



## Plans de paiement : Ce que les locataires et les locateurs doivent savoir



### Les différentes options offertes aux locateurs

Lorsqu'un locataire omet de payer son loyer, le locateur a le droit de lui donner un avis d'expulsion pour défaut de paiement. Si le locataire ne déménage pas, le locateur peut demander un ordre de reprise de possession à la Direction de la location à usage d'habitation. C'est un document que les locateurs peuvent utiliser pour faire appliquer un avis de résiliation.

Toutefois, certains locateurs peuvent accepter des plans de paiement qui permettent aux locataires de rester sur place et de payer le loyer en souffrance, dans un certain délai. Bien que les locateurs n'aient pas l'obligation d'accepter des plans de paiement, bon nombre préféreront cette option au lieu de mettre fin à la location de façon brutale.

### Le fonctionnement des plans de paiement

Le locateur et le locataire peuvent s'entendre sur un plan de remboursement du loyer en souffrance, et l'un ou l'autre peut demander de l'aide à la Direction de la location à usage d'habitation. Les agents des services à la clientèle de la direction et ceux de médiation peuvent aider les locataires et les locateurs à organiser des plans de paiement raisonnables, ce qui peut se faire au bureau même de la direction ou par téléphone.

Si un locataire veut organiser un plan de paiement, il doit être capable de payer l'arriéré de loyer dans un délai raisonnable. Si le locataire doit déjà plusieurs mois de loyer, il y a peu de probabilités qu'il puisse payer le loyer en cours, ainsi que l'arriéré de loyer, dans un délai raisonnable. Le locataire ne peut pas s'attendre à ce que le locateur attende indéfiniment le paiement de l'arriéré de loyer et lui permette quand même de demeurer dans le logement.

Les locataires qui optent pour des plans de paiement devraient seulement s'entendre sur ce qui suit :

- le loyer qu'ils peuvent payer
- les dates auxquelles ils peuvent faire les paiements.

Lorsque le personnel de la direction travaille avec les locateurs et les locataires, les agents fixent habituellement les termes d'une entente par voie de médiation, savoir :

- la date à laquelle le locataire paiera l'arriéré de loyer
- le montant que le locataire paiera au titre de l'arriéré de loyer, s'il y a plusieurs paiements
- l'engagement du locataire à déménager si l'argent n'est pas payé à temps, ou si ce n'est pas la somme qui était convenue dans le plan.

Dans les ententes par voie de médiation par la Direction de la location à usage d'habitation, si le locataire ne verse pas le montant convenu pour le loyer impayé ou s'il paie en retard, le locateur peut demander un ordre de reprise de possession à la Direction de la location à usage d'habitation.

### Paiement de loyer en retard?

#### Conseils pour les locataires qui ont besoin d'un plan de remboursement

Avant de demander à votre locateur d'envisager un plan de remboursement, réfléchissez à la raison pour laquelle vous avez omis de payer votre loyer. S'agissait-il de circonstances exceptionnelles ou peuvent-elles se produire à nouveau? Vous devez aussi décider de la manière dont vous allez rembourser l'arriéré de loyer tout en continuant à payer le loyer actuel. Comment vous débrouillerez-vous? Est-ce possible?

Si vous voyez que vous ne pourrez tout simplement pas payer le loyer régulièrement (en tenant compte de vos autres dépenses nécessaires), il vous faudra peut-être chercher un logement moins cher. Certains locataires peuvent avoir droit aux prestations de logement du Manitoba. Ces prestations de logement du Manitoba sont des prestations mensuelles pour aider des personnes âgées à faible revenu, familles, personnes ayant une incapacité et, parfois, personnes qui reçoivent de l'aide pour pouvoir payer leur loyer.

Pour plus de renseignements sur les prestations de logement du Manitoba, communiquez avec les Services provinciaux au 945-2197 à Winnipeg; composez le service téléphonique gratuit 1-877-587-6224; ou allez à l'adresse suivante (<http://web6.gov.mb.ca/FSHServiceLink/Info/Introduction.aspx?index.html>). Il s'agit d'un outil interactif en ligne qui vous montre les programmes disponibles et vous dit si vous y avez droit.

Pour vous abonner à Portes Ouvertes, pour commander une grande quantité d'exemplaires, pour nous soumettre vos commentaires ou pour obtenir de plus amples renseignements, téléphonez au 204 945-2476 si vous êtes à Winnipeg, ou au 1 800 782-8403 (sans frais), ou visitez notre site Web à l'adresse suivante : [manitoba.ca/rtb](http://manitoba.ca/rtb)

# Dommmages causés aux unités locatives

## Qu'entend-on par « usure normale »?

Conformément à la Loi sur la location à usage d'habitation, le locataire doit veiller à ne pas endommager l'unité locative ou l'ensemble résidentiel. Si le locataire cause des dommages, il est tenu de les réparer comme il se doit ou de verser une indemnité au locateur pour les réparations.

La Loi prévoit également que le locataire **n'est pas** responsable de l'usure normale. Voici quelques exemples d'usure normale :

- la détérioration normale causée par le vieillissement de l'unité locative et d'autres phénomènes de la nature, si le locataire a utilisé l'unité locative de manière raisonnable;
- la détérioration causée par l'utilisation de l'unité locative aux fins auxquelles elle est destinée, sans négligence, insouciance, incident ou abus de la part du locataire (ou d'un membre de sa famille ou d'un invité).

Bien que ces définitions donnent des lignes directrices générales, il est souvent difficile de dire ce qu'est l'usure normale.

Voici quelques exemples utiles :

### Usure normale

*Les locataires ne sont pas tenus de payer pour ce qui suit :*

- peinture écaillée ou craquelée
- émail usé dans les vieilles baignoires
- prélat usé par le passage des gens
- tapis usé par le passage des gens
- dommage causé par le feu en raison d'un câblage défectueux
- évier avec écoulement lent à cause de la vieille tuyauterie
- papier peint décollé parce que la colle est vieille
- portes de placard coulissantes coincées
- couleur altérée sur les murs de la cuisine
- tringles de douche légèrement rouillées
- perte du mortier liquide pour salle de bains
- stores de fenêtres décolorés

### Dommmages

*Les locataires peuvent être tenus de payer ce qui suit :*

- dessins ou marques sur les murs
- émail ébréché ou brisé dans les baignoires en raison de la négligence
- plancher en carrelage endommagé en raison de la négligence
- tapis endommagé par l'huile ou la rouille
- dommage causé par le feu en raison de la négligence du locataire (p. ex., utilisation de bougies ou d'encens, cuisson ou cigarette)
- plomberie bouchée du fait de corps étrangers ou objets volumineux jetés dans les toilettes
- papier peint enlevé ou déchiré du mur
- portes de placard coincées parce que les rails ont été pliés par le locataire
- taches sur les murs de la cuisine causées par des casseroles ayant pris feu sur la cuisinière
- tringles de douche manquantes ou inutilisables
- tuiles manquantes ou fissurées
- stores de fenêtres arrachés, brisés ou tachés



## Décision concernant les dommages causés aux unités locatives

Si un locateur doit remplacer un article qu'un locataire a endommagé, la Direction de la location à usage d'habitation **n'accordera peut-être pas** au locateur le coût total du remplacement. Si la Direction de la location à usage d'habitation décide que le locataire est responsable des dommages, celui-ci devra verser au locateur une indemnisation pour la perte de valeur, plutôt que pour le coût de remplacement.

Pour déterminer le montant de la perte de valeur, la Direction tient compte des éléments suivants :

- l'âge de l'article;
- l'état dans lequel était l'article lorsque le locataire a emménagé (si l'article était dans un état lamentable au départ, l'indemnisation versée par le locataire peut être moindre);
- la vie utile de l'article;
- le coût de remplacement de l'article.

### Par exemple :

Un locataire fait plusieurs brûlures de cigarette sur le tapis du salon. Le locateur prétend qu'il lui en coûtera 1 000 \$ pour remplacer le tapis. Le locateur fournit une preuve démontrant que le tapis a dix ans et qu'il était en très bon état lorsque le locataire a emménagé. Le locateur fournit également la preuve que la vie utile de ce tapis est de 14 ans. Le locataire accepte les renseignements fournis par le locateur.

La Direction accorde au locateur **285,72 \$** pour le tapis.

1 000 \$ (coût de remplacement), 14 (ans de vie utile) = **71,43 \$** (valeur annuelle).

71,43 \$ x 4 (années de vie utile à venir) = **285,72 \$** (perte de valeur).

## Réclamation du coût de remplacement

Lorsqu'un locateur réclame le coût de remplacement d'un article, la Direction s'assure également que le remplacement est comparable à l'article d'origine.

### Par exemple :

Un locataire endommage une cuisinière. La cuisinière est irréparable. Le locataire décide de remplacer cette cuisinière par une autre qui a un four autonettoyant. La Direction se base sur le coût de remplacement d'une cuisinière sans four autonettoyant pour déterminer ce qu'elle doit accorder au locateur.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la manière dont la Direction traite les autres réclamations (p. ex., perte de loyer et frais de nettoyage), allez à l'adresse suivante <http://www.gov.mb.ca/fs/cca/rtb/index.fr.html> et cliquez sur l'onglet *Manuel des politiques et procédures*.

## Règlement des litiges : Préparation en vue d'une audience de la Direction de la location à usage d'habitation

Lorsque les locateurs et les locataires ne peuvent pas régler un conflit, même avec l'aide de la Direction de la location à usage d'habitation, le litige peut éventuellement faire l'objet d'une audience. Il incombe légalement à la personne qui demande l'audience de faire la preuve de sa réclamation. Pendant l'audience, à la fois le locateur et le locataire présentent les éléments de preuve. Lorsque l'agent d'audience rend une décision, il examine des aspects comme la crédibilité, la pertinence et l'utilité de ces éléments de preuve pour appuyer le dossier.

La clé d'une audience réussie tient à sa préparation. Que vous soyez locataire ou locateur, pour présenter votre dossier de façon plus efficace, il vous faut des éléments de preuve bien organisés, pertinents et convaincants.

### Rassemblez des éléments de preuve efficaces

Le succès d'une audience dépend de la preuve et du droit – et non pas des allégations ou du oui-dire. Il faut se souvenir de cette règle au moment de présenter cette preuve :

- Il faut veiller à ce que la preuve soit pertinente pour le point en litige.
- La preuve peut se présenter sous différents formats (photos, déclarations écrites, témoignage verbal, reçus ou affidavits).
- Bien que des affidavits sous serment ne soient pas exigés, il se peut qu'ils aient plus de poids que de simples déclarations écrites. Toutefois, des frais sont souvent exigés si l'on veut faire un affidavit sous serment. Dans la mesure du possible, faites-vous accompagner à l'audience par vos témoins.
- Si vous demandez le paiement de frais, que vous soyez locataire ou locateur, vous devez avoir tous les reçus, documents et renseignements financiers prêts à être présentés à l'audience.
- La preuve devrait être aussi simple que possible et directement liée au litige. Souvenez-vous qu'un long historique de la convention de location n'est pas utile habituellement.
- L'agent d'audience (et non pas le locateur ou le locataire) décideront si les documents peuvent servir de preuve et s'ils sont pertinents pour la réclamation.

### Planifiez votre présentation

#### Faites la liste des points concernant le litige.

Écrivez les différents points en litige de façon aussi simple que possible.

#### Par exemple :

**Locataires** – La porte de sécurité du bâtiment est fracturée depuis plusieurs mois et le locateur refuse de la réparer.

**Locateurs** – Il a fallu changer le tapis quand le locataire a déménagé.

#### Organisez vos éléments de preuve.

Bien qu'il n'y ait pas de délai maximal pour une audience, la plupart des audiences durent moins d'une heure. Si vous êtes organisé, cela vous aidera à présenter votre dossier de façon plus efficace. Mettez vos documents et toute la preuve dans l'ordre où vous vous attendez à en faire la présentation. Numérotez les pages.

#### Soyez prêt à présenter votre preuve.

Lorsque vous arrivez à l'audience, présentez votre preuve d'une façon qui explique votre histoire. Prenez des notes sur ce que vous allez dire et sur l'ordre dans lequel vous présenterez vos éléments de preuve.

#### Par exemple :

**Locataires** – La porte de sécurité a été endommagée le 5 mars. J'ai donné au locateur trois avis écrits lui demandant de l'arranger. J'ai des témoins pour confirmer que la porte a été endommagée et n'a pas été réparée. J'ai aussi des photographies des dommages.

**Locateurs** – Le locataire a fait des fêtes bruyantes les 10, 17, 18 et 23 janvier. Je lui ai donné des avertissements écrits les 11, 18 et 19, et le 21 janvier, je lui ai donné un avis d'expulsion. J'ai des copies des documents et des témoins pour décrire les fêtes bruyantes.

### Lorsque vous rassemblez des éléments de preuve, ne pas oublier ce qui suit :

#### Documents importants

Il peut s'agir du bail et de tous les avis ou lettres concernant le litige envoyés au locateur ou au locataire (p. ex., une lettre au locateur pour lui faire réparer une porte de sécurité, une lettre d'avertissement au locataire à propos du retard du loyer).

#### Reçus et estimations

Il faut pratiquement toujours avoir des reçus pour appuyer les demandes de remboursement (p. ex., la facture d'un plombier qui a fait des réparations, une estimation du coût du remplacement d'un tapis). Ces reçus et estimations doivent être datés, clairs et lisibles.



## Photographies

Des photographies (ou des reproductions claires, comme des réimpressions ou des copies couleur imprimées au laser) peuvent être utilisées. Écrivez un numéro au dos de chaque photographie, avec une brève explication de ce que la photographie montre (p. ex., tapis taché, cadre de porte brisé).

## Preuve matérielle

D'autres preuves matérielles (p. ex., un morceau de tapis) peuvent servir à prouver votre réclamation.

## Déclarations écrites

Les déclarations écrites de témoins doivent être claires et lisibles et fournir des faits et des détails pertinents – et pas seulement des opinions. Veillez à numéroter les pages et à ce que le témoin qui écrit la déclaration la signe aussi. Les déclarations notariées sont plus efficaces parce qu'elles représentent un témoignage sous serment, mais le notaire peut demander des frais à cet égard.

## Préparation des témoins

Les témoins doivent avoir de l'information directe sur le conflit et non pas seulement des avis.

- Parlez à vos témoins à propos des arguments qu'ils exposeront quand ils témoigneront (p. ex., le locataire qui peut parler des dates, heures et lieux où il y a eu des fêtes bruyantes et perturbantes; quelqu'un qui vit dans le bâtiment et qui a des préoccupations identiques à propos du manque de sécurité).
- Demandez à vos témoins de se présenter en personne pour témoigner à l'audience. Lorsque vous citez un témoin, vous devez expliquer quelle est la preuve que le témoin fournira et en quoi son témoignage ou les éléments de preuve présentés sont liés au litige. Si vos témoins ne sont pas disponibles pour l'audience, ils peuvent alors fournir des déclarations écrites.

**Remarque :** Les agents d'audience ont le pouvoir de décider quel témoignage sera autorisé à l'audience. Ils peuvent refuser d'entendre des témoins si leur témoignage n'est pas pertinent ou s'il est inutile.

Pour plus de renseignements sur des audiences, communiquez avec la Direction de la location à usage d'habitation au 204-945-2476 à Winnipeg; composez le service téléphonique gratuit 1-800-782-8403; ou allez à l'adresse suivante <http://www.gov.mb.ca/finance/cca/rtb/index.fr.html> et cliquez sur *Manuel des politiques et procédures*.

## Du nouveau à [www.manitoba.ca/rtb...](http://www.manitoba.ca/rtb...)

### Accès simplifié aux formules

Il est maintenant possible de remplir la formule de demande de réclamation comprenant un avis d'audience ainsi que la formule de demande d'ordre de reprise de possession à partir du site Web de la Direction de la location à usage d'habitation, à [www.manitoba.ca/rtb](http://www.manitoba.ca/rtb), et ensuite de télécharger des formules sur votre ordinateur.

Vous pouvez remplir les formules à l'ordinateur puis les imprimer, en sauvegarder une copie sur votre propre ordinateur et envoyer la version papier au bureau de la Direction de votre région. Lorsque la Direction recevra votre formule accompagnée des droits de dépôt, elle fixera la date de votre audience. Elle vous enverra un avis d'audience qui indiquera la date et l'heure de la tenue de celle-ci. Vous pourrez alors remettre au locataire ou au locateur une copie de l'avis d'audience avec votre réclamation ou votre demande.

Ces nouvelles formules sont également disponibles au bureau de la Direction de votre région.

# Besoin d'information?

**ACCÈS EN LIGNE**  
[manitoba.ca/rtb](http://manitoba.ca/rtb)

## EN PERSONNE OU PAR TÉLÉPHONE

**Nos bureaux son ouverts du lundi au  
vendredi,  
de 8 h 30 à 16 h 30**

**254, rue Edmonton, bureau 302, Winnipeg  
Téléphone : 945-2476**

**340, 9<sup>e</sup> rue, bureau 157, Brandon  
Téléphone : 726-6230**

**59, chemin Elizabeth, bureau 113,  
Thompson  
Téléphone : 677-6496**

**Sans frais 1-800-782-8403**

**Manitoba** 