Différends :					
• Fixation	1	1	1	0	0
• Convention de location	10	7	13	7	0
• Obligation du locateur	18	13	20	17	0
• Obligation du locataire	7	7	7	8	0
• Obligation réciproque	4	1	5	1	0
• Cession et sous location	0	1	0	1	0
• Avis de résiliation ¹	39	51	36	52	0
Autre	1	3	2	4	0
Saisie-gagerie et changement de serrure	12	32	11	30	2
Demandes d'audience :					
• Réclamation	1 331	1 173	1 595	1 397	181
• Ordre de reprise de possession	1 812	1 898	1 854	1 955	126
• Fixation	21	58	24	57	8
Réparations	793	766	761	781	18
Dépôt de garantie en tout ou moins	621 ₁	537	732 ₁	648	50
Services publics	137	111	140	112	4
Exécution	142	133	141	130	0
TOTALS	4 964	4 806	5 360	5 212	389

1. Ce chiffre a changé par rapport à celui indiqué dans le rapport de 2006, car le système de gestion des dossiers de la Direction permet désormais d'avoir plus de renseignements précis concernant les dossiers de dépôts de garantie. Le chiffre précédent incluait des dossiers qui ont commencé comme des dossiers dans lesquels les locataires réclamaient leurs dépôts de garantie ou moins, mais qui ont fini comme des dossiers dans lesquels les locateurs demandaient un dépôt de garantie d'un montant supérieur. Le chiffre n'inclut maintenant que les dossiers où la réclamation se limitait au montant du dépôt de garantie ou moins.

TABLEAU N° 2 – Règlement des différends
Parties 1 à 8 de la Loi sur la location à usage d'habitation

Types de dossiers	Dossiers ouverts du 1 ^{er} janv. 2006 au 31 déc. 2006	Dossiers ouverts du 1 ^{er} janv. 2007 au 31 déc. 2007	Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2006 au 31 déc. 2006	Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2007 au 31 déc. 2007
Demandes résolues ₁	5 243	5 487	5 243	5 487
Accords de médiation –	2 220	2 733	2 220	2 733
Accords de médiation – en défaut	441	488	444	490
Signification indirecte ₂	380	383	383	383
Audiences ₃	3 164	3 129	1 603	1 668

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

2. Parfois quand un locateur ou un locataire dépose une réclamation ou une demande d'ordre de reprise de possession, il n'arrive pas à présenter l'avis d'audience à l'autre partie par signification à personne ou lettre recommandée. Dans de telles situations, le locateur ou le locataire peut s'adresser à la Direction pour obtenir la permission de signifier le document d'une autre façon (p. ex. courrier ordinaire, publication de l'avis dans un journal).

3. En ce qui concerne les audiences, la colonne « dossiers ouverts » indique le nombre d'audiences planifiées; la colonne « dossiers traités » indique le nombre d'audiences tenues. Un grand nombre des demandes d'audience sont résolues par la Direction grâce à la médiation ou retirées par le demandeur avant la date de l'audience.

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 2007, 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 2007, la Direction a reçu 217 demandes d'augmentation supérieure à la ligne directrice, ce qui a eu une incidence sur 12 001 unités locatives (voir le tableau n^o 3). Au cours de l'année civile 2007, la Direction a rendu des décisions concernant des demandes relatives à 294 immeubles et ayant trait à 15 743 unités locatives.

En 2007, la Direction a modifié les processus opérationnels visant à traiter les dossiers d'augmentation de loyer. Dans le cadre de cette modification, elle a mis en œuvre un nouveau système de gestion des dossiers. La modification et la vérification de ce nouveau système ont entraîné des retards dans le traitement de ces dossiers. En conséquence, la Direction a modifié temporairement les normes de traitement des demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice. L'objectif provisoire consistait à rendre une décision dans les six mois suivant la date de réception de la demande par la Direction. Durant la période visée, environ la moitié des dossiers ont été clos dans les six mois.

Les locataires peuvent contester toute augmentation de loyer, qu'elle soit supérieure ou inférieure à la ligne directrice. En 2007, la Direction a reçu des objections des locataires de 182 unités locatives pour des augmentations de loyer égales ou inférieures à la ligne directrice; elle a examiné des objections touchant 132 unités locatives.

Au cours de l'année civile 2007, la Direction a réglé des cas de conformité touchant 1 290 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 1 459 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 concernée 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 2007, la Direction a reçu des demandes de ce genre pour 15 immeubles abritant 454 unités locatives. Avant la fin de l'année, la Direction avait traité 25 demandes de réfection touchant 1 067 unités locatives. Ce total comprend certains dossiers ouverts qui ont été reportés de l'exercice 2006.

Le 1^{er} novembre 2007, la Direction a présenté un nouveau programme qui permet aux locateurs de demander l'approbation d'un projet de réfection visant une seule unité locative. Le Programme s'applique aux unités locatives qui ont été libérées volontairement par le locataire précédent. Pour être admissible, le projet de réfection doit comprendre des améliorations importantes qui augmenteront considérablement la qualité de l'unité locative. Si la Direction approuve un projet de réfection, elle peut soustraire, pendant une période maximale de deux ans, l'unité locative concernée à l'application de la ligne directrice relative à l'augmentation de loyer. La Direction rend une ordonnance définitive établissant la période d'exemption une fois que le locateur a terminé les travaux. Elle a reçu 24 de ces demandes en novembre et décembre 2007.

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 2007, la Direction a reçu 15 demandes de retrait de service touchant 942 unités locatives. Avant la fin de l'année, la Direction avait traité 14 demandes touchant 1 100 unités locatives. Ce total comprend certains dossiers ouverts qui ont été reportés de l'exercice 2006.

Pendant l'année civile 2007, la Direction a reçu 18 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 597 unités locatives. En 2007, la Direction a procédé au traitement de 26 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 1 035 unités locatives. Ce total comprend certains dossiers ouverts qui avaient été reportés de l'exercice 2006.

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 2007, la Direction a reçu 38 de ces demandes d'amélioration requise par les locataires, pour 43 unités locatives. À la fin de l'année, la Direction avait traité 43 demandes d'amélioration requise par les locataires. Ces demandes touchaient 54 unités locatives. Ce total comprend certains dossiers ouverts qui avaient été reportés de l'exercice 2006.

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 2007, la Direction a reçu l'une de ces demandes et a traité deux autres reportées de 2006.

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. 2006 au 31 déc. 2006		Dossiers ouverts du 1 ^{er} janv. 2007 au 31 déc. 2007		Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2006 au 31 déc. 2006		Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2007 au 31 déc. 2007		Appels à la Commission	
	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités
Demande de hausse des frais de buanderie	15	636	18	597	11	456	26	1 035	0	0
Demande d'autorisation de projet de réfection – ensemble résidentiel	21	550	15	454	30	712	25	1 067	3	4
Demande d'autorisation de projet de réfection – ayant trait à une unité locative déterminée	n.d.*	n.d.*	16	24	n.d.	n.d.	0	0	0	0
Demande d'augmentation de loyer	334	16 870	217	12 001	307	15 038	294	15 743	77	378
Demande de retrait de service	14	539	15	942	21	501	14	1 100	1	7
Demande d'améliorations requisées par les locataires	14	21	38	43	16	36	43	54	0	0
Conformité	467	1 304	461	1 290	480	1 305	582	1 459	8	11
Rapports sur les antécédents en matière de loyer	176	4 785	196	4 886	176	4 785	196	4 886	n.d.	n.d.
Objections à des augmentations égales ou inférieures à la ligne directrice	143	159	150	182	165	178	127	132	0	0
Totals	1 184₁	24 864₁	1 126	20 419	1 206₁	23 011₁	1 307	25 476	89	400

* Le Programme a commencé le 1^{er} novembre 2007.

1. Les totaux de 2006 ont été mis à jour pour indiquer les montants corrects.

TABLEAU N° 4**ORDRES RENDUS PAR CATÉGORIE**

	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006</u>	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007</u>
Fermeture (1)	51	78
Réclamation d'indemnisation (2)	571	572
Omission d'observer une entente par la voie de la médiation	430	488
Ordres de reprise de possession		
Demandes acceptées	459	637
Demandes refusées	49	111
Demandes acceptées sous condition (3)	27	51
Autre (4)	69	79
Réacheminement des loyers (5)	301	357
Contrôle des loyers	14 671	15 981
Réparations	133	157
Dépôts de garantie (4)	543 (6)	279
Services publics	128	125
Autre (7)	<u>10</u>	<u>58</u>
TOTAL	<u>17 442 (6)</u>	<u>18 738</u>

- 1) Un ordre de fermeture vise à empêcher un locateur de relouer une unité de location inoccupée avant que les réparations exigées pour cette unité ne soient achevées conformément à un autre ordre. Le locateur avait reçu l'ordre de la Direction ou d'une autre autorité gouvernementale de faire des réparations.
- 2) Un ordre concernant une réclamation d'indemnisation est rendu à la suite de l'audience au cours de laquelle la Direction entend les observations et les preuves relatives à une réclamation d'indemnisation déposée par un locateur ou un locataire.
- 3) 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.
- 4) Une demande d'ordre de reprise de possession comprend souvent aussi une réclamation d'indemnisation. Si le locataire déménage avant l'audience, le locateur retire la demande de prise de possession et demande à la Direction de rendre une décision au sujet de la réclamation d'indemnisation.
- (5) La Direction ordonne aux locataires de lui verser leur loyer afin de payer les réparations ou les factures de services publics, et de faire respecter les ordres de remboursement des dépôts de garantie ou des trop-payés de loyer.
- 6) Ce chiffre a changé par rapport à celui indiqué dans le rapport de 2006, car la gestion des dossiers de la Direction permet désormais d'avoir plus de renseignements précis concernant les dossiers de dépôts de garantie. Le chiffre précédent incluait des dossiers qui ont commencé comme des dossiers dans lesquels les locataires réclamaient leurs dépôts de garantie ou moins, mais qui ont fini comme des dossiers dans lesquels les locateurs demandaient un dépôt de garantie d'un montant supérieur. Le chiffre n'inclut maintenant que les dossiers où la réclamation se limitait au montant du dépôt de garantie ou moins.
- 7) Les autres incluent les ordres relatifs à l'abandon des locaux, à la saisie des biens personnels des locataires et aux demandes de détermination.

ACTIVITÉS D'INFORMATION ET ÉDUCATION

Appels téléphoniques, entrevues

La Direction a un système interactif de réponse vocale. Ce service est offert aux personnes qui appellent la ligne téléphonique d'information générale de Winnipeg ou le numéro sans frais. Les demandeurs peuvent :

- 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 indiquant l'adresse et les heures d'ouverture du bureau de la Direction;
- ajouter leur nom à la liste d'envoi pour recevoir le bulletin d'information de la Direction.

En 2007, la Direction a répondu à un total de 50 061 appels téléphoniques dans ses trois bureaux régionaux. Les agents des services à la clientèle des bureaux de Brandon et Thompson continuent de répondre eux-mêmes aux appels. À Winnipeg, le système de réponse vocale interactif (SRVI) répond d'abord aux appels, puis les dirige selon les indications fournies par les appelants. Les statistiques montrent que 19 048 appelants ont obtenu les renseignements désirés sans avoir à parler à un agent des services à la clientèle. Les statistiques sur les appels téléphoniques ne tiennent pas compte des appels reçus des agents de la Direction de la location à usage d'habitation concernant des dossiers particuliers. Aux demandes de renseignements téléphoniques s'ajoutent celles d'environ 4 677 personnes qui se sont rendues aux bureaux de la Direction pour obtenir des renseignements. En 2007, la Direction a également répondu à 2 180 demandes reçues par courriel dans son bureau de Winnipeg.

Présentation d'exposés

En 2007, le personnel de la Direction de la location à usage d'habitation a présenté 40 exposés à l'intention de 436 locataires et donné 16 séances d'information à 305 locateurs participants. La Direction a présenté 15 exposés à l'intention de groupes d'étudiants (total de 295 participants) et 13 exposés à l'intention de 338 fournisseurs de services, entre autres le Service de police de Winnipeg, la Community Legal Education Association, les Dakota Ojibway Child and Family Services, l'Office régional de la santé de Winnipeg, le Bureau de logement du Manitoba et l'Aide à l'emploi et au revenu.

La Direction a aussi tenu des kiosques d'information au Centre de santé de Brandon et à l'occasion de la conférence des conseils communautaires des collectivités autochtones du Nord, de l'exposition à l'intention des aînés sur les modes de vie sains, de la journée portes ouvertes de l'Association du Barreau du Manitoba, de la semaine d'orientation et de formation de l'Université du Manitoba, du salon international des carrières du Rotary Club et de la conférence « Suite Living » de la Professional Property Managers Association. Le personnel de la Direction a eu l'occasion de parler avec environ 900 personnes à ces kiosques.

Site Web

Le site Web de la Direction de la location à usage d'habitation (www.manitoba.ca/rtb) répond à plusieurs des questions fréquemment posées en français et en anglais. Du 1^{er} janvier 2007 au 31 décembre 2007, 136 455 personnes ont visité le site Web. Le site Web comporte les éléments suivants :

- *Lois*

Le site Web fournit des liens à la *Loi sur la location à usage d'habitation*, à la *Loi sur les baux viagers* et à la *Loi sur les condominiums*, ainsi qu'aux règlements y afférents.

○ *Formulaires*

Les locateurs et les locataires peuvent télécharger les formules afférentes à la location à usage d'habitation les plus courantes. Parmi celles-ci, on trouve les formules réglementaires ainsi que les formulaires de réclamation et d'ordre de reprise de possession. Vers la fin de 2007, la Direction a mis en œuvre un nouveau système qui permet aux locateurs de remplir l'*Avis d'augmentation de loyer* et l'*Avis au nouveau locataire* en ligne et de soumettre ces formules électroniquement à la Direction de la location à usage d'habitation. Cette méthode de transfert électronique élimine les frais de poste, réduit le temps d'envoi et permet à la Direction de traiter les formules plus rapidement.

○ *Dépôts de garantie*

Le site Web propose un calcul automatisé de l'intérêt sur les dépôts de garantie. Il y a également une page Web où les locataires peuvent obtenir de l'information sur les sommes non réclamées. Si un locateur doit un dépôt de garantie à un locataire dont l'adresse est inconnue, le locateur doit remettre la somme à la Direction. La Direction a aussi la garde des trop-perçus de loyer qu'elle a recouverts au nom d'un locataire. Si un locataire croit que la Direction détient des sommes auxquelles il a droit, il peut en faire la vérification en ligne en utilisant la nouvelle page Web. Le locataire peut télécharger et imprimer une demande de remboursement des sommes dues. Les locataires qui n'utilisent pas Internet peuvent encore obtenir des renseignements par téléphone ou en personne.

○ *Registre des décisions en ligne*

Le Registre fournit des renseignements au sujet des ordonnances rendues par la Direction et la Commission de la location à usage d'habitation, sauf les ordonnances de contrôle du loyer. L'accès au système 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 système à partir du nom du locateur ou du locataire ou à l'aide de l'adresse d'un ensemble domiciliaire. On peut également faire une recherche d'après de type d'ordre (p. ex. dépôt de garantie, demande de réparation). En 2007, il y a eu 8 741 recherches 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 à l'intention des locateurs, des locataires et du 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 les questions qui ne sont pas traitées spécifiquement 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, notamment, sur les sujets suivants : dépôts de garantie, contrôle des loyers, médiation, audiences et réparations. La Direction a distribué 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 collèges locaux.

Bulletin d'information de la Direction

En 2007, la Direction a publié trois numéros de son bulletin « Portes ouvertes ». Le 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 ou par courriel, ou ils peuvent le télécharger à partir du site Web.

Antécédents en matière de loyer

Quiconque songe à acheter un immeuble à usage locatif peut demander, avec le consentement du propriétaire de l'immeuble, 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. Il est possible de télécharger les formules de demande et les formulaires d'autorisation à partir du site Web de la Direction. En 2007, la Direction a reçu et traité 196 demandes de rapport sur les antécédents en matière de loyer. Ces demandes touchaient 4 886 unités locatives.

TABLEAU N° 5

STATISTIQUES SUR LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006</u>	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007</u>
Demandes de renseignements téléphoniques ¹		
Winnipeg	41 704 ₂	43 096
Brandon	2 474	2 975
Thompson	<u>3 869</u>	<u>3 990</u>
Total	48 047 ₂	50 061
Entrevues ³		
Winnipeg	3 439	3 439
Brandon	400	1 405
Thompson	<u>29</u>	<u>3</u>
Total	3 868	4 677
Demande de renseignements par courriel	a.d. ⁴	2 180
En visitant le site Web	99 941	136 455

1. 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 quelque 40 000 à 50 000 appels reçus directement par les agents de la Direction.
2. Ces données ont été modifiées par rapport au rapport de l'année précédente. Cette modification s'est avérée nécessaire après l'obtention de renseignements plus complets.
3. Ces données représentent le nombre d'entrevues au cours desquelles les clients n'ont reçu que des renseignements et aucun dossier officiel n'a été ouvert.
4. Il n'y a pas de statistiques pour 2006, car la Direction n'a commencé à enregistrer cette activité qu'en 2007.

ACTIVITÉS D'ÉDUCATION

	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2006</u>		<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007</u>	
Présentation d'exposés pour les :	séances	présents	séances	présents
locataires	18	225	40	436
locateurs	5	125	16	305
étudiants	13	181	15	295
fournisseurs de services	14	633	13	338
Total	50	1 164	84	1 374
Présentations didactiques	4	600	7	900

FONDS DE REMBOURSEMENT DES DÉPÔTS DE GARANTIE

Lorsqu'un locateur doit de l'argent à un ancien locataire, mais ne peut le joindre, 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. Cela se passe lorsque le locateur :

- détient tout ou partie du dépôt de garantie à l'égard duquel il n'a aucune réclamation;
- a demandé trop de loyer au locataire et doit lui rembourser le trop-payé;
- garde le produit exédentaire de la vente autorisée des biens personnels abandonnés par le locataire serait inférieur.

La Direction conserve ces sommes pendant deux ans. Durant cette période, les locataires peuvent réclamer à la Direction les sommes qui leur sont dues. Une fois les deux ans écoulés, la Direction transfère les sommes non réclamées au Fonds de remboursement des dépôts de garantie. Au cours de 2007, 27 755,23 \$ ont été transférés dans le Fonds après la période de deux ans. Le Fonds sert à 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. Toutefois, 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 délai raisonnable, elle peut utiliser le Fonds pour rembourser le locataire. En 2007, sept locataires ont obtenu 1 941,51 \$ de cette façon.

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 la période visée, la Direction a récupéré 1 472,10 \$. Une partie de ces fonds peut être pour les dépôts de garantie payés 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 2007, la Direction a dépensé 11 308,60 \$ 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 2007. À la fin de 2007, le solde du Fonds s'élevait à 84 651,44 \$.

TABLEAU N° 6

FONDS DE REMBOURSEMENT DES DÉPÔTS DE GARANTIE RÉSUMÉ COMPTABLE

Solde au 1 ^{er} janvier 2007	68 674,22 \$
Montants versés dans le Fonds ¹	27 755,23
Moins : les montants versés aux locataires pour exécuter des ordonnances relatives aux dépôts de garantie	(1 941,51)
Montants recouverts des locateurs à l'aide de mises en exécution ²	<u>1 472,10</u>
	<u>95 960,04</u> ³
Moins : les dépenses pour les programmes éducatifs ⁴	(11 308,60)
Solde au 31 décembre 2007	84 651,44 \$

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 et des remboursements de loyer non réclamés, ainsi que les produits de la vente de biens personnels abandonnés.
2. La Direction a recouvert ces sommes en réacheminant des loyers, en exécutant des ordonnances de saisie-arrêt, et en appliquant le 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 à des programmes éducatifs à l'intention des locateurs, des locataires et du public.
4. Dépenses : bulletin d'information, présentations et brochures offrant des renseignements aux locateurs et aux locataires, et la part des frais de la Direction liés au calendrier *Protégez-vous* de 2007.