



Règlement sur la gestion des logements locatifs

Guide à l'intention des locateurs

- ▲ Plan d'entretien des immobilisations
- ▲ Demandes de service des locataires
- ▲ Registre des aides des locataires
- ▲ Document d'information à l'intention des locataires
- ▲ Plan de lutte antiparasitaire

Juin 2021



Introduction

En août 2020, le Conseil municipal d'Ottawa a approuvé le [Règlement sur la gestion des logements locatifs \(n° 2020-255\)](#) afin d'améliorer la cohérence de la qualité des logements locatifs dans la Ville d'Ottawa. Ce règlement vise à trouver une solution aux incidents qui surviennent entre locateurs et locataires sans que la Ville ait besoin d'intervenir.



Nouveautés

Dès le 31 août 2021, les locateurs sont tenus de fournir les éléments suivants aux locataires :

- les coordonnées à jour du locateur ou du gérant, y compris l'adresse postale, le numéro de téléphone et au moins une méthode de communication écrite électronique;
- des directives sur la façon de soumettre une demande de service;
- des directives sur la façon de présenter une plainte à la Ville si la demande de service demeure non résolue;
- des renseignements propres à l'immeuble en ce qui concerne l'équipement de sécurité incendie, la gestion des déchets solides et le stationnement sur place ou à proximité (en toute légalité);
- des directives sur la façon dont un locataire peut demander volontairement à être inscrit au registre des aides aux locataires ou à en être retiré.

Remarques :

- [Le Règlement sur la gestion des logements locatifs \(n° 2020-255\)](#) n'a aucune incidence sur les obligations des locateurs ou des locataires en vertu de la [Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation](#).
- À Ottawa, tous les propriétaires fonciers sont également tenus d'entretenir et de réparer leurs propriétés, conformément aux normes établies dans le [Règlement sur les normes d'entretien des biens \(n° 2013-416\)](#) et le [Règlement sur l'entretien des propriétés ottawa.ca/locateurs \(n° 2005-208\)](#).

Plan d'entretien des immobilisations

Si votre immeuble locatif compte au moins trois étages ou au moins dix logements locatifs, vous devez créer un plan d'entretien des immobilisations.

Des modèles et des ressources externes sont disponibles sur ottawa.ca/locateurs

Qu'est-ce qu'un plan d'entretien des immobilisations?

Ce plan aborde les principaux composants d'un bâtiment (éléments d'immobilisations) et comprend un registre des inspections à jour pour chaque élément d'immobilisations, qui présente notamment les problèmes soulevés et la date anticipée de la remise à neuf ou du remplacement.

Il n'est pas nécessaire de consigner les réparations courantes des éléments d'immobilisations dans le plan d'entretien des immobilisations, sauf si elles découlent d'une inspection. Le [Règlement sur la gestion des logements locatifs \(n° 2020-255\)](#) précise les éléments d'immobilisations qui doivent être inclus dans chaque plan d'entretien des immobilisations. La Ville d'Ottawa a créé des gabarits et des exemples de plans d'entretien des immobilisations et a fourni d'autres ressources externes qui aideront les locateurs à élaborer leur propre plan d'entretien des immobilisations.

Les locateurs ont également la possibilité de se procurer des outils professionnels de planification des immobilisations, mais ils doivent s'assurer de satisfaire à tous les critères énoncés dans le règlement.

Plan d'entretien des immobilisations – Liste de vérification

- Identifier l'élément d'immobilisations
- Saisir la date de l'inspection la plus récente
- Décrire l'état et les points faibles
- Décrire la période durant laquelle on prévoit procéder à un remplacement ou à une remise à neuf

Figure 1 - Ce qu'il faut inclure dans les plans d'entretien des immobilisations



Remarques :

- Les dispositifs d'accessibilité englobent les rampes, les portes automatiques et les ascenseurs.
- Les nouveaux propriétaires disposent de trois (3) mois à compter de la date du transfert de la propriété pour élaborer un plan d'entretien des immobilisations.
- Il est important de garder le plan d'entretien des immobilisations à jour et facilement accessible en cas de demande par un agent des règlements de la Ville d'Ottawa.

Demandes de service des locataires

Tout locateur doit s'assurer que ses locataires peuvent signaler les problèmes facilement et de manière efficace.

Des modèles sont disponibles sur ottawa.ca/locateurs

Le [Règlement sur la gestion des logements locatifs \(n° 2020-255\)](#) de la Ville d'Ottawa stipule que les locateurs doivent disposer d'une procédure pour gérer les demandes de service des locataires.

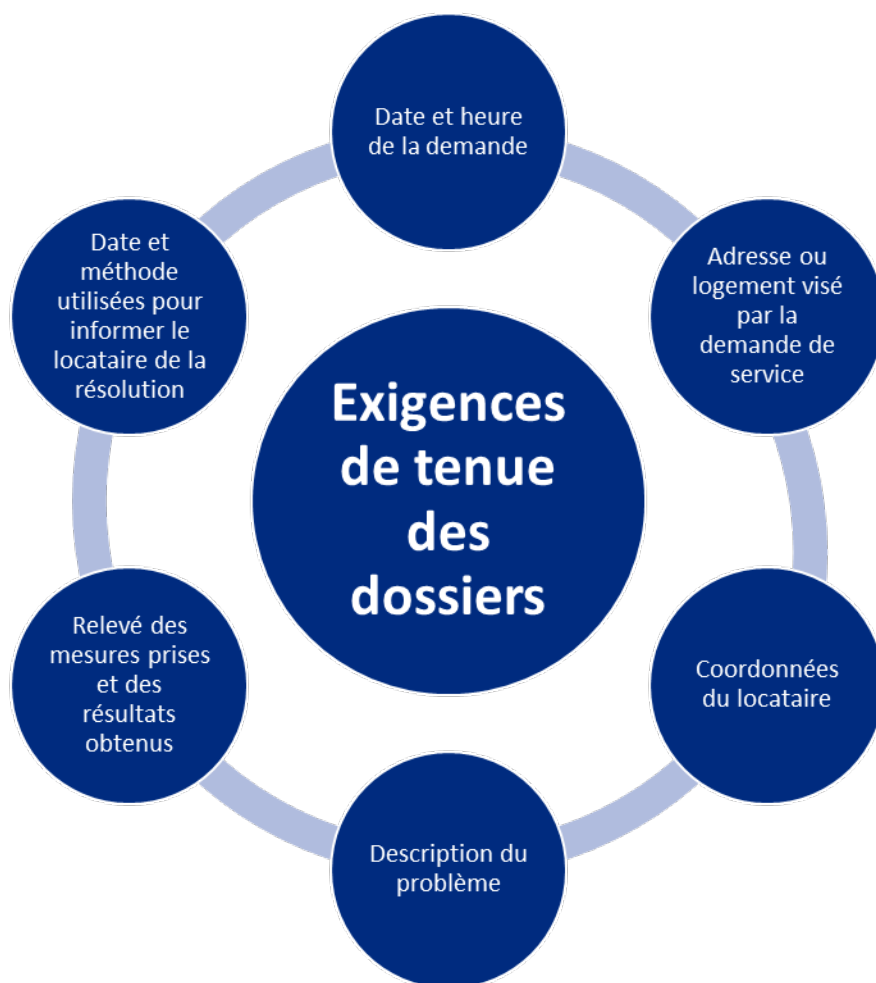
Il faut avoir des options permettant aux locataires de demander des services par écrit, à l'oral ou par communication écrite électronique.



Figure 2 - Exigences relatives aux demandes de service des locataires

- ✓ Établir une procédure pour traiter les demandes de service des locataires.
- ✓ Déterminer un moyen de recevoir les demandes de service des locataires formulées par écrit, à l'oral ou par communication écrite électronique.
- ✓ Déterminer un moyen de tenir des dossiers des demandes de service des locataires.
- ✓ Instaurer une procédure permettant d'évaluer si les demandes de service reçues sont urgentes ou non.
- ✓ Mettre en place une procédure pour vérifier si le locataire a déclaré avoir besoin d'une aide dans le registre des aides aux locataires.

Figure 3- Enregistrement des demandes de service des locataires



Le dossier doit contenir la date et l'heure de la demande, l'adresse ou le logement visé par la demande de service, les coordonnées du locataire, une description du problème, un relevé des mesures prises et des résultats obtenus, et la date à laquelle le locataire a été informé de la résolution de sa demande de service ainsi que la méthode qui a été utilisée pour ce faire.

Conserver un dossier pour toutes les demandes de service reçues. Ces renseignements doivent être mis à la disposition de tout agent des règlements de la Ville d'Ottawa qui en fait la demande.

Remarques : Le locateur doit fournir au locataire une copie du dossier de sa demande de service dans un délai de 30 jours s'il est prié par celui-ci de le faire au moment où il présente ladite demande. Les locateurs sont également tenus de fournir une copie de ce dossier à tout agent des règlements de la Ville d'Ottawa qui en fait la demande.

Délais de réponse

Les locateurs doivent avoir mis en place une procédure visant à déterminer si les demandes de service sont urgentes. Les demandes urgentes exigent une intervention de la part du locateur dans un délai de 24 heures. Pour toute demande de service non urgente, le locateur dispose de 7 jours pour intervenir.

Figure 4 - Délais de réponse



Une demande de service urgente est une demande concernant l'un des problèmes suivants :

- une perte ou une interruption de services essentiels;
- des problèmes de sécurité concernant le logement locatif, l'immeuble ou la propriété;
- des problèmes avec les dispositifs et l'équipement d'accessibilité;
- tout problème raisonnablement susceptible de rendre un logement inhabitable.

Une demande de service non urgente est une demande qui ne concerne pas ce genre de problèmes. Le locateur doit répondre aux demandes non urgentes dans les 7 jours.

Le locateur devrait également consulter le registre des aides aux locataires pour vérifier si le locataire a déclaré avoir besoin d'une aide et déterminer les mesures d'adaptation qui sont requises dans les circonstances.

Quelle est la différence entre une demande de service d'un locataire et le registre des aides aux locataires? Comme son nom l'indique, une demande de service d'un locataire consiste en une demande de service, comme une réparation ou une remise à neuf, qui est soumise par un locataire à son locateur. Un registre des aides aux locataires est un registre dans lequel sont consignées, sur une base volontaire, toutes les demandes d'aide des locataires.

Registre des aides des locataires

Tous les locateurs doivent tenir un registre des aides des locataires afin de consigner toute demande d'aide faite par un locataire.

Des modèles sont disponibles sur ottawa.ca/locateurs

Un locataire pourrait aviser volontairement le locateur ou le gérant qu'il a besoin d'une aide particulière dans les cas suivants :

- évacuation de l'immeuble;
- perturbation d'un service essentiel (p. ex. panne de courant);
- préparation à la lutte antiparasitaire;
- aide à la compréhension des documents en raison d'une déficience cognitive ou développementale ou de barrières linguistiques ou communicationnelles;
- toute autre préoccupation qui pourrait nécessiter des mesures d'adaptation en vertu du [Code des droits de la personne de l'Ontario](#), de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) ou de la [Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation](#).

Un registre des aides des locataires est un registre dans lequel sont consignées de telles demandes des locataires. Il doit contenir :

- le nom et le numéro d'appartement du locataire;
- une description de l'aide demandée par le locataire;
- une description de l'aide que le locateur ou le gérant a accepté d'offrir.

Les locateurs doivent fournir des renseignements sur le registre et la façon dont un locataire peut demander à y être inscrit ou à en être retiré dans le [document d'information à l'intention des locataires](#). Les locateurs doivent tenir ce registre à jour en supprimant et en ajoutant les noms des locataires à leur demande, et en retirant les noms des locataires lorsqu'ils déménagent de l'immeuble. Les locateurs doivent être en mesure de présenter une version à jour de ce registre à tout agent des règlements qui en fait la demande aux fins d'inspection.

Document d'information à l'intention des locataires

Au moment de la signature du bail, les locateurs doivent remettre au locataire un document d'information à l'intention des locataires. Ce document doit être tenu à jour. En cas de modification, les locataires doivent en être avisés dans un délai de 30 jours.

Un modèle de document d'information à l'intention des locataires est disponible sur ottawa.ca/locateurs

Voici les principaux renseignements qui doivent être fournis dans ce document :

Coordonnées du locateur ou du gérant

Directives relatives aux demandes de service des locataires

Renseignements concernant la sécurité-incendie

Renseignements concernant l'entretien de la propriété

Renseignements concernant la gestion des déchets sur la propriété

Information sur le stationnement

Registre des aides des locataires

Énoncé concernant la *Loi sur la location à usage d'habitation*

Signature du locataire

Deux (2) copies doivent être remises avec le bail. Une (1) copie doit être remise au locataire pour ses dossiers et une (1) copie doit être signée par le locataire et conservée par le locateur avec le bail. Il faut conserver une copie du document d'information pendant 6 mois après le départ du locataire.

Le locateur doit fournir dans le document d'information les renseignements suivants sur le registre des aides aux locataires :

- l'existence et l'objet du registre des aides aux locataires;
- le processus grâce auquel un locataire peut demander à être inscrit au registre des aides aux locataires ou à en être retiré;
- l'énoncé suivant : « L'information fournie pour le registre des aides aux locataires peut être recueillie par la Ville d'Ottawa aux fins d'enquête sur le respect du Règlement sur la gestion des logements locatifs par les locateurs et d'en assurer l'application. Pour en savoir plus sur la façon dont cette information est utilisée, consultez le site ottawa.ca ou composez le 3-1-1. »

Si le locataire ne veut pas signer le document, le locateur ou le gérant peut lui en remettre une copie de l'une des façons suivantes :

- par courrier recommandé, avec accusé de réception en bonne et due forme;
- par service de messagerie, avec accusé de réception en bonne et due forme;
- par remise en main propre au locataire ou à une personne adulte au logement du locataire, avec affidavit de signification ou accusé de réception signé par cette personne;
- par courriel ou autre méthode de transmission électronique, avec preuve de remise au locataire et accusé de réception par ce dernier.

Si les renseignements contenus dans le document changent, le locateur ou le gérant doit en remettre une version révisée au locataire dans les 30 jours suivant la modification et remplacer la copie conservée au dossier par la copie révisée.

Si le locataire demande une copie de remplacement du document d'information, le locateur ou le gérant doit lui faire parvenir le document dans un délai de 15 jours.

Si les coordonnées du locateur ou du gérant changent, il faut communiquer les nouvelles coordonnées aux locataires dans les 24 heures.

Plan de lutte antiparasitaire intégrée

Les locateurs doivent établir et maintenir un plan de lutte antiparasitaire intégré pour toutes leurs propriétés locatives.

Des modèles et des exemples sont disponibles sur Ottawa.ca

Un domaine particulier de préoccupation dans les grands immeubles résidentiels est la présence de parasites. Tout locateur est responsable d'assurer l'entretien de ses logements et de veiller à ce qu'ils soient exempts de parasites.



Figure 5 - Plan de lutte antiparasitaire intégrée

- ✓ Calendrier des inspections préventives
- ✓ Renseignements sur la prévention des infestations à la disposition des locataires
- ✓ Processus de signalement des infestations potentielles
- ✓ Plans permanents de lutte antiparasitaire à mettre en œuvre en cas d'infestation.

Des **plans permanents de lutte antiparasitaire** sont exigés contre les ravageurs courants tels que les punaises de lit, blattes, fourmis, rats et souris ou toute espèce connue pour causer des infestations récurrentes dans la propriété.

Les locataires doivent recevoir une copie du plan de lutte antiparasitaire avant que leur logement soit traité pour une infestation. Le locateur doit afficher un avis concernant le plan de lutte antiparasitaire dans le hall de l'immeuble d'appartements lorsqu'un traitement est effectué dans une zone accessible aux locataires qui n'est pas un logement locatif.

Lorsqu'un traitement antiparasitaire a été effectué dans une zone d'un immeuble, le locateur est tenu de procéder à une inspection de suivi dans les 15 à 30 jours suivant le premier traitement, et d'effectuer un nouveau traitement si l'infestation persiste.

Pour plus d'information :

Plusieurs sites Web contiennent de l'information sur la lutte antiparasitaire. En voici quelques-uns :

- ✓ [La page Web Sécurité à domicile de Santé publique Ottawa](#) fournit de l'information sur la lutte contre les punaises de lit, les blattes et les rats.
- ✓ Le [répertoire de parasites d'Orkin Canada](#) fournit des renseignements sur une variété de parasites ainsi que sur la façon de traiter et de prévenir les infestations.
- ✓ La [page Web sur la lutte antiparasitaire de la Société de logement communautaire d'Ottawa \(LCO\)](#) contient une liste de vérification pour la prévention des parasites destinée aux locataires.
- ✓ La [page Web sur la lutte antiparasitaire de l'Agence canadienne d'inspection des aliments](#) porte sur la prévention des infestations et les mesures de lutte antiparasitaire.

Autres ressources

La [Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation](#) – Cette loi provinciale établit les droits et les responsabilités des locateurs et des locataires en Ontario.

Le [Guide d'information sur la Loi sur la location à usage d'habitation](#) est une excellente ressource qui résume le contenu de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* pour les locateurs et les locataires.

La [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) – Cette loi a pour principal objectif d'améliorer les normes en matière d'accessibilité pour les Ontariens qui présentent des déficiences mentales ou physiques dans tous les endroits publics d'ici 2025.

Le [Code des droits de la personne de l'Ontario](#) – Ce code assure le respect du principe d'égalité devant la loi et interdit toute discrimination dans des domaines bien précis, tels que le logement et l'emploi.

La [Commission de la location immobilière](#) – Ce tribunal règle les différends entre locateurs et locataires. Grâce à un processus de médiation ou de règlement, il aide les locateurs et les locataires à parvenir à une entente. La Commission de la location immobilière fournit également de l'information sur les droits et les responsabilités des locateurs en vertu de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*.

Le **service 3-1-1 de la Ville d'Ottawa** – Les locataires sont invités à composer le 3-1-1 (option 4) s'ils souhaitent obtenir de l'information sur les prestations d'aide sociale, les services de chauffage d'urgence, les services sociaux, l'aide pour la garde d'enfants, le programme Rénovations Ontario et d'autres programmes et services offerts par la Direction générale des services sociaux et communautaires.

La [Société canadienne d'hypothèques et de logement](#) – Un organisme national responsable de l'habitation qui a pour mandat de répondre aux besoins des Canadiens en matière de logement et de leur offrir des conseils sur l'industrie du logement. Elle offre des ressources de [planification du remplacement d'immobilisations](#), dont un accès gratuit à un logiciel de planification des immobilisations.

La [Fédération canadienne des associations de locateurs immobiliers](#) – Elle défend les intérêts de l'industrie du logement locatif auprès du gouvernement fédéral du Canada.

[Sensibilisation des consommateurs – Ville d’Ottawa](#) – La Ville d’Ottawa fournit des renseignements de base aux locataires en arabe, en hindi, en indonésien, en mandarin, en espagnol et en urdu.

[Eastern Ontario Landlord Organization \(EOLO\)](#) – Cet organisme représente les fournisseurs ainsi que les propriétaires et gérants d’immeubles locatifs résidentiels au sein de l’industrie du logement locatif. Les membres de l’Eastern Ontario Landlord Organization possèdent et gèrent plus de 40 000 logements dans la région d’Ottawa.

La [Federation of Rental-housing Providers of Ontario](#) – Elle a pour mission de promouvoir un marché locatif sain et équilibré renfermant une industrie du logement locatif d’une importance capitale et d’assurer une liberté de choix pour les consommateurs, la prestation d’une aide gouvernementale adéquate pour les ménages à faible revenu et la mise en place de solutions du secteur privé pour répondre aux besoins en matière de logement.

[Landlord Self Help Centre](#) – C’est la seule clinique communautaire financée par Aide juridique Ontario qui offre des services aux locateurs de petits immeubles à l’échelle de l’Ontario.

Le [ministère des Affaires municipales et du Logement de l’Ontario](#) – Ce ministère travaille de concert avec les administrations municipales et des partenaires locaux de tout l’Ontario afin de bâtir des collectivités urbaines et rurales solides et sécuritaires grâce à l’implantation d’une économie locale dynamique, d’une qualité de vie élevée et de logements abordables et adéquats pour tous.

[Ottawa Region Landlords Association](#) – Cette association offre des séminaires et fournit des liens vers des ressources destinées aux locateurs.

Ottawa Small Landlord Association – Cette association soutient les propriétaires de petits logements en défendant leurs droits, en sensibilisant davantage le public, en améliorant les perceptions entourant les propriétaires et en mettant à leur disposition de la documentation qui les aidera à assurer la prospérité de leur entreprise.

[La location en Ontario – Province de l’Ontario](#) – La province de l’Ontario fournit des renseignements pratiques sur les droits des locataires et des locateurs.

Rétroaction

Faites-nous part de vos impressions : Nous vous invitons à nous envoyer vos commentaires sur l'utilité de ce guide.

Direction de l'élaboration des politiques publiques

revisionsreglements@ottawa.ca

613-580-2400, poste 29529

Remarque : Le présent document est offert uniquement à titre d'information et de commodité. Bien que tout ait été mis en œuvre pour inclure toutes les sources d'information pertinentes, le personnel de la Ville reconnaît que le présent document n'est pas exhaustif. Ces liens pourraient vous rediriger vers un site Web externe qui n'appartient pas à la Ville. En utilisant ces sites externes, vous acceptez d'être assujetti aux règles et aux règlements qui leur sont liés.