

DIRECTIVE 21-03 DU GESTIONNAIRE DE SERVICES

(La directive 21-03 du gestionnaire de services remplace la directive 09-02 du gestionnaire de services)

OBJET : DÉFINITION DES ARRIÉRÉS DE LOGEMENT SOCIAL ET PROCÉDURE POUR AVISER LA LISTE D'ATTENTE CENTRALISÉE POUR LES LOGEMENTS À LOYER INDEXÉ SUR LE REVENU DES ARRIÉRÉS EN SOUFFRANCE

Les politiques et procédures énoncées dans la présente directive s'adressent à l'administrateur de la liste d'attente centralisée et aux fournisseurs de logements financés par la Ville d'Ottawa dans le cadre des programmes cochés ci-dessous :

<input checked="" type="checkbox"/>	Programme de logement public
<input checked="" type="checkbox"/>	Programme de suppléments de loyer (commercial)
<input checked="" type="checkbox"/>	Programme d'aide au logement communautaire de l'Ontario (PALCO)
<input checked="" type="checkbox"/>	Programme de logement communautaire (PLC)
<input checked="" type="checkbox"/>	Programmes réformés de logement sans but lucratif (<i>provincial, fédéral-provincial</i>)
<input checked="" type="checkbox"/>	Programme réformé de <i>logement coopératif (provincial)</i>
<input checked="" type="checkbox"/>	Programme des compagnies de logement à dividendes limités
<input checked="" type="checkbox"/>	Articles 26 et 27
<input checked="" type="checkbox"/>	Article 95 – Privé
<input checked="" type="checkbox"/>	Article 95 – Municipal sans but lucratif – avant 1986
<input checked="" type="checkbox"/>	Programme de logement pour Autochtones en milieu urbain – avant 1986
<input checked="" type="checkbox"/>	Programme de logement pour Autochtones en milieu urbain – après 1985
<input checked="" type="checkbox"/>	Administrateur de la liste d'attente centralisée

Si votre programme n'est pas coché, la présente directive ne s'applique pas à votre projet.

OBJECTIF

La présente directive vise à communiquer aux fournisseurs de logements et à l'administrateur de la Liste d'attente centralisée la définition de l'arriéré de la Ville d'Ottawa aux fins de l'admissibilité à l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR) et à décrire la procédure de déclaration des arriérés dans la base de données des arriérés du gestionnaire de services local et dans la base de données des arriérés de la province. La présente directive remplace la directive 09-02 du 21 janvier 2009.

AUTORITÉ LÉGISLATIVE :

Loi de 2011 sur les services de logement, articles 42, 52(3), 56(2)

Règlement de l'Ontario 367/11, articles 26, 60, 64

Règlement de l'Ontario 316/19, articles 10(4)(5)(6), 11(5)(6)(7)

Loi de 2000 sur la réforme du logement social, article 86

CONTEXTE :

L'article 42 de la *Loi de 2011 sur les services de logement* stipule que l'admissibilité à l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR) doit être déterminée conformément aux règles d'admissibilité locales établies par le gestionnaire de services et aux règles d'admissibilité provinciales prescrites. L'article 26 du Règlement de l'Ontario 367/11 prévoit l'inadmissibilité à l'aide sous forme de LIR en raison de montants dus par un ménage à un fournisseur de logement social prescrit.

Aux fins de la présente directive, les définitions suivantes s'appliquent :

- « Fournisseur de logement social » désigne un fournisseur de logement social prescrit qui a désigné des projets en vertu de *la Loi de 2011 sur les services de logement*.
- « L'article 56 de la Loi » fait référence à un ménage qui a reçu une aide sous forme de LIR à laquelle il n'avait pas droit.
- « L'article 86 de l'ancienne Loi » fait référence au remboursement par un ménage de l'aide sous forme de LIR à laquelle il n'avait pas droit.
- « Projet de logement dans le cadre d'un programme de logement transféré » désigne un projet de logement figurant dans un programme de logement prescrit dont la responsabilité a été transférée au gestionnaire de services en vertu de l'ancienne *Loi de 2000 sur la réforme du logement social*.

L'article 26 du Règl. de l'Ont. 367/11 de la Loi de 2011 sur les services de logement stipule ce qui suit :

*26(1) Un ménage n'est pas admissible à une aide sous forme de loyer indexé sur le revenu si un de ses membres doit, à l'égard d'une **location antérieure** dans un ensemble domiciliaire visé par un programme de logement transféré,*

- a) soit des arriérés de loyer;*
- b) soit une somme exigée par un gestionnaire de services en vertu de l'article 56 de la Loi ou de l'article 86 de l'ancienne loi;*
- c) soit une somme à l'égard de dommages causés par un de ses membres.*

(2) Le paragraphe (1) ne s'applique pas à l'égard des arriérés ou de sommes que doit un membre du ménage si l'une ou l'autre des conditions suivantes est remplie,

- a) le gestionnaire de services est convaincu qu'il existe des circonstances atténuantes¹;*
- b) un membre du ménage a conclu, avec la personne à qui les arriérés ou les sommes sont dus, un accord pour leur remboursement ou a fait des efforts raisonnables en ce sens, et le gestionnaire de services est convaincu que le membre fait tous les efforts raisonnables pour effectuer le remboursement ou qu'il en a l'intention.*

(3) Les arriérés ou sommes que doit un membre du ménage sont réputés, pour l'application de l'alinéa (2) b), correspondre à la moitié de leur montant réel si les conditions suivantes sont remplies,

- a) une demande de placement du ménage dans la catégorie des ménages prioritaires a été présentée et il y a été accédé ou le sera;*
- b) les arriérés ou sommes dus se rapportent à un logement dont le membre et le particulier maltraitant sont des locataires conjoints.*

¹ Des circonstances atténuantes sont des circonstances imprévues et hors du contrôle du ménage qui ne sont pas susceptibles de se reproduire et qui font en sorte que le ménage ne peut pas satisfaire aux critères d'admissibilité au LIR.

L'article 26 du Règl. de l'Ont. 367/11 de la Loi de 2011 sur les services de logement s'applique à tous les demandeurs qui souhaitent être inscrits sur la liste d'attente centralisée pour un logement dont le loyer est indexé sur le revenu (LIR) et à tous les ménages qui reçoivent actuellement un LIR et qui ont un arriéré auprès d'un fournisseur de logement social pour un logement du marché ou un logement à LIR qu'ils ont occupé.

Les fournisseurs de logements sont tenus de signaler à l'administrateur de la liste d'attente centralisée les arriérés de paiement des logements sociaux lorsqu'il n'y a pas de calendrier de remboursement en règle, car le ménage cesse d'être admissible au LIR. Le gestionnaire de services est chargé de veiller à ce que tous les fournisseurs de logements déclarent les arriérés de façon uniforme et en temps opportun.

La présente directive est publiée par le gestionnaire de services afin de clarifier la définition des arriérés, d'établir les obligations en matière de rapports concernant les arriérés et de clarifier les exigences en matière de rapports dans le cas d'un défaut d'une entente de remboursement.

POLITIQUE

Définition de l'arriéré aux fins de l'admissibilité à l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR)

Un arriéré de logement social dans un projet de logement dans le cadre d'un programme de logement transféré, est défini comme suit :

- Loyer impayé (mois complet ou partiel).
- Frais de stationnement impayés (mois complet ou partiel).
- Loyers forfaitaires rétroactifs dus, en raison d'une fausse déclaration ou d'un manquement à l'obligation de déclarer le revenu du ménage comme prescrit.
- Dommages au logement, au-delà de l'usure normale, attribuables à un membre du ménage.
- Dommages causés aux aires communes d'un ensemble domiciliaire du fournisseur de logement qui sont attribuables à un membre du ménage.
- Trop-perçu de subvention LIR.

Cette définition s'applique à la fois aux locataires/membres au prix du marché et ceux dont le loyer est indexé sur le revenu aux fins de l'admissibilité à l'aide sous forme de LIR.

Arriérés pour un locataire/membre actuel

Si un locataire/membre actuel a des arriérés auprès de son fournisseur de logements, il existe deux (2) méthodes de recouvrement des arriérés :

- 1) Une entente de remboursement de l'arriéré peut être établie entre le locataire/membre et le fournisseur de logements.
- 2) Un fournisseur de logements peut également recouvrer les arriérés du locataire/membre en appliquant une augmentation du loyer indexé sur le revenu, ce qui est autorisé en vertu de l'article 56 de la Loi de 2011 sur les services de logement et de l'article 65 du Règl. de l'Ont. 367/11.
 - L'augmentation ne peut pas dépasser 10 % du loyer indexé sur le revenu qui serait autrement payable.
 - Le fournisseur de logement doit aviser le ménage de toute augmentation et celle-ci ne prend effet qu'au début du deuxième mois suivant le mois au cours duquel l'avis a été donné.
 - Si une augmentation du LIR doit autrement entrer en vigueur pendant la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021, l'augmentation n'entre pas en vigueur avant le 1^{er} janvier 2022.

Un ménage ne peut pas être transféré dans un nouveau logement à LIR auprès du même fournisseur de logements (transfert interne) ou d'un fournisseur de logements différent tant qu'une entente de remboursement des arriérés de l'ancien logement n'a pas été établie et n'est pas en règle ou que les arriérés n'ont pas été payés en intégralité.

Arriérés pour un ancien locataire/membre

Un locataire/membre d'un fournisseur de logements est considéré comme un ancien locataire/membre lorsqu'il y a un changement d'adresse par rapport à l'endroit où l'arriéré est survenu, ce qui comprend, sans s'y limiter, les situations suivantes :

- Le locataire/membre a donné un avis de résiliation en bonne et due forme au fournisseur de logements et a quitté le logement.
- Le locataire/membre conclut un nouveau contrat de location/occupation pour un nouveau logement à LIR avec son fournisseur de logements actuel ou un nouveau fournisseur de logements.
- Le locataire/membre a abandonné le logement sans donner un avis de résiliation approprié au fournisseur de logements.
- Le locataire/membre s'est conformé à un jugement ou à une ordonnance du tribunal l'obligeant à quitter le logement.

Les fournisseurs de logements doivent suivre le processus décrit ci-dessous pour déclarer les arriérés des anciens locataires/membres du logement social aux bases de données locales et provinciales sur les arriérés aux fins de l'admissibilité au LIR.

Déclaration des arriérés des anciens locataires/membres à l'administrateur de la Liste d'attente centralisée

Les fournisseurs de logements sont tenus d'aviser l'administrateur de la Liste d'attente centralisée des arriérés de plus de 100 \$ dus par un **ancien** locataire/membre à LIR ou au prix du marché. Les fournisseurs de logements doivent immédiatement aviser l'administrateur de la Liste d'attente centralisée dès qu'ils apprennent que le locataire/membre a quitté le logement ou a l'intention de le faire, en remplissant le formulaire *d'information sur les arriérés* qui est joint à la présente directive à l'annexe A.

Il est reconnu que l'évaluation initiale de l'arriéré dû peut ne pas être finalisée au premier point de notification. Le fournisseur de logements doit modifier le montant total de l'arriéré dû en avisant l'administrateur de la Liste d'attente centralisée à tout moment ultérieur, une fois que le montant final de l'argent dû a été déterminé.

Mise à jour annuelle des arriérés pour un ancien locataire/membre

Les fournisseurs de logements sont tenus de fournir à l'administrateur de la Liste d'attente centralisée une mise à jour annuelle de l'état de tous les arriérés de l'ancien locataire/membre. Cette mise à jour annuelle doit comprendre les éléments suivants :

- Montant total des arriérés restant à payer.
- État des arriérés (c.-à-d. si les arriérés ont été payés en intégralité).
- Confirmation que l'entente de remboursement demeure en règle; ou si l'entente de remboursement n'est pas en règle, la date du dernier paiement effectué en vertu de l'entente.

Tenue de registres

Lorsqu'il y a un arriéré dû par un locataire/membre passé ou actuel, les documents relatifs à l'arriéré doivent être conservés dans le dossier jusqu'à ce que l'arriéré soit payé en intégralité ou radié par une décision judiciaire en matière de faillite.

Dans de telles situations, il peut être nécessaire de conserver ces documents au-delà de la période maximale mentionnée dans la Loi de 2011 sur les services de logement ou dans d'autres lois, car l'arriéré reste dû.

Ententes de remboursement pour les arriérés de l'aide sous forme de LIR

Une entente de remboursement liée à une location peut être établie à tout moment. Les ententes de remboursement doivent inclure les détails suivants :

- Montant des arriérés de loyer.
- Montant dû par un ménage pour le remboursement de l'aide sous forme de LIR à laquelle il n'avait pas droit.
- Montant dû pour les dommages causés par un membre du ménage.
- Durée de l'entente de remboursement.
- Date d'entrée en vigueur de l'entente.
- Modalités de l'entente de remboursement (\$/mois).
- Date à laquelle l'arriéré sera payé en intégralité.
- Mesures qui seront prises si l'entente de remboursement n'est pas respectée, comme la perte potentielle de l'admissibilité au LIR en cas de non-respect de l'entente.

Déclaration dans le cas d'un défaut d'une entente de remboursement d'un ancien locataire/membre à l'administrateur de la Liste d'attente centralisée

Si un ancien locataire/membre a conclu une entente de remboursement officielle ou non officielle avec un fournisseur de logement social et qu'il manque à **plus d'un** paiement régulier, le locataire/membre sera en défaut de son entente de remboursement et toutes les sommes dues seront à payer sur demande. Les fournisseurs de logements sont tenus d'aviser l'administrateur de la Liste d'attente centralisée dans les 30 jours suivants le défaut de paiement en utilisant le formulaire de *défait de l'entente de remboursement de l'arriéré* qui est joint à la présente directive à l'annexe B.

Communication du fournisseur de logements avec les locataires/membres qui ne respectent pas une entente de remboursement

Lorsqu'un locataire/membre d'un LIR ou du marché ne respecte pas son entente de remboursement, le fournisseur de logements à qui l'arriéré est dû doit immédiatement fournir un avis écrit du défaut au locataire/membre. L'avis doit comprendre des renseignements sur le défaut et fournir des instructions précises sur la façon de remettre le calendrier de remboursement en règle, avec un maximum de trente (30) jours pour prendre ces mesures. L'avis doit préciser que le non-respect de l'entente de remboursement entraînera :

- L'inadmissibilité du locataire/membre actuel à présenter une demande future d'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR) si l'arriéré a été encouru dans son logement locatif actuel.
- L'inadmissibilité à l'aide sous forme de LIR pour les locataires/membres qui reçoivent actuellement l'aide sous forme de LIR dans un **logement locatif différent** de celui où l'arriéré a été encouru.
- L'inadmissibilité d'un ancien locataire/membre à demander l'aide sous forme de LIR.

Lorsqu'un ancien locataire/membre reçoit l'aide sous forme de LIR dans un autre logement

Lorsqu'un ancien locataire/membre d'un LIR ou du marché ne respecte pas son entente de remboursement et que le locataire/membre réside actuellement dans un autre logement à LIR, l'administrateur de la Liste d'attente centralisée avisera immédiatement le fournisseur de logements actuel du défaut. L'administrateur de la Liste d'attente centralisée inclura les renseignements suivants dans son avis :

- Nom de l'ancien fournisseur de logements.
- Adresse de l'ancien logement locatif.

- Coordonnées de l'ancien fournisseur de logements (numéro de téléphone et courriel).
- Solde de l'arriéré.
- Date du dernier paiement effectué en vertu de l'entente de remboursement.

Le fournisseur de logements actuel peut communiquer avec le fournisseur de logements précédent pour toute autre information sur les arriérés qui pourrait être requise.

Le fournisseur de logements actuel doit immédiatement envoyer au locataire/membre un avis de décision l'informant qu'il n'est pas admissible à l'aide sous forme de LIR, en utilisant *le modèle d'Avis de décision général – Inadmissibilité au LIR du gestionnaire de services*, joint à l'annexe C. L'avis de décision doit comprendre les renseignements suivants :

- Date d'entrée en vigueur de l'inadmissibilité.
- Motifs de la décision – Votre ménage ne répond plus aux critères d'admissibilité à une aide sous forme de LIR, tel que décrit dans le Règl. de l'Ont. 367/11, art. 26 (arriérés).
- Les renseignements suivants sont demandés :
 - Nom de l'ancien fournisseur de logements.
 - Adresse de l'ancien logement locatif.
 - Coordonnées de l'ancien fournisseur de logements (numéro de téléphone et courriel).
 - Solde de l'arriéré.
 - Date du dernier paiement effectué en vertu de l'entente de remboursement.
- Information sur le droit de faire appel de la décision de perte de l'aide sous forme de LIR, sur le processus de révision interne, ainsi que sur la date limite pour présenter une demande de révision interne.

Si le locataire/membre corrige le défaut de remboursement de l'arriéré et remet l'entente de remboursement de l'arriéré en « règle » et fournit la vérification requise à son fournisseur de logements, ce dernier doit aviser le locataire/membre par écrit qu'il demeure admissible à l'aide sous forme de LIR.

Facteurs importants à prendre en considération lors de la déclaration des arriérés à l'administrateur de la Liste d'attente centralisée

Validation des arriérés de logement social

Si, pour une raison ou une autre, un fournisseur de logements est incapable de justifier l'arriéré dû, notamment parce qu'il n'a pas conservé ou qu'il est incapable de trouver les documents écrits relatifs à l'arriéré (factures, avis de décision, etc.), l'arriéré ne peut être déclaré à l'administrateur de la Liste d'attente centralisée.

Lorsqu'un fournisseur de logements a déclaré des arriérés à l'administrateur de la Liste d'attente centralisée et qu'il ne peut par la suite justifier les arriérés dus, le fournisseur de logements doit immédiatement en aviser l'administrateur de la Liste d'attente centralisée. Après vérification, le nom du locataire/membre sera retiré des bases de données locales et provinciales des arriérés et la personne sera immédiatement admissible à présenter une demande de logement social.

Prescription des actions

Lorsqu'un fournisseur de logements a le droit de recouvrer les arriérés dus, il existe **un délai de prescription de deux (2) ans** pour prendre des mesures afin de recouvrer les arriérés². Pour éviter que le délai de prescription n'expire, le fournisseur de logements doit faire des efforts raisonnables et continus pour recouvrer les arriérés dus. Cela comprend :

- L'envoi d'un avis d'arriérés à la personne à sa dernière adresse connue.

² Loi de 2002 sur la prescription des actions

- L'envoi de l'arriéré à une agence de recouvrement ou la poursuite de la personne devant la Commission de la location immobilière ou la Cour des petites créances.
- La tentative de conclure une entente de remboursement pour recouvrer les arriérés.

Le délai de prescription ne s'applique qu'au début d'une action en justice ou à l'identification des arriérés aux fins de la base de données locale et provinciale des arriérés. Il n'exclut ni n'empêche le recouvrement par d'autres méthodes, y compris les remboursements volontaires à tout moment. Un fournisseur de logements peut demander un calendrier de remboursement volontaire et il peut l'accepter après l'expiration du délai de prescription.

Facteurs influant sur les délais de prescription :

(i) Aucune mesure prise dans le délai prescrit :

Si le fournisseur de logements n'a pris aucune mesure pour recouvrer l'arriéré dans le délai prescrit, il ne peut considérer le montant dû comme un arriéré aux fins de l'aide sous forme de LIR, pas plus qu'il peut l'inscrire dans la base de données locale et provinciale des arriérés.

(ii) Mesures prises dans le délai prescrit :

Si le fournisseur de logements a pris des mesures pour recouvrer l'arriéré dans le délai prescrit, le nouveau délai de prescription ne commence pas à s'appliquer avant que la mesure ait cessé ou ait été abandonnée.

(iii) Entente de remboursement volontaire de l'arriéré :

Lorsque le locataire/membre a signé une entente de remboursement volontaire de l'arriéré, le délai de prescription s'applique à partir du moment où le fournisseur constate que le locataire/membre a manqué à l'entente en omettant de faire un paiement.

(iv) Ordonnance du tribunal ou de la cour de justice :

Si le fournisseur de logements a obtenu du tribunal ou de la cour de justice une ordonnance visant l'arriéré qui lui est dû, il n'y a **pas de délai de prescription** pour la perception de cette dette. Cela signifie que l'arriéré peut être inscrit dans la base de données des arriérés et y rester jusqu'à ce que l'arriéré soit payé en intégralité.

Faillite

Si un locataire/membre, ancien ou actuel, déclare faillite, il peut être libéré des dettes contractées avant la date de la faillite. L'administrateur de la Liste d'attente centralisée doit être avisé uniquement si l'arriéré dû au fournisseur de logements est inscrit sur la déclaration de réhabilitation du failli. Le locataire/membre doit fournir une preuve écrite de réhabilitation du failli à l'administrateur de la Liste d'attente centralisée. Après vérification, le nom du locataire/membre sera radié de la base de données des arriérés et la personne concernée deviendra immédiatement admissible à l'aide sous forme de LIR.

MESURES À PRENDRE :

Les fournisseurs de logements sont tenus de signaler les arriérés de loyer pour le logement social et de respecter les procédures décrites dans la présente directive dès maintenant.

Lisa Goodfellow

Gestionnaire, Logement social

Date : 2 juillet 2021