



Les réparations : un investissement rentable

Les locataires tout comme les locateurs en bénéficient quand les unités locatives sont bien entretenues, et ils doivent tous deux coopérer au maintien du bon état des logements. En vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, le locateur doit maintenir les unités locatives dans un état convenable. Un entretien continu permet de protéger les investissements du locateur et de fournir un logement de qualité aux locataires. Pour respecter les normes relatives aux logements locatifs, le locateur doit inspecter régulièrement les unités locatives et les ensembles résidentiels afin de déterminer les réparations à effectuer, et les locataires doivent informer le locateur rapidement s'il y a des problèmes.

Le locateur doit aviser les locataires à l'avance des inspections d'entretien régulières qu'il effectuera pour cerner les problèmes ou les besoins d'entretien. Lorsque le locateur voit que de l'entretien ou des réparations sont nécessaires, il doit aviser les locataires par écrit qu'une personne entrera dans l'unité locative pour y faire des travaux. (Voir l'encadré pour connaître les règles relatives aux avis aux locataires.)

Les locataires doivent signaler au locateur les problèmes nécessitant de l'entretien ou des réparations dès qu'ils les constatent. Cela permet au locateur de faire les réparations avant qu'un petit problème ne devienne plus important et, souvent, plus coûteux. S'il y a des réparations d'urgence à faire, les locataires doivent communiquer avec le locateur ou le gardien d'immeuble en personne ou par téléphone. Pour les réparations non urgentes, ils peuvent aviser le locateur ou le gardien d'immeuble par téléphone ou au moyen d'une note détaillée. (Voir l'encadré pour déterminer ce qui constitue une situation d'urgence.)

Lorsqu'un locataire fait une demande de réparation auprès d'un locateur, ce dernier doit confirmer qu'il a reçu la demande dès que cela est raisonnablement possible et informer le locataire des travaux qui seront faits. Parfois, des raisons valables peuvent entraîner un délai des réparations : du mauvais temps ou encore le besoin de commander des matériaux, de faire d'autres travaux en priorité ou de trouver un spécialiste pour des travaux particuliers. Les locateurs avisés tiennent les locataires informés des délais imprévus et leur fournissent les raisons de ces délais. Ces gestes permettent d'éviter la frustration, les malentendus et les conflits.

Les locataires doivent collaborer avec le locateur pour permettre la réalisation des travaux. Après avoir reçu un préavis approprié, les locataires doivent permettre au locateur, ou aux employés de métier embauchés, d'entrer dans l'unité locative pour réaliser les

travaux. Si l'heure à laquelle le locateur prévoit se rendre à l'unité cause un problème au locataire, le locataire peut suggérer un autre moment. Toutefois, le locataire doit à un moment donné laisser le locateur entrer pour effectuer les réparations. Les locataires peuvent accélérer le processus de réparation en déplaçant les meubles et autres objets de l'endroit où les travaux seront effectués, lorsque cela est possible.

Les locataires sont responsables des dommages causés par eux-mêmes ou par leurs invités dans une unité locative ou un ensemble résidentiel. Les locataires sont tenus de réparer comme il se doit les dommages ou de verser une indemnité au locateur pour le coût des réparations. Les locataires avisés informeront immédiatement le locateur en cas de dommages et discuteront de ce qui doit être fait. Le locateur peut dire aux locataires de réparer les dommages et d'en assumer les frais. Il peut aussi faire réparer les dommages puis facturer des frais de réparation raisonnables aux locataires. Si les locataires ne réparent pas les dommages ou ne paient pas les réparations, le locateur peut leur donner un avis de quitter les lieux.

Résolution de différends concernant les réparations

Les locataires ne doivent jamais retenir le paiement du loyer afin de forcer le locateur à faire des réparations. Les locataires qui ne paient pas leur loyer peuvent recevoir un avis de quitter les lieux. Si le locateur n'effectue pas les réparations nécessaires, les locataires peuvent obtenir conseil auprès de la Direction de la location à usage d'habitation.

Les locataires qui communiquent avec la Direction doivent remplir une formule de demande de réparations à l'intention du locateur. Il est possible de se procurer cette formule au bureau de la Direction de votre région ou de la télécharger à partir du site Web de la Direction, à manitoba.ca/rtb. Les locataires doivent remettre une copie de la formule remplie au locateur et en envoyer une copie à la Direction. Une fois la demande reçue, un agent de la Direction communique avec le locateur pour discuter de la demande. Dans bon nombre de cas, le locateur acceptera d'effectuer les réparations avant une date précise. Dans une telle situation, la Direction vérifiera auprès du locateur et du locataire

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.

Les réparations : un investissement rentable (suite)

pour confirmer que les travaux sont terminés et fermera ensuite le dossier.

Si, pour une raison quelconque, un locateur refuse d'effectuer les réparations, la Direction envoie généralement un agent responsable des réparations pour inspecter l'unité locative et y relever les travaux à faire. Si l'agent est d'accord que les réparations sont nécessaires et si le locataire est à jour dans ses paiements de loyer, l'agent délivrera au locateur un ordre d'effectuer les réparations avant une certaine date. La plupart des cas se règlent habituellement à cette étape, sans que la Direction ait à intervenir davantage.

Cependant, si un locateur refuse toujours de réaliser les travaux, la Direction ordonnera aux locataires de remettre leurs paiements de loyer directement à la Direction. Une fois qu'elle aura suffisamment d'argent, la Direction embauchera un entrepreneur pour faire les réparations et paiera ce dernier avec les paiements de loyer amassés. Si la Direction doit se rendre à cette étape, elle facture des frais d'administration au locateur en plus du coût des réparations.

Si un inspecteur d'hygiène ou un autre représentant du gouvernement délivre un ordre d'effectuer des réparations et que le locateur ne s'y conforme pas, l'ordre peut être déposé auprès de la Direction, puis cette dernière l'exécutera.

Maintien de l'apparence d'une unité locative ou d'un ensemble résidentiel

Les locateurs sont tenus de maintenir l'apparence des unités locatives et des ensembles résidentiels. Selon le *Manuel des politiques et procédures* de la Direction de la location à usage d'habitation, si un locataire vit dans une unité locative pendant une certaine période (habituellement cinq ans), il peut demander au locateur d'apporter des améliorations esthétiques à l'unité. La

plupart du temps, les locataires demandent que l'on peigne l'unité ou qu'on y remplace la moquette. Beaucoup de locateurs acceptent d'apporter les améliorations demandées par les locataires, particulièrement si ces derniers sont des résidents à long terme qui respectent toutes leurs obligations. La Direction obligerait un locateur à se conformer à une demande d'entretien seulement si la demande est raisonnable et que les travaux sont nécessaires. Par exemple, la Direction n'ordonnera pas à un locateur de remplacer un tapis en bon état simplement parce que le locataire n'aime pas la couleur.

Améliorations demandées par les locataires

À l'occasion, les locataires demandent au locateur d'apporter une amélioration à une unité locative ou de fournir un service qu'il n'offre pas normalement. Par exemple, un locataire pourrait demander à un locateur d'installer un climatiseur pour fenêtre dans un immeuble sans air climatisé, ou encore d'inclure le coût de l'électricité dans le prix du loyer s'il s'agit d'un immeuble où les locataires paient normalement leurs propres factures d'électricité.

Si un locateur accepte la demande du locataire, il peut hausser le loyer. Souvent, le locateur et le locataire s'entendent sur la valeur de l'amélioration ou du service pour le locataire. Toutefois, pour avoir le droit de facturer une amélioration demandée par un locataire, le locateur doit faire une demande à la Direction afin de fixer la valeur de l'amélioration ou du nouveau service. La *Loi sur la location à usage d'habitation* comprend un processus de traitement de ces demandes. Pour en savoir plus sur les demandes d'amélioration par les locataires, consultez la section 13 du Manuel des politiques et procédures de la Direction, à manitoba.ca/rtb, ou communiquez avec le bureau de la Direction de votre région.

ENTRER DANS UNE UNITÉ POUR L'INSPECTER OU Y FAIRE DES RÉPARATIONS

Les locataires ont droit à un avis écrit avant que quiconque entre dans leur unité locative pour l'inspecter ou y faire des réparations. L'avis doit être donné aux locataires au moins 24 heures, et au maximum deux semaines, avant l'heure où l'on entrera dans leur unité locative.

Réparations urgentes

- un tuyau brisé entraînant une fuite d'eau
- un système de chauffage qui ne fonctionne pas quand il fait froid dehors
- un refoulement d'égout dans le logement
- un problème électrique qui pourrait causer un choc ou un incendie
- un réfrigérateur, fourni par le locateur, qui ne fonctionne pas

Réparations non urgentes

- une porte intérieure qui ne ferme pas correctement
- un élément chauffant d'une cuisinière qui ne fonctionne plus
- un robinet qui coule
- un carreau supérieur d'une fenêtre qui est craqué

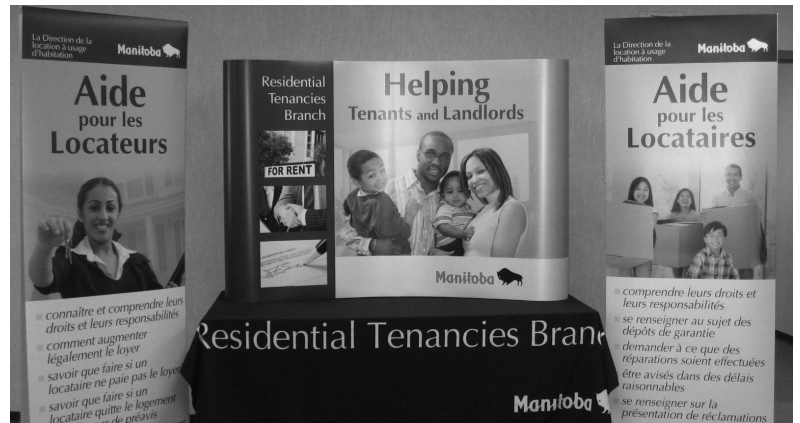
Ces bris ne constituent pas des urgences mais le locateur devrait en être avisé aussi tôt que possible (pendant les heures ouvrables).

Personnel de la Direction de la location à usage d'habitation – Sensibiliser la communauté

L'éducation du public est la clé de la réussite de n'importe quelle industrie et celle de la location résidentielle n'y fait pas exception. Au cours des derniers mois, le personnel de la Direction de la location à usage d'habitation a eu l'occasion de rencontrer le public en participant à des salons professionnels et à des journées portes ouvertes. L'objectif de la Direction est d'élargir ses activités d'information du public et d'offrir des renseignements utiles aux locataires et aux locataires à propos de leurs droits et de leurs responsabilités.

Au printemps, le personnel de la Direction a participé au salon professionnel annuel de la Professional Property Managers Association, intitulé « Suite Living ». On y fournissait des renseignements sur une vaste gamme de sujets, par exemple, la planification d'urgence, la communication améliorée et les moyens efficaces de se débarrasser des punaises des lits, à l'intention des gestionnaires immobiliers et des gardiens d'immeuble. Le personnel de la Direction était sur place pour fournir de l'information sur les droits et les responsabilités et sur le rôle de la Direction dans le service au public.

La Direction a également tenu un stand lors du Salon des carrières Rotary pour fournir aux personnes qui songent à louer un logement pour la première fois de l'information sur les droits et les responsabilités des locataires. La Direction a aussi participé à l'exposition « Seniors Housing and Lifestyles » présentée par Age and Opportunity. Cette exposition permet aux personnes âgées de se renseigner sur les options de logement et sur les divers services de soutien.



La Direction a noué des liens avec un autre segment important de la population lors de la séance annuelle portes ouvertes de l'Association du Barreau du Manitoba, organisée à l'occasion de la Journée du droit. Cette journée vise à informer le public au sujet du rôle et de l'importance de la loi, et la Direction a fourni de l'information à propos des répercussions des lois provinciales sur les relations entre locataires et locataires.

Des membres du personnel de la Direction de la location à usage d'habitation sont disponibles pour faire une présentation lors de la plupart des activités communautaires. Pour les inviter à vos activités, composez le 945-2476, à Winnipeg, ou le 1 800 782-8403, sans frais.

Biens abandonnés

Il peut parfois arriver que des locataires quittent une unité locative sans en aviser le locateur. Ces locataires y abandonnent souvent des biens personnels et le locateur doit décider quoi en faire.

Une unité locative est considérée comme abandonnée lorsque des locataires :

- quittent l'unité locative, sans l'avis requis, et informent le locateur qu'ils n'ont pas l'intention de revenir;
- quittent l'unité locative sans aviser le locateur qu'ils ne reviendront pas et sans payer le loyer qui est dû.

Les biens abandonnés sont les biens personnels que les locataires ont laissés dans l'unité locative qu'ils ont quittée ou abandonnée ou dont ils ont été évincés. Ces biens sont considérés comme abandonnés si le locateur n'a pas consenti à l'avance de les entreposer pour les locataires. Au Manitoba, l'enlèvement de tout bien abandonné doit se faire conformément à la *Loi sur la location à usage d'habitation* et à ses règlements d'application.

Si les locataires ne veulent pas les biens abandonnés, le locateur peut fournir une formule d'autorisation de jeter les biens. La formule doit être signée par les locataires avant qu'ils déménagent. Elle donne la permission au locateur de jeter les biens abandonnés. Les locataires peuvent être responsables de toute dépense engagée par le locateur pour l'enlèvement de ces biens.

Les locataires qui souhaitent conserver leurs biens doivent veiller à ce que tous leurs biens personnels soient retirés de l'unité locative au plus tard la journée du déménagement. S'ils ne sont pas en mesure de retirer tous leurs biens à temps, ils doivent communiquer immédiatement avec le locateur, lui remettre leurs nouvelles coordonnées et l'aviser de la date à laquelle ils reviendront chercher les biens. Ils pourraient aussi devoir payer les dépenses engagées par le locateur pour le déplacement ou l'entreposage de ces biens.

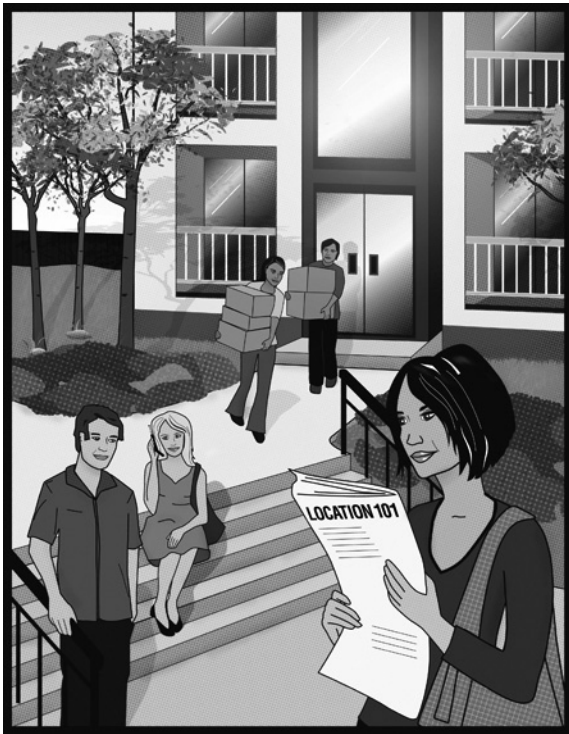
Pour en savoir plus, communiquez avec la Direction de la location à usage d'habitation ou consultez son site Web à gov.mb.ca/finance/cca/rtb/gbook/s6aband_geninfo1.fr.html.

Du nouveau à manitoba.ca/rtb...

Location 101

La Direction de la location à usage d'habitation a récemment ajouté « Location 101 » à son site Web à manitoba.ca/rtb. Cette nouvelle ressource s'adresse aux locataires plus jeunes, qui pourraient être à la recherche de leur premier appartement ou qui ont des questions à propos de leur première location. On y trouve de l'information utile sur les droits et les responsabilités du locataire, les points à vérifier lorsque l'on cherche un logement, la procédure pour louer un appartement et la façon correcte de mettre fin à un bail ou à une location.

Les renseignements contenus dans « Location 101 » seront utilisés par les membres du personnel de la Direction qui font des présentations aux jeunes dans les écoles secondaires, les collèges et les universités.



Besoin d'information?

ACCÈS EN LIGNE

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 : **677-6496**

Sans frais 1-800-782-8403

Manitoba 