

GESTION DU LOGEMENT SOCIAL

| Annexe | Exp. | Sujet |
|---|-----------|----------|
| Pratiques administratives suggérées | IN | 5 |
| Sujet | | Page |
| Facturation des frais d'entretien et de remplacement | | 1 |

MISE EN CONTEXTE

À l'heure actuelle, il semble que ce soit une pratique courante pour certains offices de facturer aux locataires une partie des coûts associés au remplacement de clés perdues, de moustiquaires brisées, etc. La présente pratique vise à informer les offices des coûts qui peuvent être facturés aux locataires ainsi qu'à faire des recommandations sur l'approche préconisée pour effectuer cette facturation.

Le souci d'améliorer la qualité de vie des locataires fait en sorte que nous nous devons de trouver des solutions à cette situation.

ASPECT LÉGAL

Il convient de préciser que, d'un point de vue légal, aucuns frais ne peuvent être facturés au locataire autres que ceux prévus au Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (se référer à la pratique administrative sur les transferts de logement, au sujet 2 de la présente section). Cependant, il est permis de facturer le locataire lorsqu'il s'agit de frais reliés à des réparations effectuées à la demande du locataire ou à la suite d'un bris occasionné par celui-ci. Si les réparations découlent d'une usure normale des lieux, l'office devra absorber la totalité des coûts.

FACTURATION DES FRAIS

Directive interne

L'office doit élaborer une directive interne qui sera intégrée au règlement d'immeuble. Elle doit décrire la procédure de facturation et fournir une liste des services ou des matériaux qui peuvent être facturés ainsi que les prix afférents. Cette directive sera remise au locataire lors de la signature du bail, pour les nouveaux locataires, et lors de l'émission de l'avis de reconduction du bail, pour les locataires en place. Cependant, il faut prévoir une consultation auprès du comité consultatif de résidents (CCR) avant la diffusion d'une telle pratique aux locataires.

À titre d'exemple, nous vous référons à la directive élaborée par l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières, dont copie a été annexée à l'Info Express de mars 2003 (volume 8, numéro 2).

Entente de paiement

L'office ne peut réclamer du locataire des montants dépassant les frais réellement encourus pour effectuer les réparations (salaire du personnel et coût d'achat des pièces de remplacement). Cependant, il est recommandé de prévoir une entente de paiement avec le locataire, compte tenu du niveau de revenu des personnes qui habitent les logements à loyer modique.

GESTION DU LOGEMENT SOCIAL

| Annexe | Exp. | Sujet |
|--|------|-------|
| Pratiques administratives suggérées | IN | 5 |
| Sujet | | Page |
| Facturation des frais d'entretien et de remplacement | | 2 |

Exemples

FRAIS ACCEPTABLES

Voici deux exemples de frais qui peuvent être facturés au locataire :

- Seul un remplacement de serrures effectué à la demande du locataire peut lui être facturé. Autrement, l'office doit en assumer la totalité des coûts.
- Des frais peuvent s'appliquer lorsque le personnel de l'office doit répondre à un appel de service qui découle d'un oubli de la part du locataire (ex. : clés oubliées). Les frais ne peuvent cependant pas dépasser le salaire et les frais de déplacements encourus par le personnel de l'office pour effectuer ce service.

RECOMMANDATIONS

- Ne facturer aucuns frais au locataire autres que ceux prévus à la réglementation à moins qu'il s'agisse de frais encourus à la suite d'un bris occasionné par le locataire ou d'un changement effectué à sa demande ;
- Établir une procédure de facturation et la remettre au locataire conformément aux exigences de modification du règlement de l'immeuble ; intégrer à cette procédure la possibilité de signer une entente de paiement entre l'office et le locataire ;
- Ne jamais facturer des coûts supérieurs aux frais réellement encourus ;
- S'assurer de consulter le comité consultatif de résidents (CCR) avant d'adopter une pratique administrative sur la facturation des frais d'entretien et de remplacement ;

Nous vous invitons à consulter votre conseiller en gestion pour obtenir de plus amples renseignements sur l'application d'une telle directive.