

Changements à la Direction

entrevue avec M. Roger Barsy



Des changements ont lieu à la Direction de la location à usage d'habitation. Quels sont-ils?

RB: La Direction est en cours de restructuration afin d'offrir à nos clients des services centralisés efficaces. Nous travaillons dans le but d'augmenter notre efficacité grâce à un nouveau système de bureautique intégré qui permettra au personnel de première ligne d'offrir immédiatement des services. Par exemple, si un locateur ou un locataire se présente à la Direction pour déposer une plainte, la personne qui enregistrera la plainte pourra immédiatement engager une procédure pour régler le différend. Parfois, un simple appel téléphonique de la part d'un membre de notre personnel suffit pour trouver une solution.

Pourquoi apportez-vous tous ces changements?

RB: Nous communiquons régulièrement et de manière très active avec nos clients. Ils nous ont demandé de pouvoir leur offrir un service immédiat, nous répondons à leur demande. C'est un aspect sur lequel nous travaillons depuis un certain temps. Le nouveau système permettra d'offrir un service en temps réel, et les clients constateront que leur demande est traitée immédiatement. Si le préposé est dans l'incapacité d'offrir tout de suite une solution au problème, les clients sauront exactement quelles seront les prochaines étapes et qui sera chargé du traitement de leur demande.

Que se passe-t-il actuellement?

RB: Le personnel reçoit actuellement une formation sur le nouveau système informatique et sur l'application de certaines des nouvelles procédures. À titre d'exemple, si vous vous présentez à nos bureaux pour nous exposer un problème, le personnel vous proposera d'appeler sur-le-champ l'autre partie concernée pour savoir s'il est possible de résoudre le différend. Déjà, nous obtenons des résultats plus rapidement. Récemment, une jeune mère de famille nous a indiqué qu'elle avait peur d'être expulsée de son appartement. Le préposé a immédiatement appelé le locateur et une solution a été trouvée, évitant à la jeune femme de devoir quitter les lieux. Les deux parties étaient très satisfaites de l'issue trouvée pour résoudre le différend. La locataire était soulagée et le locateur était content.

À quoi pouvons-nous nous attendre prochainement?

RB: Tout le personnel travaille d'arrache-pied pour que le nouveau système fonctionne parfaitement et le plus vite possible, mais il faut du temps pour effectuer un tel changement. Il faut mettre en place le nouveau système informatique, former le personnel et régler les pépins qui arriveront sûrement. Tout le personnel est profondément

engagé dans ce projet parce qu'ils savent que les résultats seront là, mais il faudra plusieurs mois avant que les choses aillent comme on le souhaite. Il y aura des pépins. Nous travaillerons dur pour régler ces problèmes et pour que tout le système fonctionne aussi vite que possible.

Lorsque le système sera opérationnel, quels changements les clients verront-ils?

RB: Globalement, nous espérons pouvoir offrir des services beaucoup plus rapides. Actuellement, rendre une décision dans le cas d'une réclamation demande entre 21 et 30 jours, parfois plus longtemps. À l'avenir, cela devrait prendre seulement 10 jours. De manière générale, les clients bénéficieront d'un service plus direct et plus rapide avec des délais raccourcis. Par exemple, nous serons en mesure de passer les pièces fournies au balayeur optique immédiatement et de savoir à quel stade se trouve un dossier de telle sorte que les personnes concernées auront tout de suite accès aux détails.

Il semble que le travail que vous effectuez aujourd'hui en vaut la peine.

RB: Oui. Il va falloir apprendre vite, et il va falloir un certain temps pour maîtriser un système aussi complexe. D'une certaine manière, nous sommes « en chantier », ce qui veut dire que les choses ne seront pas parfaites pendant quelque temps. Ceux qui tireront vraiment profit de ce système plus efficace seront les clients. Le personnel s'engage à changer notre structure afin d'offrir aux clients des services plus rapides et plus efficaces. Nous attendons avec impatience de voir les résultats. Nous demandons juste à nos clients de faire preuve de patience pour nous donner le temps de régler certains détails.

Merci à vous, M. Barsy.

RB: Merci.

Rapport sur l'état de l'unité locative

Un rapport sur l'état de l'unité locative est une description écrite et détaillée de l'état de l'unité locative au moment de l'emménagement ou du déménagement d'un locataire. Bien que ce rapport ne soit pas exigé par la loi, le locateur ou le locataire peut demander qu'un tel rapport soit établi. Un rapport sur l'état d'une unité locative peut aider à protéger les intérêts à la fois du locateur et du locataire. Un locateur ou un locataire peuvent se servir du rapport comme preuve pour appuyer ou répondre à l'un des cas suivants :

- ▶ réclamation contre un dépôt de garantie;
- ▶ réclamation d'indemnisation pour un dommage ou un nettoyage;
- ▶ demande d'ordre de reprise de possession.

Un locateur ou un locataire peut demander qu'un rapport sur l'état d'une unité locative soit établi lorsque le locataire emménage et, encore une fois, quand il déménage. Ce type de rapport devrait également être fait dans le cas d'une cession ou d'une sous-location.

Au début d'une location, le locateur et le locataire devraient inspecter minutieusement l'unité locative. Tous les dommages (égratignures, brûlures, etc.) doivent être répertoriés et notés sur le formulaire. Le locateur et le locataire devraient signer et dater le rapport et en conserver chacun une copie.

Lorsqu'un locataire déménage, il doit vérifier l'état de l'unité locative avec le locateur. Idéalement, ils devraient tous deux signer le rapport sur l'état de l'unité locative à la fin de la location. Toutefois, il arrive qu'un locataire quitte les lieux sans signer ce rapport. En pareil cas, le locateur devrait néanmoins remplir le rapport. Le locateur voudra peut-être demander à un autre locataire ou à un voisin d'attester de l'état de l'unité locative. Les dommages qui n'étaient pas présents lors de l'emménagement du locataire devraient être signalés dans le rapport. Le locateur et le locataire devraient signer et dater ce dernier rapport et en conserver chacun une copie. Chacun d'eux peut se servir de ce rapport au moment de s'entendre sur la remise du dépôt de garantie.

La Direction prend en considération les rapports sur l'état d'une unité locative au moment de rendre une décision relativement à une réclamation ou à une autre affaire, et accepte généralement ce type de document comme preuve pourvu que :

- ▶ le locateur ait donné au locataire une chance raisonnable de remplir un rapport non signé;
- ▶ le rapport ne soit pas modifié après que le locateur et le locataire l'ont signé.

La Direction offre des modèles de rapports sur l'état d'une unité locative et certains magasins de papeterie et de fournitures de bureau vendent ce type de formulaire. De nombreux locateurs rédigent leur propre rapport sur l'état d'une unité locative.



Le locateur et le locataire sont tous les deux responsables de l'entretien

Le locateur et le locataire sont tous les deux responsables de l'entretien courant de l'unité locative. Les locataires qui vivent dans une maison unifamiliale devraient s'occuper de l'entretien régulier de la cour, comme le déneigement par exemple, et ceux qui vivent dans une maison en bande, un duplex ou un triplex devraient entretenir la partie de la cour qu'ils utilisent.

Dans le cas des immeubles à plusieurs étages, ce sont généralement les locateurs qui sont responsables du nettoyage extérieur des fenêtres alors que les locataires sont responsables du nettoyage intérieur de celles-ci.

Un locateur n'est pas responsable du nettoyage régulier des tapis et des tentures durant une location, à moins d'un événement exceptionnel comme une fuite d'eau. Si un locataire souhaite nettoyer une tenture ou des tapis, il devrait au préalable consulter le locateur pour savoir s'il existe des instructions particulières à ce sujet.

Pour obtenir plus de renseignements au sujet de l'entretien courant, veuillez vous rendre à www.residentialtenancies.mb.ca

Les audiences sont un outil important pour les clients

Les audiences tenues par la Direction sont publiques et ont pour but d'étudier des réclamations importantes telles qu'un ordre de reprise de possession ou une demande d'indemnisation.

« Lorsqu'un locateur et un locataire n'arrivent pas à régler eux-mêmes leur différend, la Direction de la location à usage d'habitation organise une rencontre publique qu'on appelle une audience, où les parties exposent leurs réclamations », explique le directeur de la location à usage d'habitation, M. Roger Barsy.

Un préposé d'audience recueille l'information et les preuves fournies par le locateur, le locataire ainsi que les témoins. S'il s'agit d'une demande d'indemnisation, la partie qui fait la réclamation doit prouver qu'elle a subi une perte financière pendant la durée de la location, et que l'autre partie est responsable de cette perte. La partie qui fait la réclamation doit également prouver le montant de la perte. De même, le locateur ou le locataire doivent montrer qu'ils ont essayé de minimiser la perte.

Si un locateur fait une demande d'ordre de reprise de location, il doit prouver qu'il a fourni au locataire un avis de résiliation valide et que le locataire n'a pas respecté une condition stipulée dans la convention de location.

La Direction peut ordonner qu'une partie reçoive une indemnisation dans un certain nombre de cas comme la perte d'un revenu de location ou des dommages à des biens personnels. Elle n'est toutefois pas habilitée à accorder une indemnité dans les cas suivants : blessures corporelles ou décès, souffrances, douleurs ou souffrance morale, frais de justice, temps passé à essayer d'obtenir le paiement du loyer ou perte de salaire pour pouvoir assister à l'audience.

Protection de la vie privée

Un locateur doit généralement donner un avis à un locataire avant de rentrer dans une unité locative. Le locataire doit recevoir cet avis au moins 24 heures à l'avance, mais pas plus de deux semaines à l'avance.

Cet avis doit :

- ▶ être écrit;
- ▶ stipuler pourquoi le locateur a besoin de se rendre sur les lieux;
- ▶ fournir la date et l'heure de la visite.

Si l'heure et la date ne conviennent pas au locataire, ce dernier peut en informer le locateur. Le locataire doit toutefois suggérer une autre heure ou journée afin de permettre au locateur de rentrer dans l'unité locative.

Un locateur, une fois qu'il a donné un avis au locataire, peut rentrer dans une unité locative pour :

- ▶ faire des réparations;
- ▶ inspecter des dommages ou pour remplir un rapport sur l'état d'une unité locative;
- ▶ faire visiter les lieux à d'éventuels acheteurs;
- ▶ faire une inspection des lieux pour des fins d'assurance ou d'hypothèque.

Un locateur peut rentrer dans une unité locative sans préavis :

- ▶ en cas d'urgence;
- ▶ si le locataire lui donne l'autorisation au moment de sa demande;
- ▶ pour montrer l'unité locative à d'éventuels locataires une fois que le locataire actuel a donné ou reçu un avis de fin de location;
- ▶ pour inspecter les lieux le jour du déménagement du locataire.

La médiation peut aider à régler des différends

Lorsqu'un locateur et un locataire ne parviennent pas à s'entendre, la médiation peut aider à régler le différend. La Direction de la location à usage d'habitation offre des services de médiation confidentiels afin d'aider à trouver des solutions pour résoudre les différends.

« Les parties en litige trouvent souvent leurs propres solutions, indique le directeur de la Direction à usage d'habitation, M. Roger Barsy. À moins que le différend ne soit au sujet d'augmentations de loyer, nous pouvons offrir des services de médiation qui peuvent aider les parties à s'asseoir autour d'une table afin de trouver une solution qui satisfasse tout le monde. »

Si les deux parties acceptent d'avoir recours au processus de médiation, la Direction mettra à leur service un préposé qui coordonnera les discussions, identifiera les points pouvant faire l'objet d'une entente et aidera à trouver des solutions. Le processus de médiation est souple et peut se dérouler sous la forme de réunions ou de conférences téléphoniques individuelles ou de groupe.

« Le préposé chargé de la médiation joue le rôle d'intermédiaire entre le locateur et le locataire tout en offrant son aide aux deux parties, souligne M. Barsy. Il ne prend pas parti, ne donne pas de conseils juridiques et n'impose pas de solutions. Au contraire, il amène les gens à la table des négociations et les aide à trouver une solution. »

Lorsque le litige est réglé par médiation, le préposé rédige une entente liant les parties qui expose les grandes lignes des termes de l'entente, ainsi que les conséquences en cas de non-respect de ces termes.

Si la médiation échoue, la Direction peut prendre une décision ou émettre un ordre.



La Direction de la location à usage d'habitation offre des services de médiation.

Registre des décisions en matière de location à usage d'habitation

Les ordres rendus par la Direction de la location à usage d'habitation ou par la Commission de la location à usage d'habitation constituent des dossiers publics. Le Registre des décisions en matière de location à usage d'habitation comprend une liste d'ordres définitifs (à l'exclusion des ordres ayant trait au contrôle du loyer) à l'intention des locataires et des locateurs, émanant de la Direction ou de la Commission. Il répertorie tous les types d'ordres ayant trait aux logements locatifs rendus depuis 1999.

Le Registre des décisions en matière de location à usage d'habitation est à la disposition des particuliers et des entreprises et peut être utilisé de plusieurs manières, y compris les suivantes :

- ▶ Les clients peuvent y chercher le nom d'un locateur et d'un locataire afin de déterminer si cette personne a été visée par un ordre émanant de la Direction ou de la Commission. Les clients peuvent examiner n'importe quel ordre afin d'obtenir de l'information susceptible de les aider à prendre des décisions éclairées en ce qui concerne la location d'un logement.
- ▶ Les clients peuvent repérer et examiner un ordre particulier s'ils en connaissent le numéro.
- ▶ Le système permet aux clients de faire des recherches en fonction du type d'ordre (p. ex. possession, réparation, garantie, réclamation, etc.) ou de rechercher tous les ordres rendus au cours d'une période donnée.
- ▶ Les clients peuvent faire des recherches sur un sujet particulier (p. ex. réclamations pour le nettoyage de tapis).

Les clients peuvent accéder au Registre sur le site Web de la Direction en payant un abonnement annuel de 250 \$. Il est possible de s'abonner en ligne (<http://www.gov.mb.ca/finance/cca/rtb/index.fr.html>) ou dans les bureaux de la Direction de la location à usage d'habitation. Les clients peuvent également faire des recherches au poste d'accès public de la Direction de Winnipeg. Ce service coûte 5 \$ par tranche de 30 minutes, plus 0,15 \$ par page imprimée. À l'extérieur de Winnipeg, les clients peuvent remplir un formulaire de demande de recherche au Registre. Le personnel de la Direction fera ensuite la recherche moyennant des frais de 5 \$ la demande et de 0,15 \$ par page imprimée.

Frais de paiement en retard

Un locataire doit payer au locateur le montant intégral de son loyer le jour de l'échéance. Si le loyer n'est pas payé à temps, le locateur peut imposer au locataire des frais de retard de paiement.

Un locateur doit aviser un locataire par écrit qu'il imposera des frais de retard de paiement si le locataire ne paie pas son loyer à temps. Le locateur peut inclure ces renseignements :

- ▶ sur une convention de location;
- ▶ dans les règles internes;
- ▶ Sur un avis séparé remis directement au locataire; un locateur ne peut informer un locataire de l'imposition des frais de retard de paiement en affichant simplement un avis général dans le hall commun ou dans l'entrée.

Une fois qu'un locataire est informé de ces frais, un locateur a le droit de les imposer.

Le montant des frais de retard de paiement est fixé par le Règlement sur la location à usage d'habitation. Un locateur ne peut fixer un taux plus élevé de son propre chef pour les frais de retard de paiement. Un locateur peut imposer des frais de retard de paiement :

- ▶ de 5 \$ maximum pour le jour où le loyer était exigible;
- ▶ de 1 \$ maximum pour chaque jour où le loyer demeure impayé après la date d'échéance, à concurrence de 65 \$.

Si un locataire ne paie pas les frais de retard de paiement, le locateur peut :

- ▶ déduire le montant total des frais de retard de paiement du dépôt de garantie à la fin de la location;
- ▶ inclure le montant total des frais de retard de paiement dans une réclamation d'indemnisation qu'il déposera à la Direction.

Un locateur ne peut résilier une location uniquement pour non-paiement des frais de retard de paiement.

Besoin d'information?

ACCÈS EN LIGNE

www.gov.mb.ca/finance/cca/rtb/index.fr.html

EN PERSONNE OU PAR TÉLÉPHONE

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

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

340, 9^e Rue, bureau 157, **Brandon**
Téléphone: 726-6230

59, chemin Elizabeth, bureau 113, **Thompson**
Téléphone: 667-6496

Sans frais 1-800-782-8403

