

DIRECTIVE 21-01 DU GESTIONNAIRE DE SERVICES (révisée)

(La directive 21-01 du gestionnaire de services (révisée) remplace la directive du gestionnaire de services 21-01 publiée le 31 décembre 2020)

OBJET : RÈGLES LOCALES D'ADMISSIBILITÉ AU LOYER INDEXÉ SUR LE REVENU

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 :

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

La présente directive s'applique uniquement aux ensembles domiciliaires visés par les programmes cochés ci-dessus.

OBJECTIF

La présente directive vise à communiquer aux fournisseurs de logements et à l'administrateur de la liste d'attente centralisée les règles locales d'admissibilité au loyer indexé sur le revenu (LIR) de la Ville d'Ottawa qui entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2021. La présente directive remplace la directive 21-01 publiée le 31 décembre 2020, pour tenir compte des modifications réglementaires provinciales qui entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2021. La présente directive est publiée également par le gestionnaire de services afin de donner des renseignements opérationnels en lien à l'application des règles locales approuvées par le Conseil municipal.

AUTORITÉ LÉGISLATIVE

Loi de 2011 sur les services de logement, articles 42, 44, 45, 50, 52, 53, 56 et 57
 Règlement de l'Ontario 367/11, articles 23 à 38, 40, 41 et 64
 Règlement de l'Ontario 316/19, articles 11 et 12
 Règlement de l'Ontario 317/19, articles 2 et 3
 Règlement de l'Ontario 318/19, articles 2, 4, 7 et 8
 Rapport du Conseil du 13 septembre 2017 (ASC2017-CSS-GEN-0006)

CONTEXTE

En vertu de la *Loi de 2011 sur les services de logement*, la Ville a la capacité et la responsabilité – à titre de gestionnaire de services – d'établir certaines politiques locales, aussi appelées « Règles locales », pour administrer, mettre en place et distribuer les ressources en matière de logement social. Elle doit notamment voir à un accès équitable et uniforme à l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR) pour les programmes de logement à LIR prescrits.

En 2002, en vertu de la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social* (LRLS), le Conseil a adopté 56 règles locales, appelées « politiques locales » dans le rapport intitulé *Logement social : politiques locales*.

À l'automne 2008, le Conseil a révisé ces règles pour les ramener à 32, dans le cadre du rapport intitulé *Évaluation des politiques locales dans les logements sociaux*.

En 2012, la LRLS a été abrogée et remplacée par la *Loi de 2011 sur les services de logement*. Ces changements législatifs n'ont eu aucune incidence sur les 32 règles.

Le 13 septembre 2017, le Conseil a de nouveau consolidé les règles locales pour les ramener à 26; celles-ci font l'objet de recommandations dans le rapport intitulé *Examen des règles et priorités locales en vertu de la Loi de 2011 sur les services de logement*. La plupart de ces règles diffèrent peu de celles approuvées en 2008; elles ont été clarifiées, fusionnées ou corrigées conformément aux exigences législatives.

Le 23 septembre 2019, le gouvernement de l'Ontario a déposé le *Règlement de l'Ontario 318/19*, qui modifie le *Règlement de l'Ontario 367/11* adopté en vertu de la *Loi de 2011 sur les services de logement*. Ces modifications comprennent de nouvelles règles provinciales sur l'admissibilité dans le refus des offres, des règles sur les préférences des ménages pour des projets de logement et des modifications apportées au pouvoir du gestionnaire de services pour édicter des règles locales dans les cas où des ménages cessent de respecter les normes d'occupation. Ces modifications sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2020.

Le 23 septembre 2019, le gouvernement de l'Ontario a déposé le *Règlement de l'Ontario 317/19*, qui modifie le *Règlement de l'Ontario 367/11* adopté en vertu de la *Loi de 2011 sur les services de logement* et a déposé le *Règlement de l'Ontario 316/19* qui a abrogé le *Règlement de l'Ontario 298/01* en vertu de la *Loi de 2011 sur les services de logement*. Ces modifications comprennent de nouvelles règles provinciales sur l'admissibilité. Ces modifications entrent en vigueur le 1^{er} juillet 2020.

Le 30 septembre 2020, le gouvernement de l'Ontario a adopté le projet de loi 204, la *Loi de 2020 visant à soutenir les locataires et les petites entreprises*, qui gèle les loyers aux niveaux de 2020 pour la plupart des locataires de l'Ontario pendant toute l'année 2021. Le 30 novembre 2020, le gouvernement de l'Ontario a déposé des modifications au *Règlement de l'Ontario 316/19* et au *Règlement de l'Ontario 367/11* en vertu de la *Loi de 2011 sur les services de logement* afin de geler également le LIR pour les ménages bénéficiant d'un LIR en 2021 dans le cadre de cette législation provinciale sur le gel des loyers. Ces modifications entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2021.

Les directives suivantes ont été mises à jour en ce qui a trait aux règles locales d'admissibilité à une aide sous forme de LIR pour tenir compte des modifications réglementaires provinciales et des règles locales associées qui entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2021. Les règles mises à jour et les nouvelles règles ont été identifiées d'une mention (*nouveau*).

DIRECTIVES :

L'admissibilité aux LIR est établie en fonction des règles d'admissibilité provinciales et locales (éditées par le gestionnaire de services). Voici les règles d'admissibilité à une aide sous forme de LIR provinciales et locales, qui ont été mises à jour et adoptées par le Conseil en 2017 pour refléter les modifications au Règlement de l'Ontario 316/19 et au Règlement 367/11 :

Recherche de revenu : (Règl. de l'Ont. 367/11, art. 31)

Un ménage cesse d'être admissible à une aide sous forme de LIR si un membre d'un ménage LIR est admissible à recevoir un revenu tel que prévu au paragraphe 31 (2) du Règlement de l'Ontario 367/11 et que le membre n'a pas rendu d'effort raisonnable pour obtenir le revenu dans les trente et un (31) jours de l'avis émis pour poursuivre ce revenu.

Dessaisissement à l'égard d'un bien résidentiel : (Règl. de l'Ont. 367/11, art. 32)

Le dessaisissement d'un bien résidentiel doit avoir lieu dans les 180 jours qui suivent le premier jour du mois au cours duquel un ménage :

- A. reçoit une aide sous forme de LIR;
- B. prends possession d'un bien résidentiel alors qu'il reçoit déjà une aide sous forme de LIR.

Les fournisseurs de logements peuvent prolonger la période pour effectuer le dessaisissement, selon le cas, qu'ils jugent approprié. Toutefois, le fournisseur de logements doit être persuadé qu'il existe des motifs raisonnables de le faire. Ces exceptions doivent être documentées et disponibles au gestionnaire de services aux fins d'examen.

Seuils de revenu brut maximaux des ménages (seuils de revenu brut) : (Règl. de l'Ont. 367/11, art. 34)

Le revenu du ménage correspond au revenu total des membres du ménage durant une année civile. Le seuil de revenu des ménages fixé dans le Règlement de l'Ontario 370/11, annexes 1 et 2, pris en application de la *Loi de 2011 sur les services de logement* s'applique au portefeuille de logements publics, au Programme de suppléments de loyer et aux ensembles domiciliaires fédéraux en matière de sélection des ménages à LIR. Les seuils de revenu des ménages ne s'appliquent pas aux fournisseurs de logements sans but lucratif et de coopératives d'habitation en ce qui concerne le LIR.

La liste des biens productifs de revenus et des biens non productifs de revenus exclus est celle prévue dans la Loi.

Valeur totale maximale des biens du ménage (seuil de valeur des biens) : (Règl. de l'Ont. 367/11, art. 35)

Aucune limite maximale n'est fixée pour la valeur des biens d'un ménage.

Période d'inadmissibilité au LIR pour certaines déclarations de culpabilité : (Règl. de l'Ont. 367/11, art. 36)

Le gestionnaire de services a élaboré une règle locale concernant les déclarations de culpabilité. Si un membre du ménage a été reconnu coupable d'une infraction à l'article 55 de la *Loi de 2011 sur les services de logement* (avoir sciemment obtenu une aide sous forme de LIR à laquelle il n'est pas admissible, ou aidé ou encouragé un membre d'un ménage à le faire) ou d'un crime aux termes du *Code criminel* relativement à l'obtention d'une aide sous forme de LIR dans les deux années précédant la date où l'admissibilité a été établie, le ménage n'est pas admissible à une aide sous forme de LIR.

Période maximale d'absence du logement : (Règl. de l'Ont. 367/11, art. 37)

Les ménages doivent occuper le logement pour lequel ils reçoivent une aide sous forme de LIR. La période maximale de temps pendant laquelle tous les membres/locataires du ménage peuvent être absents du logement, c'est-à-dire ne pas occuper le logement à LIR, est de 60 jours consécutifs ou 90 jours cumulatifs dans une année civile. On ne considère pas qu'un membre du ménage est absent si les motifs de son absence sont d'ordre médical.

Les fournisseurs de logements peuvent autoriser des exceptions à la Règle locale relative à la période maximale d'absence du logement dans des circonstances atténuantes¹. Ces dernières doivent être bien documentées et mises à la disposition du gestionnaire de services aux fins d'examen.

Vérification annuelle du revenu et du loyer indexé sur le revenu payable : (Règl. de l'Ont. 316/19, art. 10)

Le gestionnaire de services délègue aux fournisseurs de logements, au moyen d'une entente de prestation de services, la responsabilité de vérifier le revenu et de calculer le loyer. Les fournisseurs de logements doivent vérifier annuellement le loyer indexé sur le revenu payable de tous les ménages qui reçoivent une aide sous forme de LIR.

Le gestionnaire de services procède à des examens opérationnels et à des visites de sites pour faire un suivi des responsabilités déléguées en ce qui concerne la vérification du revenu et le calcul du loyer.

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.

Le gestionnaire de services peut aussi nommer un agent de révision de l'admissibilité pour le faire.

Révision en cours d'exercice du loyer indexé sur le revenu payable (*nouveau*) : (Règl. de l'Ont. 316/19, art. 11)

Le gestionnaire de services délègue aux fournisseurs de logements, au moyen d'une entente de prestation de services, la responsabilité de la vérification du revenu et du calcul du loyer en cours d'exercice.

Les fournisseurs de logements doivent vérifier le loyer indexé sur le revenu payable une fois entre le calcul initial du LIR et la première révision annuelle.

Conformément au Règl. de l'Ont. 316/19, art. 11, le gestionnaire de services peut, à son entière discrétion et en se fondant sur une circonstance en particulier, réviser le loyer indexé sur le revenu payable par le ménage une fois entre les révisions annuelles (« une révision en cours d'exercice »).

Le gestionnaire de services a choisi d'exercer son pouvoir discrétionnaire en ce qui a trait à certaines circonstances et demande aux fournisseurs de logements d'effectuer une révision en cours d'exercice dans les circonstances suivantes décrites de façon plus détaillée dans le règlement :

- a) Le revenu familial net rajusté (RFNR) du ménage a baissé d'au moins vingt pour cent (20 %) au cours de l'exercice, depuis le calcul initial du LIR et la première révision annuelle ou la dernière révision annuelle (par. 11(2)1 du Règl. de l'Ont. 316/19)
- b) Un membre du ménage a commencé à recevoir ou a cessé de recevoir une aide financière dans le cadre du programme Ontario au travail (programme OT) ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) (par. 11(2)5 du Règl. de l'Ont. 316/19);
- c) L'impôt sur le revenu d'un membre du ménage a fait l'objet d'une nouvelle cotisation ou d'une cotisation supplémentaire (par. 11(2)6 du Règl. de l'Ont. 316/19); ou
- d) Un des membres du groupe de prestataires recevant des prestations des programmes OT ou POSPH qui n'est pas étudiant à temps plein a obtenu une augmentation permanente de son revenu mensuel (par. 11(2)7 du Règl. de l'Ont. 316/19).

Chaque circonstance énoncée ci-dessus peut être examinée une fois entre les révisions annuelles. Le gestionnaire de services, ou son représentant, peut, à son entière discrétion, effectuer en cours d'exercice d'autres révisions des circonstances b), c) et d) énoncées ci-dessus, s'il est d'avis qu'il existe des circonstances exceptionnelles¹. **La circonstance (a) ne peut être révisée une seconde fois entre les révisions annuelles, même s'il existe des circonstances exceptionnelles.**

Augmentations de loyer de moins de 10\$* : (Règl. de l'Ont. 316/19, art. 10(5) et art. 11(6))

Une augmentation du loyer LIR payable de moins de 10 \$ ne sera pas exigée, sauf lors de la révision annuelle de la composition du ménage, des biens et de la vérification du revenu.

Détermination et examen de l'admissibilité au LIR : (Règl. de l'Ont. 367/11, art. 59)

La vérification de l'admissibilité d'un ménage à une aide sous forme de LIR doit avoir lieu une fois tous les douze (12) mois.

Le gestionnaire de services délègue à l'administrateur de la liste d'attente centralisée, au moyen d'une entente de prestation de services, la responsabilité de déterminer l'admissibilité au LIR de base, conformément aux règles d'admissibilité au LIR, sur une base annuelle pendant la période où un demandeur figure sur la liste d'attente centralisée.

Le gestionnaire de services délègue aux fournisseurs de logements, au moyen d'une entente de prestation de services, la responsabilité de déterminer l'admissibilité au LIR, conformément aux règles d'admissibilité au LIR, lorsqu'un logement est offert à un demandeur et de façon régulière et annuelle une fois qu'un logement lui a été attribué.

Le gestionnaire de services procède à des examens opérationnels et à des visites de sites pour faire un suivi des responsabilités déléguées en ce qui concerne la détermination de l'admissibilité au LIR.

Le gestionnaire de services peut aussi nommer un agent de révision de l'admissibilité pour le faire.

Défaut de produire des déclarations de revenus* : (Règl. de l'Ont. 317/19, art. 3 et Règl. de l'Ont. 367/11, art. 29.1)

Un ménage cesse d'être admissible à une aide sous forme de loyer indexé sur le revenu si un membre du ménage, dont le revenu doit être inclus dans le calcul du LIR payable par le ménage, n'a pas produit de déclaration de d'impôt sur le revenu en application de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada) pour l'année d'imposition en cours de révision avant le jour où débute la révision annuelle du loyer indexé sur le revenu du ménage.

Le gestionnaire de services a le pouvoir discrétionnaire de déterminer qu'un ménage précédemment jugé inadmissible à une aide sous forme de loyer indexé sur le revenu pour défaut de produire une déclaration de revenu devient admissible une fois que la déclaration de revenu a été produite. Ce pouvoir n'est pas délégué.

Le gestionnaire de services, ou ses délégués, peut déterminer qu'un ménage continue d'être admissible à une aide sous forme de loyer indexé sur le revenu s'il est convaincu qu'il existe des circonstances atténuantes¹.

Lutte contre la fraude :

Le gestionnaire de services effectue des vérifications aléatoires des dossiers des ménages afin de vérifier leur admissibilité à l'aide sous forme de LIR. Il peut réaliser ces vérifications lors des examens opérationnels et des visites de sites, ou nommer un agent de révision de l'admissibilité pour le faire.

Déclaration de changements de renseignements (*nouveau*) : (Règl. de l'Ont. 367/11, art. 28)

Afin de maintenir son admissibilité, un ménage est tenu d'aviser son fournisseur de logement de certains changements ou de la survenance de certains événements. Le délai prescrit par la loi pour en aviser le fournisseur de logement est de 30 jours et peut être prolongé par le gestionnaire de services.

Le gestionnaire de services a établi les délais maximums suivants au cours desquels les ménages doivent déclarer des changements de renseignements :

Un ménage est tenu de déclarer les changements suivants **dans les 31 jours** :

- a) Un membre du ménage commence à recevoir ou cesse de recevoir une aide financière dans le cadre du programme Ontario au travail (programme OT) ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH);
- b) Un des membres du groupe de prestataires recevant des prestations des programmes OT ou POSPH qui n'est pas étudiant à temps plein a obtenu une augmentation permanente de son revenu mensuel; et
- c) L'impôt sur le revenu d'un membre du ménage a fait l'objet d'une nouvelle cotisation ou d'une cotisation supplémentaire.

Un ménage est tenu de déclarer les changements suivants **dans les 365 jours** ou au moment de la révision annuelle du ménage, selon la plus rapprochée de ces éventualités :

- a) Un changement permanent de la composition du ménage; et
- b) Un changement dans le statut d'étudiant à temps plein d'un membre du ménage.

Comme le gestionnaire de services a choisi de ne pas exercer son pouvoir discrétionnaire pour examiner ces événements (c.-à-d. que ces changements doivent être déclarés seulement lors de la révision annuelle), les ménages bénéficiant d'un LIR ne doivent pas déclarer des changements de composition du ménage, de statut d'étudiant à temps plein, d'emploi ou de revenu de pension (augmentations ou diminutions) entre les révisions annuelles.

Les fournisseurs de logements ont le pouvoir de faire des exceptions à la règle locale sur la déclaration de changements dans des circonstances exceptionnelles¹ qui sont bien documentées.

Préférences concernant les ensembles domiciliaires pour les ménages sur la liste d'attente centralisée : (Règl. de l'Ont. 318/19, art. 7 et 8 et Règl. de l'Ont. 367/11, art. 46.1)

Les ménages qui ont demandé une aide sous forme de LIR doivent indiquer dans la liste d'attente centralisée leurs préférences pour des ensembles domiciliaires dans la zone du gestionnaire de services. Ils peuvent les modifier ou les annuler.

Jusqu'à ce qu'un ménage indique sa préférence d'ensemble domiciliaire, la préférence du ménage sera tout ensemble domiciliaire comportant des logements de taille adéquate dans la zone du gestionnaire de services.

Refus d'offre pour une aide sous forme de LIR (Règl. de l'Ont. 318/19, art. 2 et 4 et Règl. de l'Ont. 367/11, art. 32.2)

Un ménage cesse d'être admissible à une aide sous forme de LIR s'il refuse une (1) offre valide de logement. La définition d'une offre valide est établie à l'annexe A de la présente directive.

Le gestionnaire de services peut décider que le ménage demeure admissible au LIR même si celui-ci a refusé une (1) offre valide, s'il est convaincu que des circonstances atténuantes¹ expliquent ce refus. Ces exceptions doivent être documentées, présentées au gestionnaire de services aux fins d'examen et approuvées par celui-ci.

Systeme de la liste d'attente centralisée (*la Loi de 2011 sur les services de logement, art. 47*)

L'administrateur de la liste d'attente centralisée et les fournisseurs de logements doivent utiliser le système de la liste d'attente établi en vertu de la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social* et maintenu en vertu de la *Loi de 2011 sur les services de logements*, lorsque les ménages demandent de l'aide sous forme de LIR.

Révision des décisions concernant l'admissibilité au LIR (*la Loi de 2011 sur les services de logement, art. 155*)

Le gestionnaire de services établit un système pour gérer les demandes de révision déposées en vertu de l'article 156 de la *Loi de 2011 sur les services de logement*, conformément à la directive 10-02 du gestionnaire de services sur les règles locales d'admissibilité.

MESURE À PRENDRE

Mettre en œuvre les règles locales d'admissibilité au loyer indexé sur le revenu, énoncées dans la présente directive, qui entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2021.

Lisa Goodfellow
Gestionnaire, Logement social

Date : le 13 avril 2021

ANNEXE A

Définition d'une offre valide

Une offre est jugée valide si le logement est d'une taille adéquate et si la propriété figure parmi les préférences du ménage dans sa demande d'inscription à la liste d'attente centralisée – ou si ses préférences sont insuffisantes ou n'ont pas été établies – et si elle se situe dans la zone du gestionnaire de services.

Définition d'une offre valide

Aux fins de l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR), une offre est considérée comme valide si :

- la taille du logement est adéquate;
- le mandat est conforme;
- la propriété figure dans les préférences du ménage dans sa demande d'inscription à la liste d'attente centralisée – ou si ses préférences sont insuffisantes ou n'ont pas été établies – et est située dans la zone du gestionnaire de services;
- l'offre est faite le 1^{er} janvier 2020 ou à une date subséquente;
- l'offre respecte les lignes directrices établies à l'annexe A de la directive 21-01.

Dans le cas d'une coopérative d'habitation, l'offre est considérée comme valide à moins que la coopérative rejette la demande d'adhésion du ménage.

Les motifs suivants ne peuvent justifier le refus d'une offre ou servir d'argument pour dire qu'une offre est invalide :

- stationnement sur place;
- impossibilité d'être joint aux coordonnées (courriel et numéro de téléphone) fournies dans la demande d'inscription à la liste d'attente centralisée;
- exigences particulières qui n'avaient pas été précisées ou inscrites au dossier;
- défaut de répondre à une offre.

(*nouveau*)

Les fournisseurs de logement doivent remplir le formulaire *Offre de logements à loyer indexé sur le revenu* pour documenter l'information concernant l'offre de logement. Ce formulaire doit être conservé comme un dossier et doit pouvoir être fourni sur demande par le gestionnaire de services. Une copie de ce formulaire doit être envoyée à l'administrateur de la liste d'attente centralisée dans un délai d'un jour ouvrable à partir de l'achèvement du processus d'offre.

Lignes directrices relatives aux offres

Les fournisseurs de logements doivent suivre le processus suivant pour offrir un logement à LIR à un ménage. Celui-ci se déroule sur une période de 15 jours ouvrables :

Processus de contact avec les ménages (jour 1 à jour 3)

- Téléphone n° 1 : appeler les membres du ménage au numéro fourni dans la demande d'inscription à la liste d'attente centralisée pour les informer de l'offre. Laisser un message vocal si nécessaire.
- Courriel : immédiatement après l'appel, envoyer un courriel à l'adresse fournie dans la demande d'inscription pour informer les membres du ménage de l'offre. Le courriel peut contenir des renseignements comme l'ensemble domiciliaire ciblé, la description du logement, les commodités offertes et la date d'emménagement possible. Il doit aussi préciser le délai pour répondre au fournisseur de logements (3 jours ouvrables) et les conséquences de ne pas répondre.
- Téléphone n° 2 : en l'absence d'une réponse, rappeler les membres du ménage au moins 1 jour ouvrable après le premier appel. Préciser aux membres du ménage qu'il s'agit de la dernière tentative pour les joindre. Confirmer la date et l'heure d'expiration de l'offre et les conséquences de ne pas répondre. Laisser un message vocal si nécessaire.

Processus de la visite du logement et d'acceptation (jour 4 à jour 10)

- Communiquer avec le ménage pour organiser une visite. La visite doit avoir lieu dans un délai de 7 jours ouvrables après avoir fait l'offre.
- Le ménage doit informer le fournisseur de logements dans 1 jour ouvrable suivant la visite du logement s'il accepte l'offre; dans le cas d'un refus, le fournisseur de logements doit expliquer les conséquences, et le ménage dispose du temps restant pour réévaluer sa décision.

Processus de confirmation de l'admissibilité du ménage (jour 11 à jour 15)

- Dans un délai de 5 jours ouvrables de l'acceptation du logement, le ménage est tenu de fournir **tous les documents** pour confirmer son admissibilité à l'aide sous forme de LIR. Précisez la date à laquelle on doit soumettre les documents, que l'offre se terminera alors et précisez le résultat si l'on ne fournit pas les documents.
- Le troisième jour ouvrable après l'acceptation de l'offre, si le ménage n'a pas soumis les documents, communiquez avec le ménage pour les aviser de la date à laquelle se termine l'offre si les documents ne sont pas soumis, et le résultat de ne pas soumettre les documents.
- Une fois l'admissibilité confirmée, le fournisseur de logement doit mettre à jour la demande d'inscription dans la liste d'attente centralisée immédiatement.
- Avis écrit : une fois le processus d'offre terminé, faire parvenir au ménage un avis précisant le résultat (offre acceptée, offre refusée ou absence de réponse).

Processus pour les ménages

Les ménages doivent :

- maintenir leurs coordonnées à jour dans leur demande d'inscription à la liste d'attente centralisée, en fournissant une adresse courriel et un numéro de téléphone pour être informés des offres de logement;
- fournir rapidement les documents relatifs à toute exigence particulière afin d'établir des préférences adéquates;
- fournir le nom d'une autre personne-ressource à joindre par courriel ou téléphone s'il est impossible de communiquer avec eux de cette façon;
- répondre au fournisseur de logements dans les 3 jours ouvrables suivants le premier appel/le courriel concernant l'offre de logement;
- visiter le logement offert dans un délai de 7 jours ouvrables après réception de l'offre;
- dans 1 jour ouvrable suivant la visite du logement, informer le fournisseur de logements de sa décision;

- dans un délai de 5 jours ouvrables de l'acceptation du logement, soumettre **tous les documents de vérification** pour confirmer l'admissibilité;
- s'ils ne peuvent accepter une offre pendant une certaine période, communiquer avec l'administrateur de la liste d'attente centralisée pour préciser les motifs et la durée de la suspension proposée, après quoi l'administrateur peut, à son entière discrétion, suspendre le processus d'offre pour une période de 60 jours consécutifs ou de 90 jours cumulatifs dans une année civile, puis fournir au ménage la confirmation écrite de la période de suspension accordée.