

Direction de la location
à usage d'habitation

**Rapport annuel
2008**



**MINISTER OF
FINANCE**

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

Son Honneur l'honorable Phillip Lee, C.M., O.M.
Lieutenant-gouverneur du Manitoba
Palais législatif, bureau 235
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0V8

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

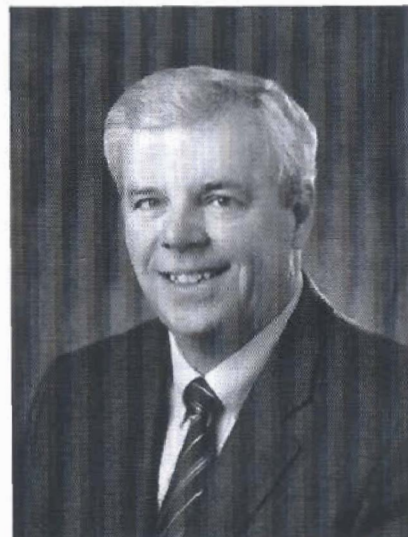
J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2008.

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

Le ministre des Finances,

Original signé par Greg Selinger

Greg Selinger



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 2008.

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

Original signé par Laura Gowerluk

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>16</i>
<i>Le fonds de remboursement des dépôts de garantie</i>	<i>17</i>
<i>Tableau n° 6 Le fonds de remboursement des dépôts de garantie – Résumé comptable</i>	<i>18</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 2008. Les statistiques de l'année civile 2007 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 4 596 dossiers au cours de l'année civile 2008. Au total, 4 663 dossiers ont été traités en 2008.

Médiation

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. Elle continue d'orienter ses efforts vers le règlement à l'amiable 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. 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 2008, 5 310 causes ont été réglées de cette façon. (Voir Tableau n° 2 – *Dossiers traités*)

Alors que bon nombre de différends sont réglés par la médiation informelle, un total de 2 773 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, 85 % n'ont nécessité aucune intervention ultérieure et on présume qu'elles ont été respectées par les parties.

Ordres de reprise de possession

En 2008, la Direction a reçu 1 846 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 2008, la Direction a atteint son objectif dans la plupart des cas. La Direction a rendu 868 décisions relativement à des demandes d'ordre de reprise de possession. Dans 701 cas, la Direction a autorisé la reprise de possession par le locateur. Dans 34 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 133 demandes d'ordre de reprise de possession. La Direction a réglé 603 de ces demandes par médiation. Les demandes restantes ont été soit retirées, soit réglées par les parties concernées avant l'audience. Dans certains 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.

Réclamations d'indemnisation

En 2008, 1 143 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 2008, la Direction rendait une décision, en moyenne, dans les 10.1 jours suivant la date de l'audience.

Audiences

Au total, en 2008, la Direction a tenu 1 557 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*.

Réparations, services publics et autres obligations

En 2008, la Direction a réglé 705 dossiers ayant trait à l'obligation du locateur de réparer les unités locatives et de les maintenir en bon état, ainsi que 181 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 2008, la Direction a formellement traité 13 de ces dossiers. La Direction a également examiné des dossiers concernant le non-respect par un locateur ou un locataire de 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 refus de fournir des services, les droits ou 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 2008, la Direction a officiellement ouvert 58 de ces dossiers et en a fermé 64.

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. 2007 au 31 déc. 2007	Dossiers ouverts du 1 ^{er} janv. 2008 au 31 déc. 2008	Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2007 au 31 déc. 2007	Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2008 au 31 déc. 2008	Appels à la Commission
Abandon de biens personnels	14	18	12	19	1
Différends :					
• Fixation ₁	1	0	0	1	0
• Convention de location	7	2	7	4	0
• Obligation du locateur	13	5	17	6	0
• Obligation du locataire	7	8	8	7	0
• Obligation réciproque	1	2	1	2	0
• Cession et sous location	1	0	1	0	0
• Avis de résiliation	51	12	52	13	0
Autre	3	2	4	2	0
Saisie-gagerie et changement de serrure	32	21	30	23	1
Demandes d'audience :					
• Réclamation	1 173	1 143	1 397	1 171	163
• Ordre de reprise de possession	1 898	1 846	1 955	1 853	202
• Fixation ₁	58	59	57	65	14
Réparations	766	716	781	705	22
Dépôt de garantie en tout ou moins	537	472	648	501	40
Services publics	111	186	112	181	2
Exécution	133	104	130	110	1
TOTALS	4 806	4 596	5 212	4 663	446

1. Les locateurs et les locataires peuvent présenter auprès de la Direction une demande de décision en vue de trancher une question régie par les parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* ou par la *Loi sur les baux viagers*.

TABLEAU N° 2

RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation*

Types de dossiers	Du 1 ^{er} janv. 2007 au 31 déc. 2007	Du 1 ^{er} janv. 2008 au 31 déc. 2008
Demandes résolues ¹	5 487	5 310
Accords de médiation émis	2 733	2 773
Accords de médiation – en défaut ²	490	406
Signification indirecte ³	383	335
Audiences ⁴	1 668	1 557

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. Lorsqu'une entente de médiation écrite n'est pas respectée, la Direction émet un ordre certifié, basé sur l'entente.
3. 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).
4. En ce qui concerne les audiences, le chiffre indiqué représente 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

Demandes et objections

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 2008, la ligne directrice s'établissait à 2 %. Pour obtenir une augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice, un locateur doit en faire la demande auprès de la Direction. En 2008, la Direction a reçu 286 demandes d'augmentation supérieure à la ligne directrice, ce qui a eu une incidence sur 18 213 unités locatives (voir le tableau n° 3). Au cours de l'année civile 2008, la Direction a rendu des décisions concernant des demandes relatives à 274 immeubles et ayant trait à 14 573 unités locatives.

Au cours de son projet de restructuration, qu'elle vient de terminer récemment, la Direction a temporairement modifié les normes relatives au traitement des demandes d'augmentation supérieure à la ligne directrice. Son objectif provisoire était de rendre une décision dans les six mois de la date de réception d'une demande. En 2008, la Direction a continué à apporter des modifications au système de gestion des cas mis en œuvre au cours de l'année précédente. Pour cette raison, elle a maintenu son objectif de rendement provisoire. Au cours de la période visée par le présent rapport, la Direction a fermé 90 % de ces dossiers dans les six mois.

Les locataires peuvent contester toute augmentation de loyer, qu'elle soit supérieure ou inférieure à la ligne directrice. En 2008, la Direction a reçu des objections des locataires de 111 unités locatives pour des augmentations de loyer égales ou inférieures à la ligne directrice; elle a examiné des objections touchant 145 unités locatives. Ce total comprend certains dossiers ouverts qui avaient été reportés de l'exercice 2007.

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 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 2008, la Direction a reçu des demandes de ce genre pour 53 immeubles abritant 1 306 unités locatives. Avant la fin de l'année, la Direction avait traité 10 demandes de réfection touchant 330 unités locatives.

Les locateurs peuvent également présenter une demande d'approbation d'un projet de réfection ayant trait à une unité locative déterminée. 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. La Direction a reçu 146 de ces demandes en 2008 et elle en a traité 117 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 la valeur du service supprimé pour chaque locataire. Chaque locataire bénéficie alors d'une réduction de loyer correspondant à cette valeur. Au cours de l'année civile 2008, la Direction a reçu 18 demandes de retrait de service touchant 789 unités locatives. Avant la fin de l'année, la Direction avait traité 17 demandes touchant 647 unités locatives.

Pendant l'année civile 2008, la Direction a reçu 12 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 403 unités locatives. En 2008, la Direction a procédé au traitement de 11 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 375 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 2008, la Direction a reçu 38 de ces demandes d'amélioration requise par les locataires, pour 38 unités locatives. À la fin de l'année, la Direction avait traité 38 demandes d'amélioration requise par les locataires. Ces demandes touchaient 38 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 2008, la Direction a reçu sept de ces demandes et en a traité quatre.

Augmentations de loyer non autorisées

Au cours de l'année civile 2008, la Direction a réglé des cas de conformité touchant 969 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 646 cas de conformité.

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 2008, la Direction a reçu et traité 130 demandes de rapport sur les antécédents en matière de loyer. Ces demandes touchaient 3 691 unités locatives.

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. 2007 au 31 déc. 2007		Dossiers ouverts du 1 ^{er} janv. 2008 au 31 déc. 2008		Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2007 au 31 déc. 2007		Dossiers traités du 1 ^{er} janv. 2008 au 31 déc. 2008		Appels à la Commission	
	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités
Demande de hausse des frais de buanderie	18	597	12	403	26	1 035	11	375	0	0
Demande d'autorisation de projet de réfection – ensemble résidentiel	15	454	53	1 306	25	1 067	10	330	1	2
Demande d'autorisation de projet de réfection – ayant trait à une unité locative déterminée	16	24	146	146	0	0	117	117	0	0
Demande d'augmentation de loyer	217	12 001	286	18 213	294	15 743	274	14 573	76	529
Demande de retrait de service	15	942	18	789	14	1 100	17	647	3	217
Demande d'améliorations requisées par les locataires	38	43	38	38	43	54	38	38	0	0
Conformité	461	1 290	353	969	582	1 459	305	646	6	63
Rapports sur les antécédents en matière de loyer	196	4 886	149	5 289	196	4 886	130	3 691	0	0
Objections à des augmentations égales ou inférieures à la ligne directrice	150	182	111	111	127	132	145	145	1	1
Totals	1 126	20 419	1 166	27 264	1 307	25 476	1 047	20 562	87	812

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

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

	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007</u>	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008</u>
Réclamation d'indemnisation (1)	1 693	1 512
Fixation (2)	47	48
Omission d'observer une entente par la voie de la médiation	488	379
Ordres de reprise de possession		
Demandes acceptées	637	701
Demandes refusées	111	133
Demandes acceptées sous condition (3)	51	34
Réacheminement des loyers (4)	357	489
Contrôle des loyers	15 981	15 837
Réparations		
Ordre de réparation	157	249
Ordre de fermeture	78	52
Dépôts de garantie (6)	279	183
Services publics	125	171
Autre (7)	<u>58</u>	<u>20</u>
TOTAL	<u>20 062</u>	<u>19 808</u>

- (1) Un ordre concernant une réclamation d'indemnisation est rendu à la suite d'une audience au cours de laquelle la Direction entend les observations et les preuves relatives à une réclamation déposée par un locateur ou un locataire. Cela s'applique notamment aux ordres délivrés à l'égard des réclamations d'indemnisation faisant partie des demandes d'ordre de reprise de possession. Lorsque la Direction émet un ordre de reprise de possession, elle délivre souvent un deuxième ordre lié à la demande d'indemnisation. Auparavant, ce deuxième ordre n'était pas compté dans le nombre des ordres rendus à l'égard des réclamations d'indemnisation. En excluant ces ordres du compte total, la Direction sous évaluait le nombre d'ordres réellement délivrés. Elle a maintenant corrigé la situation. Le nombre d'ordres rendus en 2007 a été rectifié pour établir une comparaison plus juste.
- (2) Décisions rendues en vue de trancher les questions régies par les parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* ou par la *Loi sur les beaux voyageurs*.
- (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) 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.
- (5) 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.
- (6) Ce chiffre n'inclut que les dossiers où la réclamation se limitait au montant du dépôt de garantie ou moins.
- (7) Ce chiffre s'applique aux ordres liés à l'abandon de biens personnels et la saisie des biens du locataire.

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 2008, la Direction a répondu à un total de 67 739 appels téléphoniques dans ses trois bureaux régionaux. Les agents des services à la clientèle des bureaux de Brandon et Thompson ont répondu eux-mêmes à 6108 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 12 456 appelants ont obtenu les renseignements désirés sans avoir à parler à un agent des services à la clientèle. Les agents des services à la clientèle de Winnipeg ont répondu aux 49 175 appels restants. 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 5 958 personnes qui se sont rendues aux bureaux de la Direction pour obtenir des renseignements. En 2008, la Direction a également répondu à 2 950 demandes reçues par courriel dans son bureau de Winnipeg.

Présentation d'exposés

En 2008, le personnel de la Direction de la location à usage d'habitation a présenté 50 exposés à l'intention de 1 133 locataires et donné 16 séances d'information à 473 locateurs participants. La Direction a présenté 15 exposés à l'intention de groupes d'étudiants (total de 275 participants) et 30 exposés à l'intention de 415 fournisseurs de services, entre autres le Service de police de Winnipeg, la Immigrant and Refugee Community Organization of Manitoba Inc., 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 à l'occasion de la conférence de l'Association des conseils communautaires du Nord, de l'exposition « Seniors Housing and Lifestyles », 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 1 745 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 2008 au 31 décembre 2008, 123 048 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.

o *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. Les locateurs peuvent remplir l'*Avis d'augmentation de loyer* et l'*Avis au nouveau locataire* en ligne et soumettre ces formules électroniquement à la Direction. 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.

o *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.

o *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 2008, il y a eu 6 786 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 2008, 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 1 700 noms) en communiquant avec la Direction ou en visitant son site Web. La Direction distribue 1000 autres copies du bulletin à diverses bibliothèques publiques et bibliothèques d'établissements d'enseignement. Les clients peuvent recevoir le bulletin par courrier ou par courriel, ou ils peuvent le télécharger à partir du site Web.

TABLEAU N° 5

STATISTIQUES SUR LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007</u>	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008</u>
Demandes de renseignements téléphoniques ¹		
Winnipeg	43 096	61 631
Brandon	2 975	2 085
Thompson	<u>3 990</u>	<u>4 023</u>
Total	50 061	67 739
Entrevues ²		
Winnipeg	3 269	4 281
Brandon	1 405	1 656
Thompson	<u>3</u>	<u>21</u>
Total	4 677	5 958
Demande de renseignements par courriel	2 180	2 950
En visitant le site Web	136 455	123 048

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 représentent le nombre d'entrevues au cours desquelles les clients n'ont reçu que des renseignements et aucun dossier officiel n'a été ouvert.

ACTIVITÉS D'ÉDUCATION

	<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007</u>		<u>Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008</u>	
	séances	présents	séances	présents
locataires	40	436	50	1 133
locateurs	16	305	16	473
étudiants	15	295	15	275
fournisseurs de services	13	338	30	415
Total	84	1 374	111	2 296
Présentations didactiques	7	900	6	1 745

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 2008, 39 316,22 \$ 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 2008, neuf locataires ont obtenu 1 789,22 \$ 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 161,92 \$.

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 2008, la Direction a dépensé 15 282,03 \$ 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 2008. À la fin de 2008, le solde du Fonds s'élevait à 107 058,83 \$.

TABLEAU N^o 6

FONDS DE REMBOURSEMENT DES DÉPÔTS DE GARANTIE RÉSUMÉ COMPTABLE

Solde au 1 ^{er} janvier 2008	84 651,44 \$
Montants versés dans le Fonds ¹	39 316,22
Moins : les montants versés aux locataires pour exécuter des ordonnances relatives aux dépôts de garantie	(1 789,22)
Montants recouvrés des locateurs à l'aide de mises en exécution ²	<u>161,92</u>
	<u>122 340,36</u> ³
Moins : les dépenses pour les programmes éducatifs ⁴	(15 282,03)
Solde au 31 décembre 2008	107 058,83 \$

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 recouvré 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 2008.