



## Les règlements sans formalités : plus efficaces pour les clients

**C**haque année, la Direction de la location à usage d'habitation contribue au règlement sans formalités de milliers de litiges de clients, grâce en partie à un plan de services à la clientèle amélioré.

« Quand l'équipe de planification de la Direction a commencé à chercher des façons d'améliorer ses services », explique le directeur de la Location à usage d'habitation, Roger Barsy, « une des idées lancées a fait consensus : le guichet unique. »

« En sélectionnant les bonnes personnes, en leur donnant les ressources nécessaires et en les plaçant sur la ligne de front, nous sommes en mesure d'offrir à la clientèle un service plus rapide et plus efficace », affirme-t-il. « Le personnel des services à la clientèle peut souvent régler les litiges au téléphone, à la satisfaction du locateur et du locataire. »

Le système permet de proposer des solutions aux clients ayant soumis un litige à la Direction. Si les deux parties s'entendent

sur une solution, un agent des services à la clientèle peut rédiger un accord de médiation indiquant ce qui est requis de chacune des parties. Si aucune entente n'est conclue dans l'immédiat, les clients ont d'autres solutions – ils peuvent opter pour une audience ou la Direction peut pousser l'enquête plus loin.

.....  
LES AGENTS DES SERVICES

À LA CLIENTÈLE ONT

RÉGLÉ SANS FORMALITÉS

PRÈS DE 10 000 LITIGES  
.....

« Nos agents des services à la clientèle prennent toutes les mesures raisonnables pour aider les locateurs et les locataires à régler leurs différends rapidement », a souligné M. Barsy. « Je félicite et remercie notre personnel des services à la clientèle. » Depuis le lancement du

nouveau système en février 2005, les agents des services à la clientèle ont réglé sans formalités près de 10 000 litiges.

Pour vous abonner à Portes ouvertes, nous soumettre vos commentaires ou obtenir de plus amples renseignements, composez le 945-2476 de Winnipeg ou, sans frais, le 1-800-782-8403, ou visitez le site Web [www.manitoba.ca/rtb](http://www.manitoba.ca/rtb)

# La production de preuves : Conseils aux locataires et aux locataires



Lorsqu'il y a litige entre locataires et locataires, le personnel de la Direction de la location à usage d'habitation tente de les aider à parvenir à un règlement par un accord de médiation. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre, la Direction peut tenir une audience afin de trouver une solution. Lors de l'audience, l'agent d'audience s'appuiera sur la *Loi sur la location à usage d'habitation*, la convention de location et les preuves présentées par chacune des deux parties. L'agent évalue les preuves en fonction de leur pertinence, de leur caractère raisonnable et de leur crédibilité.

« La preuve constitue un élément essentiel de la prise de décisions officielles » a souligné le directeur de la Location à usage d'habitation, Roger Barsy. « Alors que chacune des deux parties présente son point de vue de la situation, la preuve à l'appui aide à étayer ou à réfuter les positions mises de l'avant. »

La Direction conseille à toute personne présentant une preuve lors d'une audience à :

- être claire et concise
- présenter des preuves qui appuient sa cause directement
- éviter de présenter des preuves qui ne sont pas pertinentes au cas à l'étude
- ne pas tenir pour acquis que l'agent d'audience est au courant des aspects de l'affaire non couverts lors de l'audience

Pendant l'audience, chacune des parties soumet des preuves. Elles peuvent prendre la forme de conventions de location, de rapports de condition, de photos ou de vidéos, de registres de location, de lettres, de reçus ou de témoins. Après qu'une des parties a fourni des preuves, l'autre partie peut la contester et présenter d'autres informations comme preuves. Quand l'audience est terminée, l'agent d'audience prend une décision et émet une ordonnance.

## INFORMATION DESTINÉE AUX LOCATEURS

*Modifications de certains formulaires connus*

Certains des formulaires requis en vertu du Règlement sur la location à usage d'habitation ont été modifiés :

**Formule 1** – Formule type de convention de location à usage d'habitation

**Formule 1.1** – Formule type de convention de location à usage d'habitation (maisons mobiles et emplacements pour maisons mobiles)

**Formule 2** – Renouvellement de la convention de location

**Formule 7** – Avis de résiliation pour non-paiement de loyer

Les locateurs peuvent communiquer avec la Direction pour obtenir ces nouvelles formules ou les télécharger à partir du site Web de la Direction à l'adresse [www.manitoba.ca/rtb](http://www.manitoba.ca/rtb). Veuillez suivre les liens à partir de *Quoi de neuf*.

## FAITS RELATIFS À LA DIRECTION DE LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

1. L'an dernier, le personnel de la Direction de la location à usage d'habitation a donné des exposés à plus de 1 600 locataires et locataires, entre autres, par l'intermédiaire du programme de conférences de la Direction.
2. N'importe qui peut calculer les intérêts courus sur les dépôts de garantie en consultant le site Web de la Direction.
3. Tous les ordres ou ordonnances définitifs rendus en vertu des parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* sont accessibles au public, moyennant un prix minime, par l'intermédiaire du Registre des décisions en matière de location à usage d'habitation.
4. Depuis que le gouvernement a modifié les dispositions législatives relatives à l'abandon de biens personnels en 2004, le nombre de cas concernant ce type de dossier a été réduit de 90 p. cent.
5. Les locataires et les locateurs peuvent demander au personnel de la Direction de les aider à régler un conflit par la médiation. Sur les milliers de conventions réglées par médiation par le personnel de la Direction, 73 p. cent ne requièrent aucune autre intervention de la part de la Direction et sont considérées comme ayant été respectées par les deux parties.
6. La direction tient plus de 3 000 audiences chaque année.



## Ce qu'il faut savoir au sujet des conventions de location en vue de l'achat

*Pour s'assurer d'être protégés, locateurs et locataires doivent lire attentivement la convention de location en vue de l'achat et obtenir un avis juridique éclairé avant de la signer.*

Les conventions de location en vue de l'achat définissent les conditions auxquelles un locataire loue une unité avec l'option de l'acheter éventuellement. Habituellement, le locataire paye un loyer au locateur et une somme mensuelle supplémentaire en vue d'acheter l'unité. La partie de la convention ayant trait à l'achat ne relève pas de la Direction de la location à usage d'habitation. La Direction suggère aux deux parties :

- D'obtenir un avis juridique éclairé avant d'établir ou de signer une convention de location en vue de l'achat.
- De s'assurer que la convention est par écrit.
- D'inclure toutes les informations importantes :
  - indiquer le montant du paiement mensuel qui s'applique à l'achat;
  - indiquer les conséquences d'un non-respect de la convention de location par le locataire et d'une résiliation de la convention de location par le locateur;
  - indiquer ce qui se produit si le locataire décide de ne pas acheter la propriété.

- De s'assurer que la convention est claire et complète.
- D'inclure toutes les conditions.

La plupart des conventions de location en vue de l'achat visent les locations à usage d'habitation à moins que tout l'argent payé ne soit affecté à l'achat de l'unité. Si une convention de location existe, la Direction ne peut statuer sur les questions liées à la location. Par exemple, si le locataire n'acquitte pas le paiement mensuel requis et que le locateur dépose une plainte contre le locataire, la Direction ne traiterait que la partie de la réclamation concernant le loyer.

Tant et aussi longtemps que le locataire paie un loyer, toutes les conditions d'une convention de location et la *Loi sur la location à usage d'habitation* s'appliquent. Par exemple, le locateur est toujours tenu de procéder à toutes les réparations nécessaires et raisonnables, même si le locataire a l'intention d'acheter l'unité plus tard.

Veillez communiquer avec la Direction pour toute question liée à la partie location d'une convention.

## Les locataires peuvent vérifier si de l'argent est détenu en fiducie en leur nom

Si un locateur doit un dépôt de garantie à un locataire ne pouvant être trouvé, le locateur doit faire parvenir l'argent à la Direction de la location à usage d'habitation. L'argent sera gardé dans un compte en fiducie pendant deux ans. Les autres montants détenus en fiducie par la Direction comprennent les trop-payés de loyer gardés pour les locataires.

Les locataires qui croient qu'on leur doit de l'argent peuvent désormais consulter le site Web de la Direction ([www.manitoba.ca/rtb](http://www.manitoba.ca/rtb)) et suivre les liens *Quoi de neuf* et *La Direction de la location à usage d'habitation détient de l'argent en fiducie pour les locataires*, ou communiquer avec la Direction au 945-2476 à Winnipeg ou au numéro sans frais 1 800 782-8403.



Les locataires peuvent faire une réclamation en personne ou remplir le formulaire de demande en ligne. Ils devront présenter une pièce d'identité. Pour toute réclamation concernant un trop-payé de loyer, les locataires pourraient avoir à présenter une preuve indiquant qu'ils ont habité à l'adresse en question pendant une période donnée.

Après deux ans, l'argent non réclamé est versé dans un fonds d'éducation constitué par la Direction en vue d'offrir des ressources aux locateurs et aux locataires, entre autres.

## Besoin d'information?

### ACCÈS EN LIGNE

[www.manitoba.ca/rtb](http://www.manitoba.ca/rtb)

### EN PERSONNE OU PAR TÉLÉPHONE

Nos bureaux sont 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: **667-6496**

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

**Manitoba** 