



Roger Barsy

Le directeur examine 35 années de changements

Le directeur de la Direction de la location à usage d'habitation, M. Roger Barsy, a pris sa retraite au début de juillet, après avoir travaillé pendant presque 35 ans pour le gouvernement provincial. Depuis son tout premier emploi dans le Bureau du médiateur des loyers en 1973, et dans le cadre des diverses fonctions qu'il a remplies au cours de l'évolution de ce bureau qui est devenu aujourd'hui la Direction de la location à usage d'habitation, M. Barsy a pris part à de nombreux changements importants dans le domaine des relations entre les locataires et les locataires.

« À l'époque, l'industrie était régie par un autre type de législation, affirme M. Barsy. La portée de la *Loi sur le louage d'immeubles* n'était pas aussi large que celle de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Par exemple, les locataires qui avaient besoin d'expulser un locataire étaient forcés d'avoir recours à un tribunal, une option coûteuse en temps et en argent. » La Province a collaboré étroitement avec les locataires et les locataires au fil des années pour résoudre les questions qui revenaient sans cesse, et a éventuellement élaboré la *Loi sur la location à usage d'habitation*, promulguée en 1992.

« Le Manitoba a été le chef de file dans le domaine de la législation régissant les relations entre locataires et locataires, explique M. Barsy, non seulement en ce qui concerne la loi elle-même, mais également en ce qui concerne la façon dont elle a été élaborée et continue d'évoluer. D'autres provinces nous ont considérés comme chefs de file dans ce domaine. »

« À L'ÉPOQUE,
L'INDUSTRIE ÉTAIT
RÉGIE PAR UN AUTRE
TYPE DE LÉGISLATION. »

La participation de l'industrie de la location, des associations de locataires, des tribunaux, des entreprises et des associations communautaires a été essentielle à l'élaboration de la loi et à la création de la politique de la Direction, et continue de l'être. L'objectif, selon M. Barsy, était que le gouvernement collabore avec tous ces intervenants pour créer une loi qui permet aux locataires et aux locataires de résoudre leurs différends de façon juste,

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

Le directeur examine 35 années de changements (suite de la page 1)

informelle, non coûteuse, rapide et non contentieuse. M. Barsy estime qu'« un leader doit faire preuve, entre autres, de ténacité en ce qui concerne la réalisation d'un objectif ». Il estime aussi que la Direction s'est efforcée de manière constante de maintenir son objectif d'être au service des locateurs et des locataires dans l'ensemble de la province.

Le directeur à la retraite est conscient de la façon dont la technologie a amélioré le service à la clientèle au sein de la Direction grâce, tout particulièrement, à l'utilisation d'Internet. Sa prévoyance a été indispensable à l'établissement du site Web de la Direction. Ce site qui, au départ, servait à des fins éducatives, est devenu un site de services interactif permettant aux clients de trouver des formules, de déposer des avis ou des demandes, de calculer l'intérêt d'un dépôt de garantie et de recevoir des renseignements fiables. Au cours de l'année écoulée, le site Web a enregistré plus de 100 000 visites. À l'interne, la Direction a mis en œuvre un système électronique de gestion des cas. Ce système, qui en est à la deuxième phase, intègre les données déposées électroniquement par les clients directement dans les procédés administratifs et le registre des loyers de la Direction. M. Barsy prédit la prestation électronique interactive d'autres services aux clients à l'avenir.

L'amélioration continue du service à la clientèle a été la pierre angulaire du style d'administration de M. Barsy. « L'équité dans les mesures administratives est essentielle dans notre travail », précise M. Barsy, et il mentionne, comme avantage important pour les locateurs et les locataires, l'élaboration du *Manuel des politiques et procédures*. « Il s'agit là d'un outil éducatif très important. Il montre que nous n'avons pas d'intentions cachées. Les politiques sont établies par un processus décisionnel réfléchi, par la préséance, et parfois même par le bon vieux sens commun. Ce qui importe, c'est que les politiques soient affichées à la vue de tous. Cela démontre que la Direction est

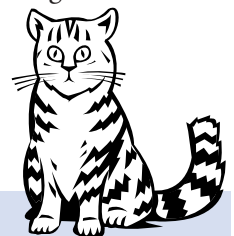
transparente et responsable en ce qui concerne les décisions qu'elle prend. »

M. Barsy s'est dit impressionné par les réalisations des groupes communautaires tels que la West Broadway Neighbourhood Association. Certains des immeubles visés par les travaux de cette association ont subi des transformations miraculeuses. Les participants à ces projets se sont sentis tout aussi transformés. M. Barsy a également applaudi et encouragé l'établissement d'organismes tels que le Tenant Landlord Cooperation Committee, dans lesquels les locateurs et les locataires travaillent ensemble en vue de promouvoir leur bien-être mutuel. M. Barsy affirme que ces groupes, et d'autres comme eux, renforcent sa conviction qu'avec des ressources appropriées à leur disposition, les gens ont les connaissances et les compétences nécessaires pour résoudre leurs propres problèmes. Ce sont des personnes, selon lui, dont la seule préoccupation est de faire ce qui est dans l'intérêt de leur communauté.

M. Barsy attribue un grand nombre de réalisations et de progrès en matière de location à usage d'habitation au cours des années au soutien témoigné par les hauts fonctionnaires, aux renseignements utiles fournis par la Direction de la recherche et de la planification, et au personnel talentueux et dévoué de la Direction avec lequel il a travaillé. Son rôle a consisté à promouvoir les priorités de la Direction, mais c'est son personnel qui « effectue le plus gros du travail. Ce sont ces personnes qui nous permettent de réaliser nos objectifs. »

Le directeur à la retraite est particulièrement fier de l'influence que la Direction exerce sur le règlement des litiges, et de la capacité de la Direction à aider les gens à remplir les formalités administratives et à trouver des solutions à leurs problèmes. « Le travail que nous faisons est important pour nos clients, ajoutait-il. Le travail continuera sans moi car il s'agit d'un travail pertinent et valable. »

APPARTEMENTS AUTORISANT LES ANIMAUX FAMILIERS



Les locateurs ont le droit de créer des règlements internes raisonnables à l'endroit de leurs locataires et de les faire respecter. Les règlements doivent être remis aux locataires par écrit. L'un des règlements les plus communs est « l'interdiction d'avoir des animaux familiers. »

Les locataires qui ont des animaux familiers ont parfois de la difficulté à trouver une unité locative qui accepte les animaux. La Winnipeg Humane Society affiche sur son

site Web (www.winnipeghumanesociety.ca) une liste d'appartements en ville autorisant les animaux familiers. Les locateurs qui ont des immeubles autorisant les animaux familiers peuvent appeler l'organisme au 204 982-2021 pour ajouter leur nom à la liste. Les locataires qui cherchent un appartement à l'extérieur de Winnipeg devraient se renseigner auprès du locateur avant de signer une convention de location.

Changements apportés aux formules de contrôle du loyer

En vigueur à partir du 31 mai 2007

La Direction de la location à usage d'habitation continue à travailler étroitement avec les locataires et les locateurs afin de se tenir au courant de leurs besoins. Les locateurs et les locataires bénéficieront des améliorations apportées aux formules suivantes :

- *Avis d'augmentation de loyer;*
- *Avis au nouveau locataire;*
- *Demande d'augmentation de loyer – Augmentation supérieure au montant autorisé par règlement*

Voici les changements les plus importants :

Les locateurs qui ont accordé à leurs locataires une remise sur le loyer et qui ont l'intention de réduire ou de supprimer cette remise doivent donner aux locataires un préavis écrit de trois mois. Un changement apporté aux formules permet maintenant aux locateurs d'utiliser l'*Avis d'augmentation de loyer* et l'*Avis au nouveau locataire* pour donner ce préavis.

Lorsqu'un nouveau locataire signe une convention de location, le locateur doit lui donner une formule *Avis au nouveau locataire*. Si le locateur a déjà décidé du montant de l'augmentation de loyer proposée, il doit remplir la troisième colonne de la formule, et ce, quelle que soit la date d'entrée en vigueur de l'augmentation ou que l'augmentation de loyer soit ou non supérieure au montant autorisé par règlement.

La formule *Demande d'augmentation de loyer – Augmentation supérieure au montant autorisé par règlement* comprend maintenant une nouvelle annexe appelée Renseignements sommaires fournis par le locateur. L'annexe résume les coûts qui ont augmenté et les autres facteurs qui ont poussé le locateur à demander une augmentation supérieure au montant autorisé par règlement. Lorsqu'un locateur fait une demande d'augmentation supérieure au montant autorisé par règlement, les locataires ont le droit de voir la demande et les autres renseignements fournis. La Direction fera parvenir à chaque locataire une copie de l'annexe Renseignements sommaires fournis par le locateur. Cela devrait aider non seulement les locataires qui ne peuvent pas se rendre au bureau de la Direction pour examiner le dossier, mais également ceux qui préfèrent ne pas voir tous les détails. Les locataires peuvent toujours voir le dossier en entier s'ils le désirent.

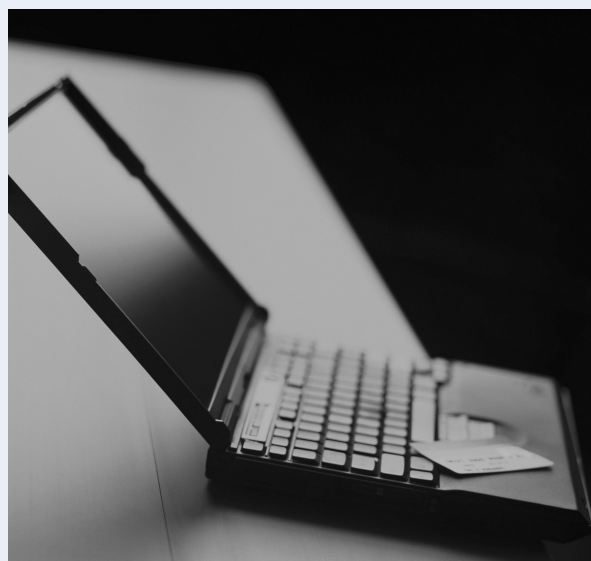
Les locateurs pourront bientôt remplir toutes ces formules en ligne et les déposer auprès de la Direction par voie électronique. Le site Web des formules électroniques fera les calculs pour vous. Pour accéder à ces formules en ligne, visitez le site www.manitoba.ca/rtb. La Direction continuera à fournir des versions papier des formules aux personnes qui le désirent. Pour commander les nouvelles formules ou si vous avez des questions liées à ces dernières, veuillez communiquer avec la Direction au 204 945-2476, ou sans frais au 1 800 782-8403.

DIRECTION DE LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

AIDE EN LIGNE POUR LES LOCATEURS ET LOCATAIRES

Les locataires et locateurs à la recherche de renseignements sur la location à usage d'habitation peuvent consulter le site Web de la Direction de la location à usage d'habitation du Manitoba à www.manitoba.ca/rtb. Le site comprend :

- une foire aux questions;
- le *Manuel des politiques et procédures;*
- des feuilles de renseignements;
- des formules;
- une calculatrice des intérêts courus sur les dépôts de garantie;
- les bulletins de nouvelles les plus récents;
- la *Loi sur la location à usage d'habitation;*
- la *Loi sur les baux viagers;*
- des renseignements sur les dépôts de garantie non réclamés et les remboursements de loyer.



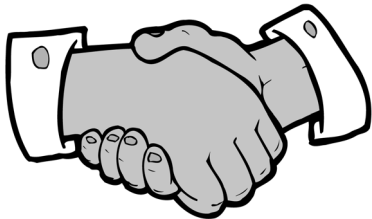
Si vous préférez communiquer avec un représentant de la Direction, vous pouvez appeler le bureau de Winnipeg, de Brandon ou de Thompson. (Les coordonnées de ces bureaux se trouvent sur la dernière page.)

Service de médiation offert par la Direction de la location à usage d'habitation

Les locataires et locateurs qui ont besoin d'aide pour régler un différend peuvent avoir recours au service de médiation de la Direction de la location à usage d'habitation. La médiation a pour but d'aider les deux parties à résoudre facilement leurs différends par voie de conciliation et à arriver à une solution convenable.

Lorsqu'un différend survient, les parties peuvent convenir d'avoir recours à la médiation, en avisant la Direction et lui demandant qu'un agent du service de médiation soit affecté à leur cas. Les agents de médiation sont impartiaux et ils ne portent aucun jugement. Ils guident la discussion et aident les locateurs et les locataires à se concentrer sur la résolution du problème. Lorsque les parties conviennent d'une solution, l'agent rédige une entente expliquant les modalités sur lesquelles les parties se sont entendues et les conséquences si l'entente n'est pas respectée.

Dans plus de 80 % des cas de médiation, les parties respectent leurs ententes principalement en raison de leur participation au processus et du fait qu'ils comprennent que de telles ententes sont exécutoires. Un grand nombre de locateurs et de locataires ont recours à la médiation car ce processus leur permet de résoudre un différend sans endommager leur relation.



Besoin d'information?

ACCÈS EN LIGNE

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

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

Sans frais 1-800-782-8403

Manitoba 