

# ÉTAT DES RÉPARATIONS:

## ACORN OTTAWA SONDAGE DES LOCATAIRES

**85,5% DES RÉPONDANTS  
ONT RAPPORTÉ DES  
PROBLÈMES DANS LEURS  
UNITÉS**

**40% DES RÉPONDANTS  
ONT RAPPORTÉ DES  
COQUERELLES DANS  
LEUR IMMEUBLE**

**32,1% DES RÉPONDANTS  
ONT MANQUÉ DE  
CHAUFFAGE EN HIVER**

**DES RÉPONDANTS ONT  
RAPPORTÉ SE SENTIR  
MENACÉS LORSQU'ILS  
PORTAIENT PLAINTE AU  
SUJET DE LEUR IMMEUBLE**



## **Contents**

INTRODUCTION .....	2
RÉSUMÉ .....	3
QUE SONT LES LICENCES POUR PROPRIÉTAIRES? .....	4
MÉTHODOLOGIE .....	6
RÉSULTATS .....	7
CONCLUSION.....	16

## INTRODUCTION

ACORN Ottawa (Association of Community Organizations for Reform Now - Association de communautés pour une réforme nécessaire) est une organisation indépendante composée de familles à faible et modeste revenu avec 22 800 membres à l'échelle de la ville. ACORN Canada compte plus de 102 000 membres répartis en 22 chapitres à travers le pays. ACORN croit que le meilleur moyen d'atteindre la justice sociale et économique est avec une vaste base de membres engagés et focalisés sur le développement d'une puissance communautaire pour le changement.

Ce rapport démontre que le gouvernement municipal doit faire plus car les locataires vivent dans des conditions de logement déplorables et n'ont pas le soutien requis pour se défendre contre les propriétaires et d'avoir leurs besoins comblés. Le Règlement en matière de normes foncières a plus d'étapes dans la procédure et plus de délais que la plupart des règlements et tout avis de violation est inexécutable. Pour ces raisons, ACORN demande la création d'une licence pour propriétaires MAINTENANT!



## RÉSUMÉ

Ce sondage a eu lieu entre décembre 2016 et mars 2017. Il a été distribué aux membres d'ACORN à faible et modeste revenu et leurs familles à l'échelle d'Ottawa et environs afin de mesurer l'étendue du problème de conditions de vie insalubres dans les logements locatifs de la région.

D'importantes déficiences sont évidentes dans les demeures des répondants, avec 85,5% rapportant avoir porté plainte au propriétaire concernant des réparations requises à leur unité et 52,7% rapportant des problèmes à faire faire les réparations dans leur immeuble.

Le sondage démontre que parmi les 82,4% des répondants ayant eu des problèmes avec leur unité, seulement 21,3% se sont plaint à la Ville, quelques-uns ont indiqué ne pas connaître leurs options et 28,5% croient que c'est une perte de temps. Quelques locataires ont rapporté se sentir menacés lorsqu'ils portaient plainte à propos de l'immeuble. Ceci montre qu'il faut accorder plus d'attention à l'éducation des locataires sur leurs droits et la nécessité de plus de soutien de la part de la Ville quand les locataires sont pris avec des conditions sous les normes. Il est impératif de bien protéger les droits des locataires vivant dans des logements insalubres afin qu'ils cessent d'avoir peur des propriétaires.

Il est évident qu'on abandonne les locataires dans leur lutte pour de meilleurs conditions et que le soutien pour régler les questions auxquelles ils font face fait défaut. ACORN Ottawa exhorte le gouvernement municipal à procéder avec des licences pour propriétaires afin de s'assurer que les propriétaires rencontrent les normes acceptables en matière de logement et qu'un système soit mis en place pour protéger les locataires vivant dans des logements où les propriétaires n'adhèrent pas aux normes.



## **QUE SONT LES LICENCES POUR PROPRIÉTAIRES?**

Actuellement, l'inspection des immeubles se fait à la suite de plaintes. Cette procédure ne fonctionne pas pour plusieurs raisons: des locataires ne connaissent pas le 311; des locataires ne connaissent pas leurs droits; des locataires craignent le propriétaire et l'éviction; les plaintes sont fermées quand un nouveau locataire emménage; il y a des barrières linguistiques; ou, éventuellement, des locataires ne veulent plus perdre leurs temps et énergie à porter plainte puisqu'ils n'ont pas obtenu de résultats auparavant. Avec des licences pour propriétaires, on pourrait inspecter les immeubles annuellement à la grandeur de la ville d'Ottawa, imposer des mesures correctives et des pénalités financières aux propriétaires fautifs. Ceci assurera aux locataires un système proactif et des propriétaires qui suivent les norms.

Les propriétaires devront se conformer à une liste d'obligations, incluant:

- Fournir à la Ville d'Ottawa les coordonnées de la personne-ressource pour l'immeuble;
- Fournir à la Ville une description de la propriété incluant la date de construction, la/les année(s) de rénovation(s), type de construction, nombre total d'étages, nombre total d'unités, et un estimé du nombre d'unités habitées;
- Fournir à la Ville une copie de l'assurance sur l'immeuble et autres assurances applicables;
- Élaborer et maintenir un plan de réparation des éléments d'immobilisations pour l'entretien à long terme des immeubles;
- Élaborer un plan de maintenance intérieur/extérieur incluant un plan de gestion des insectes et bêtes nuisibles, enlèvement de glace/neige, systèmes de chauffage et ascenseurs, et des objectifs pour s'assurer que le plan de maintenance est suivi;
- Informer les locataires par écrit si l'élimination des déchets est fournie par la Ville ou une compagnie privée;
- Fournir l'information sur les systèmes communs ou partagés incluant, mais pas limité à, systèmes de chauffage et refroidissement, ascenseurs, alarmes, stationnement, salles de lavage, commodités, fenêtres, sécurité, et gicleurs;
- Se conformer aux normes de sécurité pour les systèmes de chauffage/gaz/mazout et les appareils;
- S'assurer de la mise à jour des plans et de la maintenance de la sécurité incendie et électrique;
- S'assurer de la maintenance et de la réparation des ascenseurs;
- Afficher les interruptions de service, avis, ou bons de travail sur un babillard central (ex. hall d'entrée ou aire commune d'immeuble)
- Afficher l'horaire pour le nettoyage des espaces communs intérieurs et extérieurs dans un endroit public de l'immeuble;

- S'assurer que les locataires ont les renseignements sur la procédure à suivre pour soumettre un bon de travail au propriétaire;
- Créer un programme obligatoire pour recevoir et faire le suivi des demandes des locataires;
- Faire une tournée-inspection annuelle de toutes les aires communes.

Les membres d'Ottawa ACORN veulent un programme de licence pour propriétaire obligatoire pour tous les propriétaires-locateurs de la Ville d'Ottawa ayant une propriété de 3 unités ou plus. Tous les renseignements concernant le programme de licence doivent être partagés par écrit avec les locataires et facilement accessible en imprimé et en ligne. Le programme doit inclure:

- Le développement d'un groupe d'intervenants auprès des locataires, incluant des membres d'ACORN, dans le but de renforcer l'engagement et l'éducation;
- Un processus de demande pour les propriétaires-locateurs qui stipule clairement les obligations des propriétaires;
- Des directives claires, activement promues par la Ville, sur les responsabilités des propriétaires envers les locataires et sur comment les locataires peuvent exercer leurs droits;
- Les propriétaires doivent recevoir une copie des normes minimales de propriété auxquelles les propriétaires doivent se conformer;
- Détection précoce des risques potentiels à la santé et à la sécurité par des inspections;
- Conformité accrue avec les normes de propriété par des inspections annuelles effectuées par la Ville et des programmes de réinspection à être déterminés en consultation avec les Services des règlements municipaux;
- Les rapports du programme et les ordres de travaux à exécuter à cause de non-conformité à être publiés sur le site Web de la Ville d'Ottawa;
- Les pénalités financières contre les propriétaires non-conformes relativement aux ordres de travail à exécuter et/ou aux normes de propriété doivent être systématiques et non discrétionnaires.



## MÉTHODOLOGIE

Le Sondage des locataires d'Ottawa ACORN a eu lieu entre décembre 2016 et mars 2017. 165 personnes ont répondu. Le sondage adressait trois questions principales:

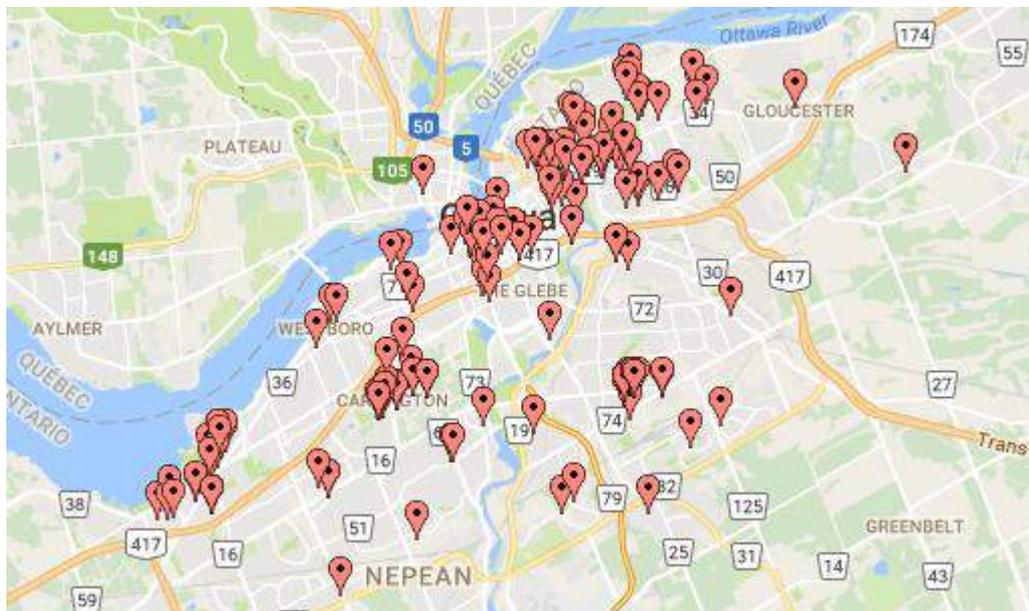
- 1) Quel est l'état du logement dans l'immeuble à appartements où vous vivez?
- 2) Quelle a été votre expérience avec votre propriétaire pour faire des réparations?
- 3) Quelle a été votre expérience avec la Ville pour avoir de l'aide pour que les réparations soient faites?

Le secteur démographique visé était les locataires à faible et modeste revenu et les membres d'ACORN. Le questionnaire a été envoyé électroniquement à notre liste de membres et via les médias sociaux pour être complété en ligne par les locataires. Un de nos alliés communautaires l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) a prêté son aide en distribuant des questionnaires à sa clientèle. Finalement, les bénévoles d'ACORN ont appelé les membres pour compléter le sondage au téléphone en plus de faire du porte à porte dans les immeubles de quartiers défavorisés, ils ont rejoint des amis et voisins et encouragé les gens à compléter le sondage lors de réunions de chapitres.



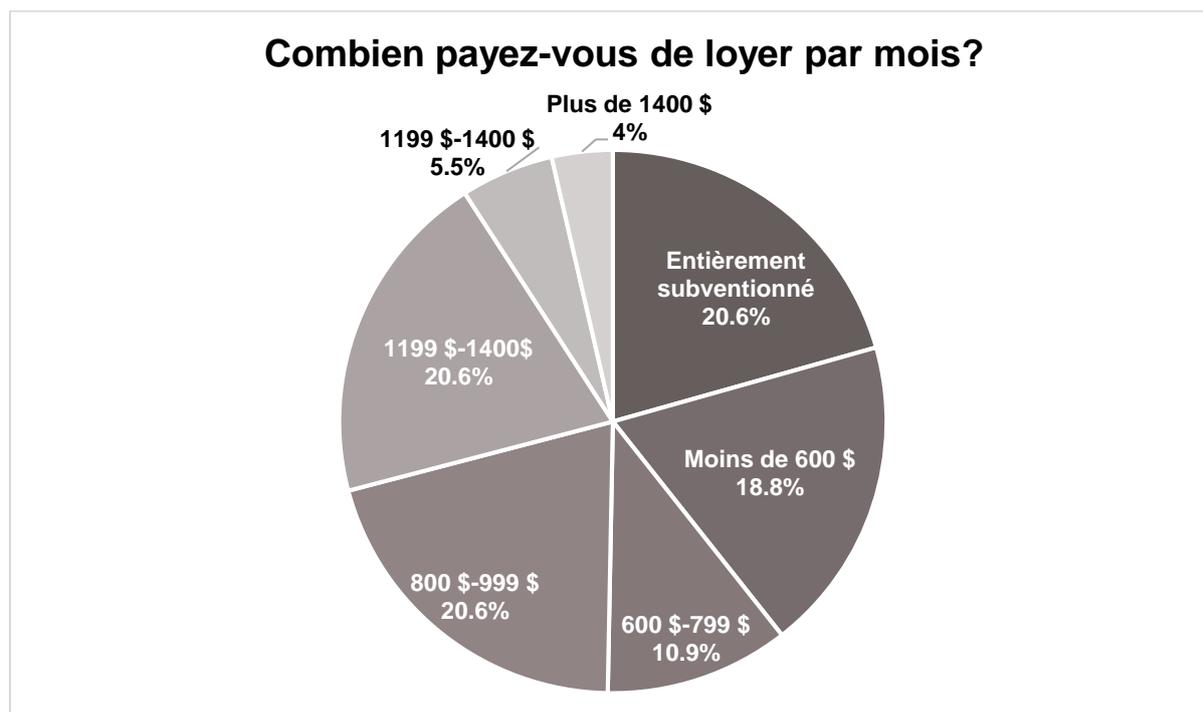
## RÉSULTATS

165 locataires ont répondu au sondage. Géographiquement, les répondants sont distribués à travers de la ville d'Ottawa et ses environs. L'emplacement exact paraît dans la carte ci-dessous:

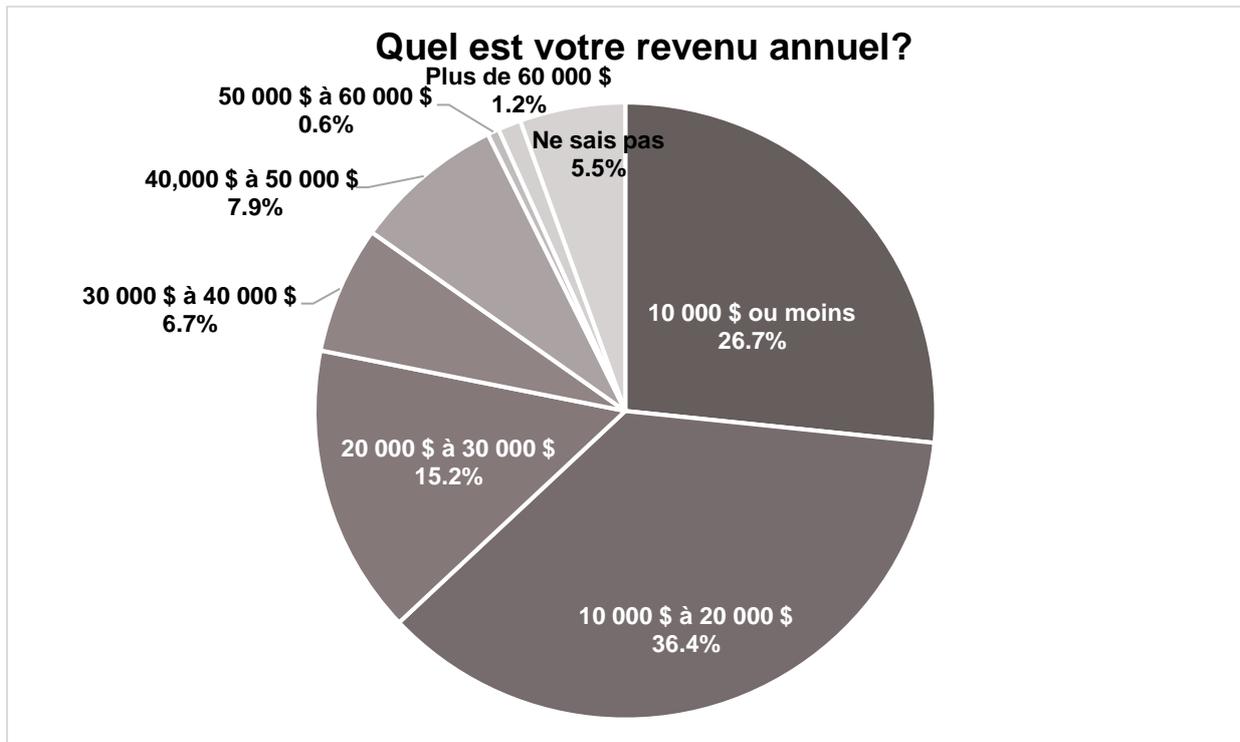


### Coût des loyers

Le coût des loyers varie entre les répondants. Seulement 20,6 % reçoivent une subvention complète et la majorité paie plus de 800 \$ par mois.



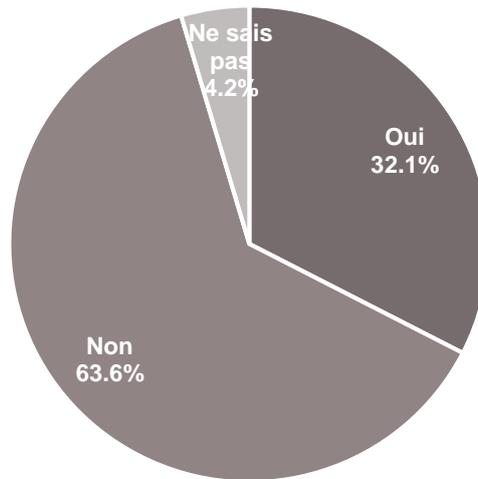
Plusieurs des répondants avaient un revenu de faible à modeste, avec la majorité **recevant moins de 20 000 \$**. De ce nombre **26,7 % recevaient moins de 10 000 \$**. Pour ce groupe, un coût de loyer de 600 \$ peut représenter **72 % de leur revenu**, ce qui est très inquiétant pour les membres d'ACORN Ottawa considérant que les loyers ne cessent d'augmenter.



### État des logements

La majorité (53,9 %) des répondants a indiqué que leur unité avait besoin de réparations au tout début de leur occupation, indiquant que les logements sont loués en mauvais état. Les locataires ont rapporté un niveau élevé de problèmes avec leur appartement. Au total **82,4% des répondants ont identifié des réparations requises dans leur unité**. Le besoin d'un changement aux politiques est évident selon la piètre condition de logements soulignée par ce rapport. Des problèmes tels que le manque de chauffage, les coquerelles et autres insectes, des problèmes de ventilation, des trous et fissures dans les murs et plusieurs autres défauts pour lesquels les locataires ont le droit d'exiger des réparations par le propriétaire.

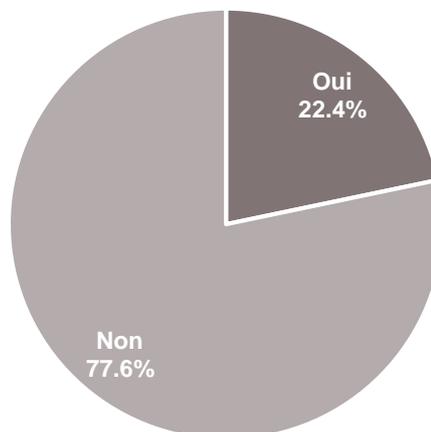
### Avez-vous déjà manqué de chauffage en hiver?



*32,1 % des locataires sondés ont connu un manque de chauffage dans leur demeure en hiver.*

Les locataires sondés ont aussi rapporté des problèmes d'eau chaude, pour un total de 23 % ayant rapporté ce problème, Ils ont rapporté de l'eau trop chaude et la température de l'eau changeant de chaud à froid.

### Avez-vous eu des punaises de lit dans les 2 dernières années?



*22,4 % des répondants sondés ont eu des punaises de lit dans les deux dernières années.*

## Liste des problèmes avec le logement

Coquerelles	34.5%
Trous ou fissures dans les murs ou le plafond	32.1%
Problèmes de ventilation dans la salle de bain ou la cuisine	31.5%
Fenêtres laissent passer l'air	30.3%
Peinture se pèle des murs ou des plafonds	29.7%
Trop chaud en été	26.1%
Appareils désuets (réfrigérateur ou poêle	26.1%
Réparations incomplètes dans mon unité	24.2%
Prises électriques brisées ou ne fonctionnent pas	21.2%
Plancher n'est pas lisse ou se lève	21.%
Moisissure	20.6%
Comptoirs endommagés ou cassés	20%
Trop froid en hiver	19.4%
Portes de garde-robe ne fonctionnent pas	19.4%
Domages d'eau	17.6%
Robinets fuient	16.4%
Étagères de cuisine ou garde-robe endommagées ou cassées	15.2%
Appareils ne fonctionnent pas ou mal	14.5%
Lumières ne fonctionnent pas	10.9%
Balcon a des fissures ou des trous	7.9%
Pression d'eau est basse	7.9%
Peinture du balcon pèle	7.4%
Porte du balcon cassée	3.6%
Autre	21.2%
Je n'ai pas de problèmes dans mon unité	17.6%

**34,5 % des répondants rapportent des coquerelles dans leur unité et 31,5 % rapportent des problèmes de ventilation dans la salle de bain ou la cuisine.**

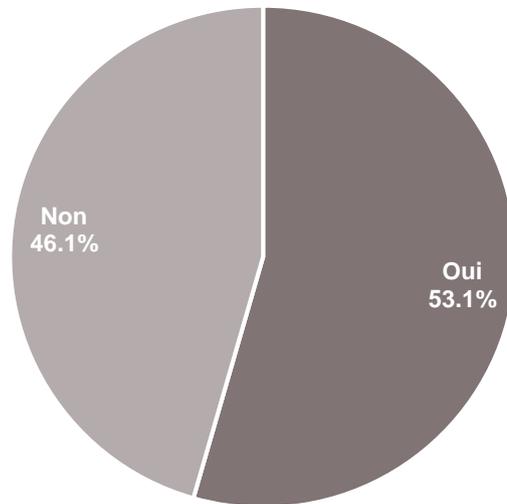
## Liste des problèmes avec les aires communes

Coquerelles ou autres insectes nuisibles dans l'immeuble	41.2%
Chute à déchets malpropre ou pue	27.3%
Escaliers sont malpropres ou contiennent des déchets	21.2%
Machines dans la salle de lavage ne fonctionnent pas	18.8%
Tapis dans les couloirs ou l'entrée ne sont pas nettoyés	18.8%
Ascenseurs malpropres ou endommagés	15.8%
Couloirs - Trous ou fissures dans les murs et/ou plafonds	16.4%
Souris ou rats dans l'immeuble	15.8%
Fissures/trous dans voies piétonnes/trottoirs de propriété d'immeuble	14.5%
Cour, aires extérieures malpropres ou mal entretenues	13.9%
Nids de poule ou béton fissuré- aire de stationnement ou allée pavée	13.9%
Peinture pèle des murs et/ou des plafonds dans les couloirs	13.3%
Pas d'éclairage ou lumières brisées dans les couloirs	10.9%
Fèces ou urine dans les escaliers	10.9%
Intercom dans le foyer/sonnette de porte brisés	10.3%
Porte avant ne se verrouille pas ou est laissée déverrouillée	10.3%
Caméras de sécurité ne fonctionnent pas	9.7%
Fuites d'eau ou moisissure dans la salle de lavage	9.7%
Peinture pèle des murs et/ou plafond dans la salle de lavage	9.7%
Fissures ou trous dans murs ou plafond du garage de stationnement	7.9%
Fuites d'eau ou moisissure dans les plafonds des couloirs	7.3%
La peinture pèle des murs ou plafonds des escaliers	7.3%
Fissures et/ou peinture décollée dans murs extérieurs ou balcons	6.7%
Fuites d'eau ou moisissures dans le garage de stationnement	6.1%
Pas d'éclairage ou lumières brisées dans les couloirs	1.2%
Rampes d'escaliers cassées	1.2%
Autre	18.8%
Pas de problèmes avec les aires communes de mon immeuble	37%

**41,2 % des répondants rapportent des coquerelles ou autre insectes nuisibles dans leur immeuble.**

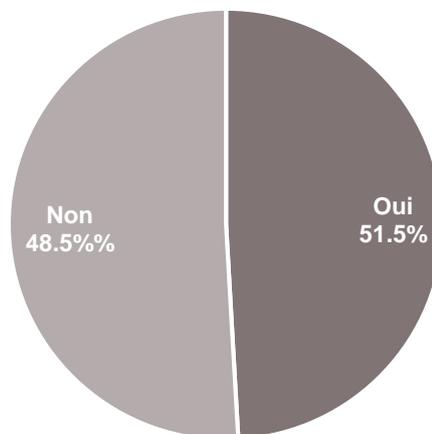
## Réparations

**Au moment de votre emménagement, y avait-il des réparations à faire?**



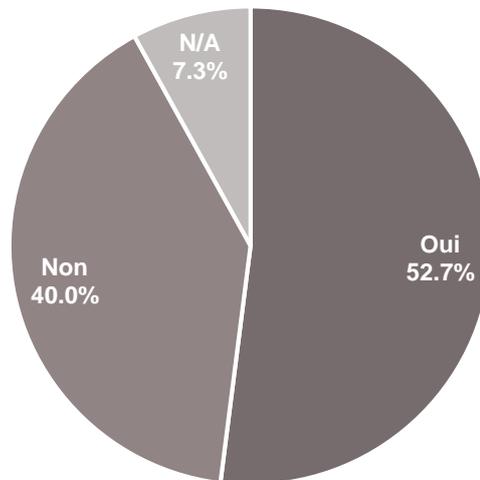
*53,1 % des répondants ont rapporté que des réparations étaient nécessaires dans leur unité au moment de leur emménagement.*

**Vos revêtements de planchers ont-ils besoin d'être remplacés en raison d'usure normale?**



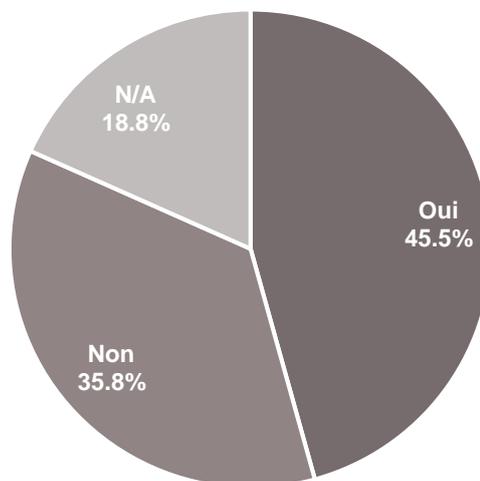
*51,5 % des répondants sondés ont rapporté que les revêtements de planchers avaient besoin d'être remplacés.*

**Avez-vous déjà eu des problèmes à faire effectuer des réparations dans votre immeuble?**



*52,7 % des répondants sondés ont rapporté des problèmes à faire effectuer des réparations dans leur immeuble.*

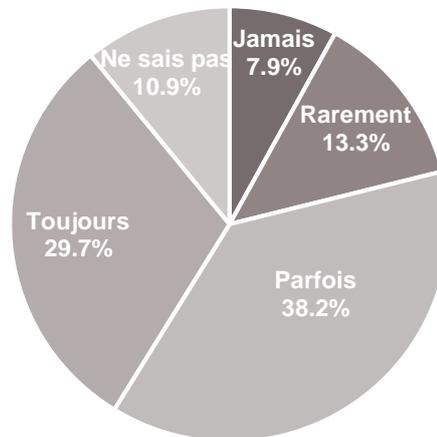
**Mes commandes de travail sont complétées dans un délai convenable.**



*35,8 % des commandes de travail des répondants ne sont pas complétées dans un délai convenable.*

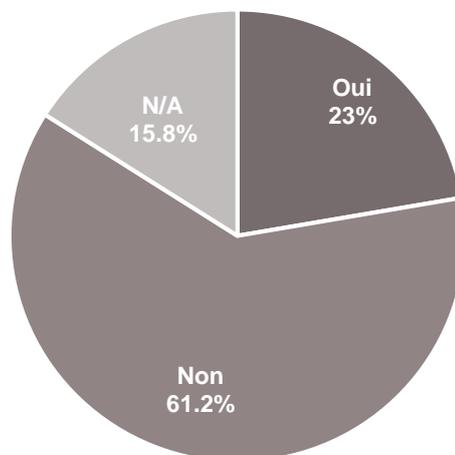
Des 64 % de répondants ayant un concierge d'immeuble ou du personnel d'entretien, **20,6 %** estiment que la gestion de l'immeuble **ne les traite pas équitablement** et **27,3 %** croient que la gestion **n'agit pas professionnellement**.

**Les travailleurs de la maintenance, les contracteurs et/ou les réparateurs font un travail de qualité dans l'immeuble.**



*Seulement 29,7 % des répondants estiment que les réparations faites dans leur immeuble sont toujours un travail de qualité.*

**Vous sentez-vous menacés quand vous faites une plainte au sujet de l'immeuble ?**

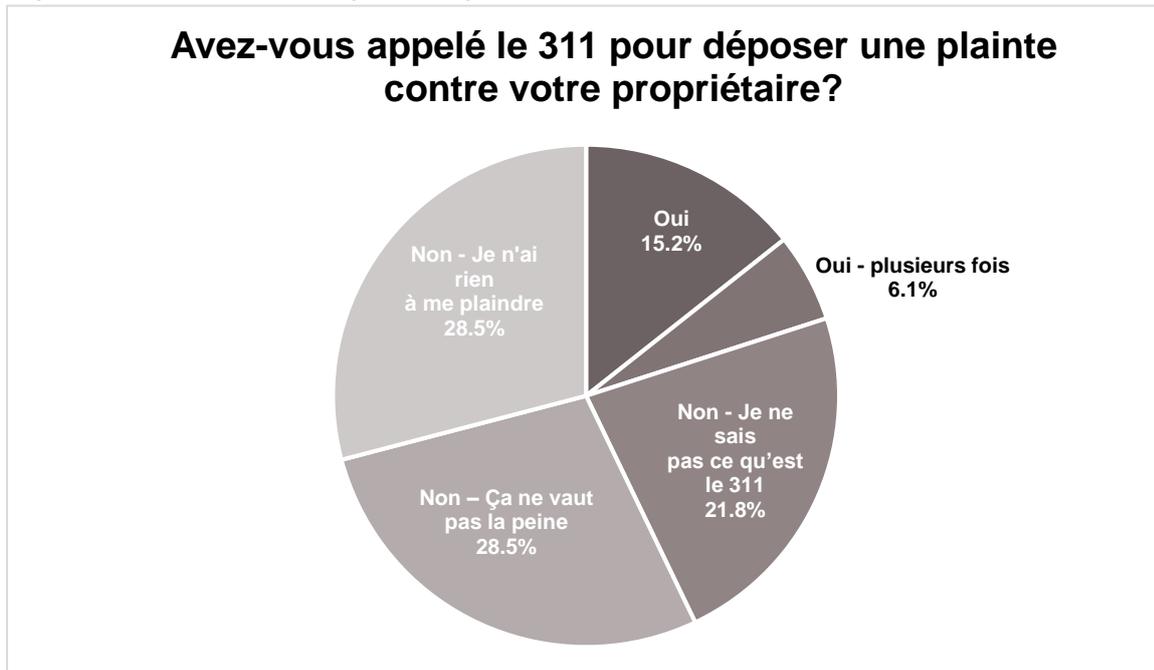


*23 % des répondants ont rapporté se sentir menacés quand ils ont fait une plainte au sujet de l'immeuble.*

**Plaintes auprès de la Ville**

21,3 % des répondants ont rapporté avoir utilisé le système 311 pour les plaintes de locataires. Cependant, il y a plusieurs raisons pour lesquelles les locataires ne déposent pas de plainte auprès de la Ville. Près d'un tiers des personnes sondées ont déclaré que ça ne vaut pas la peine de téléphoner le 311. 21,8 % des

répondants ne savaient pas ce qu'était le 311.



### Commentaires sur l'immeuble

Plusieurs répondants ont fourni des commentaires sur leur immeuble, révélant des expériences vécues concernant l'immeuble et le propriétaire. Voici quelques commentaires:

Il n'y a qu'une poubelle en avant et elle n'est vidée que rarement. Des fois ils ne la vident pas avant le début de la fin de semaine et puis ils ne la vident pas tout de suite le lundi et c'est dégoûtant. Il y a des coquerelles dans la salle des déchets, j'en ai vu plusieurs fois dans les ascenseurs et dans l'entrée. Souvent la porte de côté ne se ferme pas ou n'est pas verrouillée.

Infesté de coquerelles, ascenseur imprévisible, les tapis dans les couloirs sont rarement nettoyés, pas sûr qu'ils n'aient même jamais été nettoyés à fond.

L'entretien est irrégulier et souvent les demandes sont ignorées. Des fois, quand le travail est fait, il est inadéquat. Il semble y avoir peu de surveillance ou de responsabilité; pas de contrôle de la qualité. Si le travail va en sous-traitance, des fois, ce n'est pas fait selon les normes ou c'est bâclé. Chez-moi le travail a dû être refait. On a eu des problèmes de vols dans les casiers et les espaces communs au sous-sol de l'immeuble. On a eu des problèmes de vermine dans l'immeuble et le propriétaire ne s'en est pas occupé convenablement. Le sous-sol est toujours contaminé et met en danger la santé des locataires.

## **CONCLUSION**

Les résultats du Sondage des locataires d'ACORN Ottawa démontre la nécessité que la Ville d'Ottawa aille de l'avant avec un programme de licences pour propriétaires. Une majorité des répondants ont rapporté des lacunes dans l'entretien de leurs logements, en plus des difficultés à faire faire les réparations. Plusieurs répondants ont rapporté des réparations de qualité inférieure ou faites dans des délais irraisonnables. Les locataires ont aussi indiqué soit qu'ils n'étaient pas au courant des options offertes à eux, puisqu'ils n'ont jamais entendu parlé du service 311 de la Ville; ou bien ils craignaient de déposer une plainte car ils se sentaient menacés. Ceci est indicatif des lacunes dans le système actuel et souligne la nécessité de licences pour les propriétaires – il faut redonner du pouvoir aux locataires pour s'assurer que leurs besoins soient comblés et que leurs logements rencontrent des normes acceptables.