

Régime réglementaire recommandé pour les logements locatifs

Introduction

Le cadre réglementaire recommandé pour les logements locatifs a été pensé pour mieux respecter la réglementation et les normes d'entretien des biens tout en réduisant le plus possible l'incidence de rehaussement de la réglementation et de l'application des règlements sur la disponibilité et l'abordabilité des logements locatifs sur le marché privé.

Pour veiller à ce que ce nouveau régime soit appliqué dans les meilleures conditions, le personnel recommande de rehausser la gestion des dossiers, de miser sur l'application des lois et des règlements par rapport aux adresses ou aux exploitants qui constituent des problèmes en augmentant les ressources et de prévoir un complément d'information pour les résidents. En donnant de l'information sur la protection des consommateurs, on offre aussi aux locataires les outils dont ils ont besoin pour résoudre le plus grand nombre de problèmes de qualité de logement sans l'intervention de la Ville.

Les mesures précises recommandées par le personnel consistent à :

1. mettre au point et adopter un règlement municipal sur la gestion des logements locatifs, selon les modalités exposées ci-après et dans le rapport;
2. créer et adopter des règlements supplémentaires sur la lutte antiparasitaire et le déverminage, ainsi que des normes et des obligations pour les locateurs et les locataires;
3. accroître les droits de réinspection dans le *Règlement sur les normes d'entretien des biens (Règlement n° 2013-416 dans sa version modifiée)* pour les contrevenants;
4. créer deux autres postes d'agent d'application des règlements municipaux (deux ÉTP) afin de préciser l'application des normes immobilières et les questions d'entretien des biens pour les adresses problématiques, selon le principe de la récupération des coûts;
5. instituer des mécanismes de suivi pour mieux surveiller la qualité des logements locatifs;
6. se pencher sur la possibilité d'établir un site Web pour la protection et l'information des consommateurs, notamment :
 - a. de l'information à caractère éducatif sur les droits des locataires et les questions connexes, y compris des vidéos en différentes langues à publier sur les réseaux sociaux, à la condition de définir la source de financement de ces initiatives;
 - b. une base de données consultable pour permettre de suivre l'évolution des normes immobilières et des contraventions dans l'entretien des biens;

7. se pencher sur la possibilité d'accroître la transparence dans les Rapports de conformité aux les normes d'entretien des biens ou dans d'autres documents destinés aux locataires et aux locateurs dans la foulée des enquêtes.

Chacune de ces mesures est décrite dans les détails dans les sections suivantes.

Délais recommandés pour la mise en œuvre

- Il est recommandé de mettre en œuvre immédiatement les droits de réinspection proposés de 500 \$ à imposer aux contrevenants dans le cadre des normes d'entretien des biens et de créer sans tarder deux postes supplémentaires d'agent des normes d'entretien des biens (deux ÉTP) au sein des Services des règlements municipaux grâce au financement apporté par ces droits d'utilisation, afin d'orienter l'intervention et l'inspection des normes d'entretien des biens, l'entretien des immeubles et les autres questions se rapportant aux propriétés réputées problématiques.
- Le nouveau règlement municipal proposé sur la gestion des logements locatifs, ainsi que les modifications à apporter aux règlements en vigueur se rapportant à la lutte antiparasitaire et au déverminage, conformément aux modalités exposées dans le rapport et dans le texte ci-après seront élaborés et feront l'objet d'un compte rendu au Comité des services communautaires et de protection au début de 2020.
- Les mesures proposées et distinctes des règlements municipaux, dont l'amélioration des mécanismes de suivi, le site Web sur la protection et l'information des consommateurs et des questions connexes, seront également examinées et feront partie du rapport du personnel à déposer au début de 2020.

1. Nouveau règlement municipal sur la gestion des logements locatifs

On recommande d'adopter ce nouveau règlement afin de prescrire les échanges entre les locateurs et les locataires des logements locatifs sur le marché privé, ce qui permettra de réduire l'importance des problèmes se rapportant aux normes d'entretien des biens et à l'entretien des immeubles et ce qui rehaussera par le fait même la qualité des logements dans l'ensemble, en plus de favoriser l'application des règlements en cas de contraventions. Le règlement ainsi proposé comprendrait les exigences suivantes.

Communication avec les locataires

- À la signature du bail, le locateur (ou son mandataire) devrait fournir au locataire, par écrit, les renseignements suivants :
 - le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel du locateur et de son gestionnaire immobilier désigné (le cas échéant);
 - les instructions pour la gestion des déchets;

- les instructions pour le stationnement autorisé (sur les lieux ou dans la rue, selon le cas);
- les instructions pour l'entretien et la propreté des zones communes et de l'extérieur des immeubles;
- les entretiens sur la marche à suivre pour signaler les problèmes :
 - en s'adressant d'abord au locateur ou au gestionnaire immobilier;
 - puis en communiquant avec la Ville.
- Un exemplaire de ce document serait signé par le locataire, conservé avec l'exemplaire du bail du locateur et fourni sur demande aux agents enquêteurs des Services des règlements municipaux. Ce document obligatoire devrait constituer un relevé des responsabilités et permettre aux parties présentes sur les lieux de résoudre les problèmes. On estime qu'il s'agit d'une solution plus efficace que les différentes options d'accréditation et d'enregistrement des locateurs envisagées dans le cadre de l'Étude.
- Ce document pourrait aussi servir à déterminer si les contraventions, lorsqu'elles se produisent, doivent être imputées à la faute du locataire ou du locateur. Il permettra aussi de préciser les attentes et de définir les obligations du locataire et du locateur dans l'entretien des lieux.
- Les locateurs devront fournir aux locataires un document à jour si l'information change.

En outre, le personnel de la Ville se penche actuellement sur des méthodes qui permettraient de faciliter et de gérer le droit licite d'entrée (d'accès) des Services des règlements municipaux pour donner suite aux plaintes et mener des enquêtes afin de s'assurer que les exigences des règlements sont respectées. À l'heure actuelle, il est parfois difficile d'avoir le droit d'entrer dans les logements locatifs dans les plus brefs délais dans les cas où plusieurs logements sont visés par la même plainte (par exemple, la lutte antiparasitaire et le déverminage et les inondations) et dans les cas où il faut coordonner l'accès à plusieurs logements afin de corriger le problème avec efficacité. Le droit permettant aux agents d'application des règlements municipaux et aux agents des normes d'entretien des biens d'entrer dans des habitations est réglementé par la *Loi de 2001 sur les municipalités* et par la *Loi sur le code du bâtiment*, respectivement, et oblige à demander l'accord de l'occupant ou un mandat de la cour. En outre, pour avoir le droit d'entrer dans les logements par l'entremise du locateur ou du propriétaire, il faut que le locateur donne un préavis de 24 heures pour concéder un droit d'entrée dans un logement locatif selon les modalités prévues à l'article 27(1) de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (LLUH). C'est pourquoi le personnel souhaite adopter des mécanismes qui permettront de maîtriser les difficultés relatives au droit d'entrer que connaissent les Services des règlements

municipaux (SRM) dans les cas évoqués ci-dessus afin de donner suite aux plaintes rapidement et avec efficacité tout en respectant les droits des locataires.

Le personnel fera des recommandations sur les solutions à adopter dans le contexte du règlement proposé ou dans les modifications à apporter aux autres règlements quand il déposera, en 2020, son rapport sur le régime réglementaire des logements locatifs.

2. Lutte antiparasitaire et déverminage

Alors que le *Règlement sur les normes d'entretien des biens* stipule qu'une « habitation doit être protégée contre les animaux indésirables en tout temps », les règlements d'application ne font pas état des responsabilités distinctes et communes des locataires et des locateurs quand il s'agit de résoudre et de prévenir les problèmes d'infestation éventuels.

Le personnel recommande donc de modifier le *Règlement sur les normes d'entretien des biens* afin de prévoir, à l'intention des locataires et des locateurs, des exigences précises dans la lutte antiparasitaire pour tenir compte des responsabilités communes des locateurs et des locataires dans ce domaine. Le personnel a pris connaissance de différents régimes municipaux, ainsi que du Programme de lutte antiparasitaire intégrée mis en œuvre par Logement communautaire Ottawa (LCO), qui sont des exemples de solution efficace. Le personnel recommande que LCO, ACORN Ottawa, l'Eastern Ontario Landlord Organization et Santé publique Ottawa soient invités à participer à l'élaboration de ces normes. L'objectif de ce travail consistera à mettre au point, pour les locateurs comme pour les locataires, des normes et des exigences claires et rigoureuses sur la lutte antiparasitaire et le déverminage. Ces normes et exigences seront déposées pour approbation quand le personnel rendra compte, en 2020, de l'ensemble du régime réglementaire des logements locatifs. Le personnel fera alors des recommandations qui permettront de savoir s'il est préférable d'intégrer ces nouvelles normes et exigences sur la lutte antiparasitaire et le déverminage dans le *Règlement sur les normes d'entretien des biens* ou dans le nouveau règlement municipal sur la gestion des logements locatifs.

3. Mise en œuvre du principe de récupération des coûts pour la réinspection des normes d'entretien des biens en cas de contravention et rehaussement de la capacité d'application des règlements

Le régime réglementaire recommandé pour les logements locatifs vise à assurer la viabilité financière en récupérant les coûts du rehaussement de l'application des règlements grâce à des droits de service liés à l'application des normes d'entretien des biens en cas de contravention, conformément aux exigences de la Politique de la Ville

sur les droits et redevances d'utilisation et selon les modalités autorisées en vertu de l'article 391 de la *Loi de 2001 sur les municipalités*. C'est pourquoi le personnel recommande de modifier le *Règlement sur les normes d'entretien des biens* afin de changer et d'harmoniser les droits de réinspection existants pour les porter à 500 \$ par incident. Les droits ainsi proposés seraient imposés quand les agents doivent réinspecter un immeuble :

- dans les cas où le délai prévu dans l'avis d'infraction ou dans l'ordonnance est écoulé;
- lorsqu'une lacune ou une contravention perdure.

Il est recommandé d'adopter l'approche suggérée ci-dessus pour les droits fixes afin de remplacer les droits de réinspection actuels du *Règlement sur les normes d'entretien des biens* (n° 2013-416), soit 102 \$ pour la première heure d'inspection (ou pour toute tranche de cette première heure) et 50 \$ pour chaque heure suivante consacrée à l'inspection de chaque immeuble dont l'administration s'est révélée difficile.

En vertu de cette proposition, les agents des normes d'entretien des biens des Services des règlements municipaux continueraient de donner suite aux demandes de services et mèneraient des enquêtes initiales dans le cadre des services offerts par la Ville et financés à même le rôle d'imposition. Les nouveaux droits de réinspection de 500 \$ seraient prélevés dans les cas où les contraventions perdurent après avoir signifié un avis d'infraction ou une ordonnance et lorsque le personnel doit consacrer du temps pour résoudre les problèmes. Le contrevenant sera responsable du paiement des droits. Les droits de réinspection proposés sont calculés d'après les coûts moyens d'application des règlements plutôt que selon un tarif horaire, en tenant compte du coût horaire moyen de l'agent d'application des règlements municipaux, ainsi que de l'équipement, du temps du personnel et des frais d'administration des dossiers, de la préparation des pièces justificatives nécessaires, de la présence sur les lieux, des consultations internes auprès du directeur ou de tiers, le cas échéant, et des processus connexes.

Il faut noter que lorsque la conformité s'améliorera, il y aura probablement moins de droits à percevoir et qu'il faudra aussi probablement prévoir moins d'inspections.

D'après la recherche menée sur des cas applicables dans les dernières années, on prévoit qu'il faudra procéder à des réinspections dans environ 450 cas au-delà du délai prescrit de mise en conformité et dans les cas où les contraventions perdurent. Les recettes apportées par l'application de ces nouveaux droits sont donc estimées à 225 000 \$ environ. On recommande d'utiliser les recettes apportées par ces droits d'utilisation afin de doter les Services des règlements municipaux de deux autres postes d'agent à titre temporaire afin de donner la priorité à l'application des normes d'entretien des biens dans les immeubles qui font l'objet du plus grand nombre de plaintes, dans lesquels on détecte le plus grand nombre de contraventions ou dans

lesquels on s'attend à ce qu'il y ait le plus grand nombre de problèmes, compte tenu des antécédents.

On recommande que ces nouveaux droits soient mis en œuvre immédiatement en inscrivant le règlement modificatif nécessaire à l'ordre du jour du Conseil municipal pour le faire adopter le plus tôt possible, selon les modalités indiquées dans le rapport. Le personnel rendra compte de l'évaluation de l'efficacité de cette approche en déposant le rapport, ainsi que l'évaluation des règlements d'application sur la location à court terme, après le délai de trois ans, selon les modalités décrites sous la rubrique Étapes suivantes du rapport.

4. Établissement de mécanismes de suivi pour surveiller la qualité des logements locatifs

La Ville met actuellement en œuvre le système qui est appelé à remplacer le système MAP. Les Services des règlements municipaux se servent des nombreuses applications de cette base de données pour traiter les dossiers de demande de services. Puisque la nouvelle technologie est configurée pour être déployée, la Ville a une occasion exceptionnelle de mettre en œuvre de nouveaux champs de données et de nouveaux processus pour recenser et suivre les adresses des logements locatifs et améliorer les services offerts aux locataires comme aux locateurs. À cette étape du développement, le personnel s'attend à ce que ces fonctions puissent être mises en œuvre sans supplément de frais pour la Ville. Il s'agit notamment :

- de recenser les adresses des logements locatifs dès la prise en charge des appels;
- de savoir si l'interlocuteur est un locateur, un locataire, un voisin ou quelqu'un d'autre;
- de prévoir un autre champ de coordonnées pour les personnes qui jouent le rôle de défenseur des locataires vulnérables;
- de prévoir la description bilingue des catégories de services et des contraventions;
- d'automatiser la facturation des droits prescrits;
- d'automatiser la production des avis d'infraction (AI) des ordonnances et des rapports de conformité;
- d'automatiser les rapports sur les AI et les ordonnances à publier sur le site ottawa.ca (comme on propose de le faire à l'article 5 (b)) grâce à une interface de programmation d'applications (API).

Ces fonctions permettront aux Services des règlements municipaux de recenser et de suivre les adresses problématiques et les problèmes en temps réel, en plus de leur permettre de concevoir des modèles de déploiement et des campagnes d'information.

Elles permettront en outre d'analyser d'autres problèmes de services (comme le bruit, l'élimination des déchets et le stationnement) liés aux logements locatifs.

Bien qu'il n'y ait pas de coûts considérables à engager dans la mise en œuvre de cette proposition, l'accroissement des besoins en administration viendra ajouter environ 200 heures à la demande de prise en charge des dossiers de Services Ottawa et un supplément de 400 heures dans la gestion des dossiers des Services des règlements municipaux.

5. Établissement d'un site Web sur la protection et l'information des consommateurs à l'intention des locataires

Afin d'aider les locataires à connaître leurs droits et leurs responsabilités, le personnel propose de créer une nouvelle page consacrée aux logements locatifs dans la section Résidents du site ottawa.ca. Cette page permettra de fournir, aux résidents, l'information essentielle, notamment la marche à suivre pour obtenir l'aide de la Ville et d'autres organismes externes dans les cas nécessaires. Voici en quoi consisteraient les améliorations proposées.

a) Contenu informatif, dont des vidéos à diffuser sur les réseaux sociaux dans plusieurs langues (à la condition de définir la source de financement)

À l'heure actuelle, la Ville publie de l'information à l'intention des locataires sur le site ottawa.ca en français et en anglais, ainsi que dans des documents PDF téléchargeables en arabe, en hindi, en indonésien, en mandarin, en espagnol et en ourdou. À la condition de disposer du financement nécessaire grâce aux droits d'utilisation (droits de réinspection) évoqués ci-dessus, le personnel recommande de mettre à jour ce contenu, en offrant de nouveaux formats vidéo pour servir les résidents qui ont une moins grande maîtrise de la langue et pour étendre le nombre de langues à l'algonquin, à l'inuktitut, au somali, à la langue ASL et à la langue des signes québécoise. Dans la mesure du possible, il faudrait mettre au point ce contenu en partenariat avec des membres de ces communautés.

Alors que 98,5 % des résidents ont une certaine maîtrise du français ou de l'anglais, 22 % s'expriment dans une langue maternelle qui n'est pas une langue officielle. Les langues proposées ont été sélectionnées d'après l'analyse démographique des locateurs, sur le territoire de la Ville et dans les immeubles dans lesquels les demandes de services sont les plus fréquentes. On pourra ainsi assurer le service dans la première langue de prédilection auprès de 65 000 autres résidents, ce qui sera particulièrement avantageux pour les Néo-Canadiens, notre population innue et les personnes malentendantes.

Le personnel de la Ville estime qu'il faudrait compter 100 000 \$ pour cette initiative, ce qui obligerait à faire appel à un fournisseur externe. On ne dispose actuellement d'aucune source de financement pour cette initiative. Le personnel rendra compte des autres travaux de recherche menés pour trouver le financement dans le cadre du rapport qu'il déposera en 2020 sur le règlement municipal proposé sur la gestion des logements locatifs.

b) Création d'une base de données consultable en ligne

Le personnel recommande de se pencher plus en profondeur sur la viabilité d'une base de données consultable en ligne qui porterait sur les infractions et les ordonnances dans le cadre des normes d'entretien des biens et qui serait comparable au modèle dont se sert la Ville de Vancouver. En diffusant publiquement cette information, on permettrait aux locataires de faire des choix éclairés lorsqu'il s'agit de louer un logement dans un immeuble et on encouragerait les locataires à respecter les normes voulues.

Il faut approfondir la recherche sur cette proposition. La communication de l'information qui pourrait avoir pour effet d'identifier des locataires ou des locataires et de donner les détails des contraventions est soumise à la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (LAIMPVP). Le personnel passerait en revue les modalités selon lesquelles on pourrait fournir le maximum d'information dans le cadre de ces règlements.

La mise au point de cet outil pourrait éventuellement être assurée grâce aux ressources existantes de la Ville; toutefois, le calendrier de sa mise en ligne dépendrait du déploiement opérationnel de la nouvelle base de données sur l'application des règlements. Selon le contenu de cet outil proposé sur le site Web, le personnel consultera l'Eastern Ontario Landlord Organization pour connaître les déclencheurs qu'il convient d'appliquer dans la désinscription des infractions, par exemple les cas dans lesquels les immeubles sont entièrement rénovés ou démolis. Le personnel pourra aussi se pencher sur la notation des autres événements comme le changement de la propriété des immeubles, ce qui permettrait de promouvoir l'information et la protection des consommateurs. Tous les autres frais d'administration à consacrer à la mise en œuvre de ces mesures devraient être financés grâce à des droits selon le principe de la récupération des coûts.

c) Diffusion de l'information sur les coordonnées pour les organismes de défense des locataires et de services juridiques

Le personnel recommande de faire appel au Registre des intervenants établi pour cette Étude sur les logements locatifs afin de dresser une liste publique des autres organismes gouvernementaux et communautaires dont le mandat est de promouvoir les droits des locataires, ainsi que la description des services offerts,

les mesures prévues pour promouvoir l'accessibilité et les langues offertes, ainsi que les coordonnées détaillées.

Cette proposition peut être mise en œuvre à même les ressources existantes de la Ville et permettrait de réunir les coordonnées et l'information essentielles grâce auxquelles des locataires seraient au courant de leurs droits et de leurs responsabilités en vertu des lois en vigueur. Les Services des règlements municipaux seront chargés de mettre à jour cette information en permanence.

6. Examen des options permettant d'assurer la transparence grâce aux rapports de conformité aux normes d'entretien des biens dans la foulée des enquêtes

Le personnel a appris, dans les consultations auprès des intervenants, que les locataires souhaiteraient avoir plus facilement accès aux documents, dont la nature s'apparente aux rapports de conformité, à déposer devant la Commission de la location immobilière (CLI) de l'Ontario. À l'heure actuelle, certains documents, établis selon le point de vue des normes d'entretien des biens, sont mis à la disposition des locateurs et des locataires, par exemple les exemplaires des avis d'infraction ou des ordonnances.

Toutefois, le personnel recommande que dans le cadre des travaux complémentaires sur le régime réglementaire des logements locatifs, d'autres recherches soient menées pour savoir s'il est possible d'améliorer les processus existants d'établissement des rapports et des documents, pour veiller à ce que les documents disponibles et existants soient mieux adaptés aux besoins des locataires ou des locateurs devant la CLI, ou pour créer un nouveau type de rapport de conformité, dans la mesure où ce rapport est viable. Ou encore, le personnel se penchera sur la possibilité de créer un rapport de conformité qui pourrait être adressé automatiquement aux locataires et aux locateurs dans la foulée d'une enquête. Les Services communautaires et les Services juridiques ont proposé de conseiller la Ville dans la création d'un rapport qui pourrait servir de pièce justificative devant la Commission de la location immobilière (CLI) de l'Ontario.

Ces travaux consisteraient entre autres à déterminer le type d'information que l'on pourrait fournir en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (LAIMPVP) et éventuellement à automatiser le processus pour fournir cette information.

D'après les niveaux de service de 2018, on estime à 30 000 \$ par an le coût de cette initiative. Ce coût est calculé d'après les documents imprimés fournis.

7. Protection des locataires contre l'expulsion illicite – considérations éventuelles

Le personnel recommande d'approfondir l'étude pour savoir s'il est possible de créer des mesures de protection municipales, grâce à la réglementation, contre l'expulsion illicite, en attendant que le gouvernement de l'Ontario annonce les autres changements qui seront apportés à la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*.

La recherche menée dans le cadre de cette étude a permis d'apprendre que les locataires et les groupes de défense des locataires s'inquiétaient des cas d'expulsion contraires au contrôle des loyers provinciaux, ce qui permettait de profiter de l'inflation fulgurante des prix courants. Voici les deux méthodes les plus répandues signalées dans ces cas et auxquelles on fait appel pour expulser les locataires de cette manière :

- les « rénovictions » – il s'agit de déloger des locataires pour effectuer des réparations jugées nécessaires par les locateurs, sans donner aux résidents l'occasion de réintégrer leur logement à la fin des travaux;
- les « évictions N12 » – il s'agit de déloger des locataires pour louer le logement à un membre de la famille immédiate, puis en remettant le logement en location dans un délai inférieur aux 12 mois prescrits.

Bien que le nombre de municipalités canadiennes qui ont adopté des règlements pour rendre plus difficiles et moins lucratives, pour les locateurs, les expulsions illicites, le personnel recommande au Conseil de retarder l'étude de cette question jusqu'à ce qu'il ait eu l'occasion d'examiner et d'analyser les modifications qui seront apportées par le gouvernement provincial à la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*. Le ministère des Affaires municipales et du Logement a fait savoir, dans des communiqués publics, que ces modifications sont en suspens.

Voici les motifs de préoccupation de la municipalité sur lesquels il faudra finir par se pencher :

- tous les changements à apporter aux pouvoirs municipaux sur les logements locatifs;
- l'incidence probable des changements proposés sur les résidents d'Ottawa, par exemple :
 - la sécurité du logement;
 - la santé physique et mentale;
 - l'étude spéciale des catégories protégées et des personnes vulnérables en ce qui a trait à la sécurité du logement;

- l'incidence des changements proposés sur le marché locatif d'Ottawa et sur les politiques et les programmes municipaux dans le domaine du logement;
- les lacunes éventuelles dans la protection des consommateurs en raison des lois ou des pratiques et des ressources dans la mise en application des règlements.

Pour se pencher sur ces considérations, le personnel devra mener d'autres travaux de recherche et de consultation lorsque le gouvernement provincial aura annoncé le projet de loi. Si le projet de loi provincial est annoncé et approuvé avant que le Conseil se penche sur le règlement municipal proposé sur la gestion des logements locatifs, les recommandations du personnel seront intégrées dans ce rapport.