

Commentaires du public à propos de l'Étude sur les logements locatifs

Synthèse administrative

Conformément à la Stratégie de participation citoyenne de la Ville d'Ottawa, l'Étude sur les logements locatifs prévoyait une vaste consultation communautaire auprès du grand public et de plus de 230 groupes d'intervenants.

Dans le cadre des trois cycles de consultation qui ont eu lieu, les résidents et les intervenants ont pu apporter leur concours pendant tout le processus d'élaboration de la politique :

- en faisant part de leur expérience et en exprimant leurs motifs de préoccupation (consultation 1);
- en pondérant les différentes options de la politique (consultation 2);
- en faisant savoir s'ils étaient pour ou contre l'analyse du personnel (consultation 3).

Comme nous l'expliquons ci-après, le personnel fait observer, dans son analyse, que le public est favorable aux régimes réglementaires proposés pour le logement locatif et la location à court terme, sauf dans les cas d'exceptions limitées :

- il est improbable que les locateurs soient d'accord avec les droits supplémentaires pour l'inspection des logements non conformes ou avec l'application de ces droits pour augmenter la capacité d'application des règlements;
- les locateurs s'inquiètent de l'idée de publier en ligne les infractions aux normes d'entretien des biens-fonds;
- il est improbable que les hôtes de logements en LCT soient d'accord avec le système de permis proposé;
- les locateurs ne sont probablement pas d'accord avec l'interdiction recommandée pour ce qui est de l'activité commerciale de LCT. Les hôtes de logements en LCT sont plus divisés sur la question.

Participation citoyenne

Dans l'ensemble, plus de 230 intervenants ont été invités à commenter l'Étude sur les logements locatifs. Il y avait parmi eux :

- 161 associations communautaires;
- 20 entreprises et groupes professionnels, dont Airbnb, la Building Owners and Managers Association, l'Eastern Ontario Landlord Organization, Expedia, l'Association des hôtels d'Ottawa Gatineau et la Chambre d'immeubles d'Ottawa-Carleton;

- 9 organismes de services sociaux, dont Aide juridique Ontario, Logements communautaires d'Ottawa, Santé publique Ottawa, le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable et le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest;
- 5 institutions d'enseignement postsecondaire, cinq syndicats d'étudiants et le Comité mixte université-communauté (Town and Gown);
- les différents résidents qui avaient soit demandé des réunions, soit déposé des mémoires.

On a adressé des avis par courriel aux intervenants au moment de publier chaque rapport et d'annoncer chaque cycle de consultations. On a également transmis les coordonnées des intervenants, avec leur accord, à l'expert-conseil de la Ville, Maclaren Municipal Consulting Inc. (Maclaren), pour lui permettre de tenir des consultations indépendantes afin d'étayer son analyse et ses recommandations.

Consultation 1 : Analyse des préoccupations communautaires

Le premier cycle de consultations s'est déroulé du 22 mai au 30 juin 2019. L'objectif de cette consultation consistait à évaluer l'expérience et les préoccupations des résidents en ce qui a trait aux conditions du logement, au logement étudiant, aux maisons de chambres et à la location à court terme.

Cette consultation a donné lieu à :

- 3 sondages en ligne sur la situation du logement, le logement étudiant et la location à court terme (plus de 4 200 réponses);
- 10 ateliers publics (qui ont réuni plus de 325 participants), animés par Maclaren;
- un sondage de porte-à-porte auprès des locataires des maisons de chambres (33 locataires et 3 locateurs);
- une assemblée publique organisée par ACORN Ottawa.

Maclaren a produit trois documents de travail pour encadrer les résidents :

- la [Situation du logement locatif – Document de discussion](#);
- le [Logement étudiant – Document de travail](#);
- le [logement à court terme – Document de discussion](#).

Les commentaires réunis pendant cette consultation ont permis de cerner les enjeux sur lesquels le personnel et l'expert-conseil seraient appelés à se pencher et d'attribuer des priorités à ces enjeux. Les résultats des ateliers et des sondages ont fait l'objet d'un rapport au public pour étude dans le cadre de la consultation qui a porté sur les options de la politique et qui est décrite ci-après.

Sondage sur les maisons de chambres

Pour donner suite à une recommandation du Centre de santé communautaire Somerset-Ouest, le personnel a visité six maisons de chambres dans les quartiers Alta

Vista, Rideau-Vanier et Somerset pour s'assurer que ces résidents auraient leur mot à dire dans le cadre des consultations.

Occupation actuelle

- 16 locataires habitaient leur maison de chambres depuis plus de 3 ans; certains l'habitaient même depuis 18 ans.
- 11 locataires habitaient leur maison de chambres depuis un an ou deux.
- 6 locataires habitaient leur maison de chambres depuis moins d'un an.

Occupation antérieure

- 9 locataires avaient déjà vécu dans des refuges.
- 8 locataires avaient déjà vécu dans d'autres maisons de chambres.
- 16 locataires avaient déjà vécu dans des logements privés.

Problèmes dans les maisons de chambres

- 14 locataires ont déclaré qu'il n'y avait pas de problème.
- 14 locataires ont parlé de problèmes de vermine.
- 5 locataires ont évoqué des problèmes d'entretien.

Problèmes dans les zones communes

- 17 locataires n'avaient constaté aucun problème dans les zones communes.
- 11 locataires ont fait état de problèmes de malpropreté.
- 5 locataires ont fait état de problèmes dans les salles de bain et les cuisines.
- 3 locataires ont fait état de problèmes dans les échanges avec d'autres locataires (notamment le problème de consommation de drogues).

Gestion immobilière

- 21 locataires ont fait savoir que les locateurs et les concierges apportaient des réparations dans les cas nécessaires.
- 12 locataires ont fait savoir que les locateurs et les concierges ne faisaient pas de réparations quand on leur demandait de le faire.
- 9 locataires ont appelé au 3-1-1 pour demander de l'aide.
- 3 locataires ne savaient pas qu'ils pouvaient appeler la Ville pour demander de l'aide.
- 2 locataires n'ont pas appelé la Ville parce qu'ils doutaient qu'elle puisse les aider.
- 1 locataire n'a pas appelé la Ville parce que son plan tarifaire limitait ses appels et qu'il s'inquiétait des délais d'attente.

On a aussi posé aux locataires la question suivante : « *Quelle est la mesure la plus importante que la Ville peut adopter pour améliorer les conditions de vie dans les maisons de chambres?* ».

- Améliorer la propreté et accroître la fréquence des inspections (7 locataires).
- Améliorer la lutte antiparasitaire (6 locataires).
- Financer les rénovations pour améliorer les installations (3 locataires).
- Aménager plus de maisons de chambres et de logements abordables (2 locataires).
- Assurer un soutien pour les lits, la literie et les couvre-matelas pour prévenir le problème des punaises de lit.
- Réduire les loyers pour les personnes qui ont des problèmes de consommation abusive.
- Améliorer la sécurité.
- Mieux faire connaître le 3-1-1.
- Réduire les délais d'attente dans le cadre du 3-1-1.
- Fournir plus de poubelles et ramasser les gros articles.

Consultation 2 : Évaluation des avis sur les options de la politique

Le deuxième cycle de consultations s'est déroulé du 15 août au 4 septembre 2019. L'objectif de ces consultations consistait à savoir si les résidents étaient d'accord avec différentes options de la politique pour répondre aux préoccupations exprimées dans le premier cycle de consultations.

Cette consultation prévoyait deux sondages en ligne sur le logement locatif et la location à court terme. Nous avons reçu plus de 2 600 réponses. ACORN Ottawa a également invité Maclaren à une deuxième assemblée publique.

Maclaren a produit deux documents sur les options de la politique pour orienter les discussions :

- [Options en matière de politique de logement locatif;](#)
- [Options pour une politique de location à court terme.](#)

Les commentaires réunis pendant ces consultations ont éclairé les recommandations définitives de Maclaren sur la politique à adopter. Les résultats des ateliers et du sondage ont été communiqués au public pour étude pendant le dernier cycle de consultations mené par la Ville et décrit ci-après.

Consultation 3 : Évaluation des avis pour les recommandations

Le dernier cycle de consultations pour l'Étude sur les logements locatifs s'est déroulé du 4 au 23 octobre 2019. Dans le cadre de ce cycle de consultations les résidents ont été invités à prendre connaissance des recommandations de Maclaren pour la [Réglementation des logements locatifs à long terme](#) et pour la [Réglementation du](#)

logement locatif à court terme, de même qu'à se pencher sur les questions d'approche réglementaire définie par le personnel de la Ville pour étude dans les structures-cadres réglementaires recommandées. On a aussi invité les participants à s'auto-identifier pour savoir s'ils étaient propriétaires, locataires, locateurs, hôtes de logements en LCT ou usagers des logements en LCT.

Ce cycle de consultations prévoyait deux assemblées publiques, auxquelles ont participé plus de 300 résidents, ainsi qu'un sondage en ligne qui a permis de réunir 611 réponses. Des exemplaires du sondage ont été mis à la disposition des participants à chaque assemblée publique. Voici le compte rendu des résultats des assemblées et du sondage.

Logement locatif

Les tableaux ci-après font état du total des réponses apportées à chaque question, ainsi que des répondants qui se sont auto-identifiés en qualité de propriétaires, de locataires et de locateurs.

Pour ce qui est des répondants :

- 83,8 % ont fait savoir qu'ils étaient propriétaires de leur logement, contre 16,2 % qui ont indiqué qu'ils étaient locataires;
- 44,3 % ont fait savoir qu'ils étaient propriétaires de logements locatifs sur le territoire de la Ville;
- la comparaison avec les données démographiques du Recensement de 2016 indique que le taux de participation au sondage a été faible parmi les locataires, alors qu'il a été élevé parmi les propriétaires et les locateurs.

L'analyse des réponses faite par le personnel indique que :

- la plupart des propriétaires et des locataires sont d'accord pour dire qu'il faudrait compter, aux propriétaires, le coût des réinspections, alors que la plupart des locateurs ne sont pas d'accord;
- la plupart des propriétaires et des locataires sont d'accord pour dire que les droits de réinspection devraient servir à faire appliquer proactivement les règlements, alors que la plupart des locateurs ne sont pas d'accord;
- la grande majorité des propriétaires, des locataires et des locateurs sont tous d'accord pour dire que :
 - les locateurs devraient adopter les règles de conduite de base;
 - les locateurs et les locataires devraient travailler de concert pour la lutte antiparasitaire;
 - les agents des normes d'entretien des biens devraient avoir plus facilement accès aux enquêtes sur les plaintes dans les logements locatifs;
 - les personnes vulnérables devraient pouvoir désigner quelqu'un pour les aider à résoudre les problèmes relatifs aux normes d'entretien des biens;

- la Ville devrait donner plus d'information sur les règlements et les ressources, en prêtant une attention particulière aux groupes marginalisés;
- les propriétaires et les locataires ont fait savoir qu'ils étaient tout à fait d'accord pour publier en ligne l'information sur les infractions aux normes d'entretien des biens. Les locateurs étaient plus divisés sur la question : 104 étaient d'accord, 130 n'étaient pas d'accord et 27 étaient indécis.

Remarque : Les totaux inscrits dans les tableaux 1 à 9 tiennent compte du fait que certains participants ont pu répondre aux questions dans plusieurs catégories. (Par exemple, certains propriétaires sont aussi locateurs.)

Tableau 1 – Q1 : « En cas d'infraction à un règlement, la Ville devrait facturer les frais de réinspection aux propriétaires. » (617 réponses)

Réponses	Total	Propriétaires	Locataires	Locateurs
D'accord	302	242	59	77
En désaccord	248	208	30	164
Indécis	67	49	19	23

Tableau 2 – Q2 : « Les sommes recouvrées grâce aux frais de réinspection devraient servir à appliquer les règlements municipaux de façon proactive. » (616 réponses)

Réponses	Total	Propriétaires	Locataires	Locateurs
D'accord	304	243	59	88
En désaccord	226	184	33	14
Indécis	86	69	18	33

Tableau 3 – Q3 : « Tous les propriétaires devraient respecter des règles de conduite fondamentales en lien avec les normes foncières, l'entretien des propriétés et les exigences énoncées dans les règlements municipaux. » (614 réponses)

Réponses	Total	Propriétaires	Locataires	Locateurs
D'accord	567	459	96	242
En désaccord	33	25	8	15
Indécis	14	11	3	6

Tableau 4 – Q4 : « Les propriétaires devraient être tenus d’informer les locataires de leurs droits et responsabilités, notamment qui s’occupe de l’entretien intérieur et extérieur du logement et de l’immeuble, et des règles concernant les déchets, le stationnement et le bruit. » (619 réponses)

Réponses	Total	Propriétaires	Locataires	Locateurs
D'accord	511	414	91	209
En désaccord	72	58	14	39
Indécis	36	29	5	17

Tableau 5 – Q5 : « Les propriétaires et les locataires devraient être tenus de collaborer pour résoudre les problèmes liés à la présence d’organismes nuisibles et de vermine. » (617 réponses)

Réponses	Total	Propriétaires	Locataires	Locateurs
D'accord	558	461	89	251
En désaccord	37	21	16	9
Indécis	22	17	5	5

Tableau 6 – Q6 : Les agents des normes foncières devraient pouvoir entrer dans les logements pour enquêter sur les infractions, conformément à la *Loi de 2006 sur la location à usage d’habitation*, afin de protéger les droits des locataires. » (616 réponses)

Réponses	Total	Propriétaires	Locataires	Locateurs
D'accord	451	363	82	176
En désaccord	106	87	17	57
Indécis	59	45	10	29

Tableau 7 – Q7 : « Les personnes vulnérables devraient pouvoir nommer une personne pour les aider à présenter une demande de services à la Ville. » (615 réponses)

Réponses	Total	Propriétaires	Locataires	Locateurs
D'accord	540	433	99	222
En désaccord	27	21	6	14
Indécis	48	42	4	26

Tableau 8 – Q8 : « La Ville devrait mieux renseigner les locataires, en particulier ceux qui font partie de groupes marginalisés, sur les ressources pour les propriétaires et les locataires, et sur les règlements municipaux applicables. » (611 réponses)

Réponses	Total	Propriétaires	Locataires	Locateurs
D'accord	406	319	85	157
En désaccord	91	72	14	43
Indécis	114	100	11	63

Tableau 9 – Q9 : « La Ville devrait contribuer à la sensibilisation des consommateurs en communiquant de l'information générale sur les infractions commises à une adresse." (613 réponses)

Réponses	Total	Propriétaires	Locataires	Locateurs
D'accord	355	278	80	104
En désaccord	202	165	22	132
Indécis	56	49	7	27

Location à court terme (LCT)

Les tableaux ci-après font état du total des réponses apportées à chaque question, ainsi que des répondants qui se sont identifiés en qualité d'hôtes de logements en LCT ou de locataires et de ceux qui n'ont pas répondu.

Parmi les répondants :

- 27,6 % ont fait savoir qu'ils sont actuellement les hôtes de logements en location à court terme, par rapport aux 72,4 % qui ne le sont pas;
- 36 % des locateurs auto-identifiés ont également fait savoir qu'ils offrent des logements en location à court terme;
- les hôtes de logements en LCT sont beaucoup mieux représentés que le grand public.

L'analyse des réponses faite par le personnel nous apprend :

- qu'on s'entend généralement pour dire que l'activité de LCT :
 - devrait être autorisée dans les résidences principales et dans les zones rurales;
 - que les permis de LCT ne devraient pas être délivrés dans les cas où les syndicats de copropriété ou les locateurs n'approuvent pas la location à court terme;
 - qu'il faudrait continuer de pratiquer des droits moins élevés pour encourager la participation et la conformité;
 - qu'il faudrait récupérer les frais d'application des règlements en augmentant la TMH;

- que les plateformes devraient être obligées de percevoir la TMH au nom des hôtes;
- bien qu'une grande majorité d'entre eux ne soit pas d'accord avec l'obligation de se faire délivrer un permis, les hôtes de logements en LCT sont d'accord pour dire que si des permis sont délivrés, la Ville devrait pouvoir les révoquer en cas d'infraction grave ou de récidive;
- sont d'accord avec l'interdiction recommandée relative à l'activité commerciale de LCT :
 - 68 % des hôtes d'autres logements;
 - 42 % des hôtes de logements en LCT;
 - 35 % des locateurs;
- ne sont pas d'accord avec l'interdiction recommandée relativement à l'activité commerciale de LCT :
 - 58 % des locateurs;
 - 58 % des hôtes de logements en LCT;
 - 32 % des hôtes d'autres logements.

Tableau 10 – Q10 : « Toutes les propriétés louées à court terme devraient nécessiter un permis de la Ville. » (667 réponses)

Réponses	Total	Hôtes de logements en LCT	Hôtes d'autres logements	Répondant non identifié
D'accord	283	33	244	33
En désaccord	323	172	131	53
Indécis	61	17	41	9

Tableau 11 - Q11 : « Les locations de courte durée dans la résidence principale des hôtes devraient être autorisées. » (667 réponses)

Réponses	Total	Hôtes de logements en LCT	Hôtes d'autres logements	Répondant non identifié
D'accord	538	175	337	84
En désaccord	79	17	61	10
Indécis	50	3	46	1

Tableau 12 - Q12 : « La location de chalets et de maisons de vacances dans les secteurs ruraux devrait être autorisée. » (668 réponses)

Réponses	Total	Hôtes de logements en LCT	Hôtes d'autres logements	Répondant non identifié
D'accord	608	410	173	84
En désaccord	23	4	19	4
Indécis	37	5	29	8

Tableau 13 - Q12 : « Les immeubles de placement (« hôtels fantômes ») devraient être interdits. » (665 réponses)

Réponses	Total	Hôtes de logements en LCT	Hôtes d'autres logements	Répondant non identifié
D'accord	341	69	263	42
En désaccord	234	97	124	42
Indécis	90	29	58	9

Tableau 14 – Q 14 : « Un permis de location de courte durée ne devrait pas être délivré pour un logement si le propriétaire ou l'association condominiale a un règlement qui interdit cette pratique. » (668 réponses)

Réponses	Total	Hôtes de logements en LCT	Hôtes d'autres logements	Répondant non identifié
D'accord	514	141	353	75
En désaccord	100	36	57	14
Indécis	54	18	34	7

Tableau 15 – Q15 : « La Ville devrait pouvoir révoquer un permis de location de courte durée en cas d'infractions graves ou répétées aux règlements municipaux. » (668 réponses)

Réponses	Total	Hôtes de logements en LCT	Hôtes d'autres logements	Répondant non identifié
D'accord	532	136	377	73
En désaccord	75	33	36	14
Indécis	61	27	32	9

Tableau 16 - Q16 : « Il faudrait limiter les frais pour les exploitants de plateformes, les agents et les hôtes afin de favoriser la conformité. » (665 réponses)

Réponses	Total	Hôtes de logements en LCT	Hôtes d'autres logements	Répondant non identifié
D'accord	465	170	278	69
En désaccord	79	10	65	12
Indécis	121	16	100	11

Tableau 17 - Q17 : « Les frais d'administration et d'application des règlements devraient être payés par les visiteurs, soit par l'augmentation de la taxe municipale sur l'hébergement facturée aux locateurs de courte durée, soit par l'établissement de frais de service supplémentaires. » (664 réponses)

Réponses	Total	Hôtes de logements en LCT	Hôtes d'autres logements	Répondant non identifié
D'accord	376	100	264	54
En désaccord	166	65	92	25
Indécis	122	30	87	13

Tableau 18 - Q18 : « Les exploitants de plateformes devraient être tenus de percevoir les frais plutôt que les hôtes. » (666 réponses)

Réponses	Total	Hôtes de logements en LCT	Hôtes d'autres logements	Répondant non identifié
D'accord	408	146	248	62
En désaccord	118	26	86	15
Indécis	140	24	110	15

Hôtels, motels et gîtes touristiques traditionnels

Les tableaux ci-après font état du total des réponses apportées à chaque question, ainsi que des répondants qui se sont auto-identifiés en qualité d'hôtes de logements de LCT ou de locataires et de ceux qui n'ont pas répondu aux questions.

L'analyse des réponses faite par le personnel nous apprend que :

- presque 70 % des répondants ont fait savoir qu'ils étaient d'accord avec une stratégie portant sur les hôtels problématiques;
- de même, 70 % des répondants sont d'accord pour dire que les hôtels, les motels et les gîtes touristiques devraient pouvoir faire appel aux plateformes de LCT, alors que 56 % sont d'accord pour dire qu'ils ne devraient pas payer de frais supplémentaires;

- 63 % des répondants étaient favorables à l'idée d'obliger les gîtes touristiques traditionnels à payer les mêmes frais que les autres hôtes lorsqu'ils utilisent les plateformes de LCT pour les réservations.

Tableau 19 - Q19 : « La Ville a besoin d'une meilleure stratégie pour intervenir auprès des hôtels et des motels problématiques. » (637 réponses)

Réponses	Total	Hôtes de logements en LCT	Hôtes d'autres logements	Répondant non identifié
D'accord	422	107	271	44
En désaccord	63	12	36	5
Indécis	162	41	111	10

Tableau 20 – Q20 : « Les hôtels, les motels et les gîtes touristiques traditionnels devraient pouvoir offrir des services d'hébergement sur les plateformes de location de courte durée. » (638 réponses)

Réponses	Total	Hôtes de logements en LCT	Hôtes d'autres logements	Répondant non identifié
D'accord	445	94	307	44
En désaccord	82	33	38	11
Indécis	111	33	72	6

Tableau 21 – Q21 : « Puisque les hôtels et les motels paient le taux d'imposition commercial et la taxe municipale sur l'hébergement, ils devraient être exemptés des frais additionnels pour locations de courte durée facturés par la Ville. » (638 réponses)

Réponses	Total	Hôtes de logements en LCT	Hôtes d'autres logements	Répondant non identifié
D'accord	346	79	240	27
En désaccord	143	48	75	20
Indécis	149	33	105	11

Tableau 22 – Q22 : « Les gîtes touristiques traditionnels devraient payer les mêmes frais que les autres hôtes pour les réservations faites à partir de plateformes de location de courte durée. » (641 réponses)

Réponses	Total	Hôtes de logements en LCT	Hôtes d'autres logements	Répondant non identifié
D'accord	406	124	246	36
En désaccord	86	14	62	10
Indécis	149	23	113	13

Parlez-nous de vous

Tableau 23 – Q23 : « Êtes-vous propriétaire ou locataire de votre logement? » (665 réponses)

Réponses	Total
Locataires	111
Propriétaires	554

Tableau 24 – Q24 : « Êtes-vous propriétaire de logements locatifs à Ottawa? » (660 réponses)

Réponses	Total
Oui	287
Non	373

Tableau 25 – Q25 : « À l'heure actuelle, louez-vous, à titre d'hôte, des logements en location de courte durée à Ottawa? » (660 réponses)

Réponses	Total
Oui	198
Non	462

Tableau 26 – Q26 : « Descendez-vous dans les logements loués à court terme quand vous voyagez? » (667 réponses)

Réponses	Total
Oui	479
Non	188