

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 2009. Les statistiques de l'année civile 2008 sont également fournies lorsqu'elles sont disponibles, et ce, pour des fins de comparaison.

Activités et faits saillants en 2009

- L'Assemblée législative a approuvé d'importantes modifications à la *Loi sur la location à usage d'habitation* en 2009. Les modifications principales sont :
 - Les locateurs ont le droit d'exiger un dépôt pour les dommages attribuables à un animal de compagnie lorsqu'ils permettent à un locataire de garder un animal de compagnie dans une unité locative.
 - La Direction a le droit de s'occuper des conventions de location dans le cadre desquelles des services (p. ex. repas, services de buanderie, services d'entretien ménager) sont fournis par le locateur moyennant paiement de frais distincts s'ajoutant au loyer.
 - La Direction a une autorité bien définie pour traiter les réclamations relatives à la responsabilité d'un garant dans le cadre d'un accord de garantie ayant trait à une convention de location.
 - La Direction est autorisée à imposer des sanctions administratives aux locateurs et locataires qui ne respectent pas les ordres donnés en vertu de dispositions spécifiques de la *Loi* ou qui contreviennent à ces dispositions.
 - Les dispositions stipulant comment les locateurs peuvent offrir une remise de loyer à un nouveau locataire quand ils reprennent possession d'une unité locative située dans un ensemble résidentiel comptant un maximum de trois unités locatives.
 - La Direction peut corriger ou modifier une erreur typographique, numérique ou autre dans ses ordres au lieu d'exiger que les parties interjettent appel de la décision.
- Le lancement de « Location 101 », une nouveauté destinée aux jeunes locataires à la recherche d'un premier logement ou qui veulent obtenir de plus amples renseignements sur une première location. Cette fonction fait partie des améliorations continues apportées au site Web de la Direction. Il y a eu une nette augmentation des visites au site Web en 2009 (190 264 contre 123 048 en 2008).

- La résolution de conflits au moyen de la médiation demeure une priorité de la Direction. En 2009, plus de 5 600 plaintes ont été réglées sans formalités. La Direction a réglé 2 653 plaintes additionnelles au moyen d'ententes convenues par médiation. De ces ententes, seulement 15 % ont dû faire l'objet d'une ordonnance d'exécution délivrée par la Direction.
- La charge de travail de la Direction ayant trait aux parties 1 à 8 a augmenté pour atteindre un total de 4 789 dossiers, comparativement à 4 596 en 2008.
- La demande de renseignements généraux continue d'être très élevée. Le personnel de la Direction chargé des services à la clientèle a répondu à plus de 65 000 appels au cours de l'année, ainsi qu'à plus de 4 000 demandes d'information reçues par courriel. Le nombre de personnes qui se sont rendues dans les bureaux de la Direction pour obtenir des renseignements ou pour déposer une plainte officielle a également augmenté (8 287 visiteurs en 2009 contre 5 958 en 2008).
- La Direction continue de mettre l'accent sur l'éducation du public au moyen de présentations et d'affiches. Le personnel a fait 121 présentations à 2 844 participants. La Direction a également fait des expositions à l'occasion de six événements au cours desquels les membres du personnel ont pu s'entretenir avec environ 1 500 personnes. Le personnel a aussi organisé des séances d'information informelles auprès d'un organisme de services communautaires.
- La Direction a augmenté ses activités à l'intention des nouveaux immigrants et des organismes qui travaillent auprès d'eux. Diverses ressources de la Direction ont été traduites en punjabi et en tagalog.
- La Direction continue de publier son bulletin trimestriel « Portes ouvertes ». La liste des abonnés ne cesse de croître. Le bulletin est diffusé sur le site Web de la Direction.
- La Direction poursuit ses consultations avec les intervenants à propos des questions ayant une incidence sur les locations à usage d'habitation.

- La Direction continue d'examiner et de simplifier ses processus opérationnels et solutions techniques pour améliorer la prestation des services.
- La Direction continue d'enregistrer une forte demande de rapports sur les antécédents en matière de loyer car de nombreux immeubles à usage locatifs ont été vendus à de nouveaux propriétaires. Les personnes qui songent à acheter un immeuble à usage locatif peuvent demander à la Direction de leur fournir un rapport sur les antécédents en matière de loyer. Ce rapport donne des détails relativement aux loyers dans un bien locatif et peut alerter les acheteurs potentiels en cas de problèmes liés à l'augmentation des loyers. La Direction a reçu 167 demandes de rapports sur les antécédents en matière de loyer en 2009, une augmentation par rapport aux 149 demandes reçues l'année précédente.
- Le Registre des décisions en matière de location à usage d'habitation continue d'être disponible en ligne. Le Registre fournit de l'information sur les décisions de la Direction, sauf en ce qui concerne les décisions relatives à la réglementation sur les loyers. Les clients peuvent accéder à ce système par abonnement ou par une recherche individuelle dans les bureaux de la Direction.
- La Direction offre toujours le Programme d'aide au relogement. Le but principal du programme est d'aider les personnes ayant des besoins spéciaux qui se font expulser. Cela comprend les clients souffrant d'une incapacité mentale ou physique, les personnes âgées et les infirmes, les chefs de famille monoparentale et les familles avec des enfants. La Direction veille à ce que ces locataires comprennent la situation et les met en relation avec les organismes de services sociaux qui peuvent les aider. Les locataires peuvent également avoir recours à ce programme quand un immeuble est fermé par les autorités sanitaires.