

# FICHE D'INFORMATION



UNE PUBLICATION DE LA DIVISION DU LOGEMENT ET  
DU RENOUVEAU COMMUNAUTAIRE DE L'ÉTAT DE NEW YORK  
BUREAU D'ADMINISTRATION DES LOYERS

## N° 14 Réductions de loyer pour diminution des services

### VUE D'ENSEMBLE

Elle décrit les droits des locataires à une réduction de loyer s'ils subissent une diminution des services dans leur appartement ou dans l'ensemble de l'immeuble.

### DÉFINITIONS

**Division du logement et du renouvellement communautaire (DHCR) :** La DHCR est l'agence de l'État de New York qui investit dans les communautés, préserve et protège les logements abordables et applique les lois de l'État sur le contrôle et la stabilisation des loyers.

**Stabilisation des loyers :** Règles qui garantissent des protections aux locataires en plus des limitations du montant du loyer. Les locataires ont le droit de recevoir les services requis, de voir leur bail renouvelé, et ne peuvent être expulsés sauf pour des motifs autorisés par la loi. Les baux peuvent être renouvelés pour une durée d'un ou deux ans, au choix du locataire.

### RÉSUMÉ ET FAITS SAILLANTS

Un locataire qui subit une baisse de service dans un appartement individuel ou dans l'immeuble peut déposer une plainte au formulaire approprié.

<b>Procédure</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La DHCR examine et enregistre les plaintes reçues, en envoie une copie au propriétaire et peut inspecter les conditions décrites.</li><li>• La DHCR émet un ordre écrit qui peut réduire le loyer et ordonner des réparations.</li></ul>
<b>Conditions de réduction du loyer</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La date d'entrée en vigueur pour les locataires à loyer stabilisé est rétroactive au premier jour du mois suivant la signification de la plainte au propriétaire par la DHCR. Pour les locataires à loyer contrôlé, la date d'entrée en vigueur est le premier jour du mois suivant la délivrance de l'ordonnance.</li><li>• Le montant de la réduction du loyer pour les locataires dont le loyer est stabilisé correspond généralement à la dernière augmentation de la ligne directrice sur les baux. Pour les locataires à loyer contrôlé, le montant est un montant en dollars fixé par la DHCR.</li><li>• Pour les locataires à loyer stabilisé, un ordre de rétablissement du loyer ne sera pas émis tant que tous les services énumérés dans l'ordre de réduction du loyer n'auront pas été corrigés. Pour les appartements à loyer contrôlé, des ordres de rétablissement partiel du loyer peuvent être émis.</li></ul>

# FICHE D'INFORMATION



UNE PUBLICATION DE LA DIVISION DU LOGEMENT ET  
DU RENOUVEAU COMMUNAUTAIRE DE L'ÉTAT DE NEW YORK  
BUREAU D'ADMINISTRATION DES LOYERS

## N° 14 Réductions de loyer pour diminution des services

### Droits des locataires lorsqu'un propriétaire n'assure pas l'entretien des services

Il est recommandé qu'un locataire qui constate une baisse de service dans un appartement individuel ou dans l'immeuble contacte d'abord le propriétaire par écrit. Si l'avis écrit ne résout pas le problème, le locataire peut déposer une plainte auprès de la division du logement et du renouveau communautaire (DHCR).

Dans le cas d'une plainte individuelle, un locataire peut utiliser une « *Demande de réduction de loyer basée sur la diminution des services - Appartement individuel* » (formulaire RA-81 de la DHCR) pour les plaintes concernant les conditions dans l'appartement. La plainte peut également être déposée en ligne sur le site [www.hcr.ny.gov](http://www.hcr.ny.gov). Pour les plaintes concernant une diminution des services dans l'ensemble de l'immeuble, un locataire ou un représentant des locataires peut déposer une « *demande de réduction de loyer basée sur les services suite à la diminution des services à l'échelle du bâtiment* » (formulaire RA-84 du DHCR). Le locataire peut joindre une copie de sa lettre au propriétaire ou à l'agent avec une preuve d'envoi ou de livraison (par exemple : certificat d'envoi, reçu de courrier certifié ou reçu signé du propriétaire ou de l'agent accusant réception en personne).

Les plaintes déposées auprès de la DHCR qui invoquent l'une des conditions d'urgence suivantes seront traitées en priorité et dans les plus brefs délais, qu'elles soient déposées en ligne ou sur papier. Ces conditions d'urgence sont : ordre d'évacuation (notification de 5 jours), incendie (notification de 5 jours), absence d'eau dans tout l'appartement, toilettes non fonctionnelles, effondrement du plafond ou des murs, effondrement du sol, absence de chauffage/d'eau chaude dans tout l'appartement (violation requise), serrure de la porte d'entrée de l'appartement cassée ou inopérante, tous les ascenseurs hors service, pas d'électricité dans tout l'appartement, fenêtre donnant sur l'issue de secours (ne s'ouvre pas), fuite d'eau (eau en cascade, trempant les appareils électriques), vitres cassées (et non fissurées), issues de secours cassées ou inutilisables, climatiseur en panne (saison estivale). **En ce qui concerne les soumissions sur papier, il est recommandé aux locataires d'utiliser un formulaire DHCR distinct pour toute condition problématique qui ne figure pas sur cette liste de conditions d'urgence.**

### Procédures en cas de dépôt d'une plainte pour diminution de services

1. La DHCR examine et classe ces demandes et envoie au(x) locataire(s) un accusé de réception avec le numéro de la plainte/du dossier.
2. Le délai de réponse du propriétaire dépend de la nature de la plainte. Une copie de la demande/plainte du locataire est envoyée au propriétaire et ce dernier dispose d'un délai déterminé pour répondre. En tout temps, la DHCR peut accorder à un propriétaire une prolongation raisonnable du délai de réponse.
3. Si la réponse du propriétaire est pertinente pour la détermination, la DHCR peut en envoyer une copie au locataire qui dispose d'un délai déterminé pour répondre. La DHCR peut programmer une inspection pendant le traitement de la demande.

4. Si les preuves indiquent que le propriétaire n'a pas maintenu les services requis, la DHCR peut émettre un ordre écrit qui ordonne au propriétaire de rétablir les services et de réduire le loyer de l'appartement. L'ordre restera en vigueur jusqu'à ce que le propriétaire fasse une demande à la DHCR et reçoive un ordre de rétablissement du loyer qui constate que les services ont été rétablis. La DHCR ne peut pas émettre d'ordre concernant des éléments qui n'étaient pas mentionnés dans la plainte du locataire.

#### **Droits des locataires lorsqu'un propriétaire ne se conforme pas à un ordre de réduction de service de la DHCR**

Si le propriétaire n'a pas rétabli les services et/ou corrigé les conditions spécifiées dans les 30 jours suivant la date d'émission de l'ordre, le locataire peut déposer une « *Affirmation de non-conformité du locataire* » (formulaire RA-22.1 du DHCR), pour demander qu'une procédure de conformité soit engagée. Le locataire est également autorisé à réduire son loyer conformément à l'ordonnance.

#### **Procédures à suivre si le propriétaire ne peut pas avoir accès à l'appartement pour effectuer des réparations**

Si le propriétaire a tenté, mais n'a pas pu obtenir l'accès au logement en question pour corriger la déficience du service ou de l'équipement, il doit l'indiquer dans sa réponse. Dès réception, la DHCR peut demander à un inspecteur d'accompagner le propriétaire ou l'agent du propriétaire au logement pour déterminer si cet accès est fourni. Afin que la DHCR puisse coordonner l'inspection, le propriétaire doit indiquer que l'accès a été refusé dans la réponse soumise à la DHCR et doit inclure des copies de deux lettres adressées au locataire pour tenter d'obtenir l'accès. Chacune de ces lettres doit avoir été postée au moins huit jours avant la date proposée pour l'accès, et doit avoir été envoyée par courrier certifié, avec accusé de réception. Des exceptions à ces exigences d'inspection peuvent être autorisées en cas d'urgence, lorsque des circonstances particulières existent, ou en vertu d'une décision de justice.

La plainte du locataire concernant le service sera rejetée ou la demande de restauration du loyer du propriétaire sera accordée, lorsqu'un locataire ne permet pas l'accès à l'heure convenue par la DHCR pour une inspection.

#### **Effets de l'ordre de réduction des loyers de la DHCR pour les locataires à loyer stabilisé et à loyer contrôlé**

1. La date d'entrée en vigueur pour les locataires à loyer stabilisé est rétroactive au premier jour du mois suivant la signification de la plainte au propriétaire par la DHCR. Pour les locataires à loyer contrôlé, la date d'entrée en vigueur est le premier jour du mois suivant la délivrance de l'ordonnance.
2. Le montant de la réduction de loyer pour les locataires dont le loyer est stabilisé correspond généralement à l'augmentation de la ligne directrice sur les baux la plus récente (**voir l'exemple n° 1 ci-dessous**). Pour les locataires à loyer contrôlé, le montant est un montant en dollars fixé par la DHCR (**voir l'exemple n° 2 ci-dessous**).
3. L'ordre interdit toute nouvelle augmentation de loyer pour les locataires à loyer stabilisé jusqu'à ce que le DHCR émette un ordre de rétablissement du loyer. Les locataires et les propriétaires doivent examiner l'ordre de réduction des loyers pour déterminer si le recouvrement des augmentations dues à une augmentation de loyer pour une amélioration majeure du capital et/ou à une augmentation de loyer pour une amélioration individuelle de l'appartement est affecté. (Voir la fiche d'information n° 35).

Pour les locataires à loyer contrôlé, l'ordre n'interdira généralement pas les augmentations du loyer maximum recouvrable (MCR). Ces augmentations ne peuvent être interdites que si l'ordre constate qu'un service essentiel a été réduit. Il s'agit du chauffage pendant la partie de l'année où la loi l'exige, de l'eau chaude, de l'eau froide, des services de conciergerie, de l'entretien de la sécurité de la porte d'entrée (y compris, mais sans s'y limiter, la serrure et la sonnerie), de l'enlèvement des ordures, du service d'ascenseur, de l'électricité et d'autres services publics, à la fois dans les zones publiques et dans les zones privées requises, et « de tout autre service dont le défaut de fourniture et/ou d'entretien constituerait un danger pour la vie ou la sécurité du ou des locataires, ou serait préjudiciable à leur santé ». Les locataires et les propriétaires doivent examiner l'ordre de réduction des loyers pour déterminer si le recouvrement des augmentations dues à une augmentation de loyer pour une amélioration majeure du capital et/ou à une augmentation de loyer pour une amélioration individuelle de l'appartement est affecté. (Voir la fiche d'information n° 35).

4. Pour les locataires dont le loyer est stabilisé, un ordre de rétablissement du loyer ne sera pas émis tant que tous les services énumérés dans l'ordre de réduction du loyer n'auront pas été corrigés. Pour les appartements à loyer contrôlé, des ordres de rétablissement partiel du loyer peuvent être émis. Les propriétaires qui souhaitent déposer une demande de rétablissement du loyer peuvent utiliser le formulaire RTP-19. Ce formulaire est également disponible en ligne à l'adresse [www.hcr.ny.gov](http://www.hcr.ny.gov).

## EXEMPLES

---

### Exemple n° 1

1. Mme Williams, locataire à loyer stabilisé résidant à New York, reçoit un ordre de réduction de loyer pour une fenêtre cassée le 23 novembre 2023. La date d'entrée en vigueur est le 1er septembre 2023.
2. Elle a un bail de renouvellement de deux ans en vigueur qui a commencé le 1er août 2023, à un loyer de 2100 \$ (2000 \$ + 100,00 (5,00%)). Avant cette augmentation de la Ligne directrice sur les baux, son loyer était de 2000 \$.
3. Le 1er décembre 2023, le loyer de Mme William sera ramené à 2000 \$, à compter du 1er septembre 2023. Si le propriétaire ne dépose pas de pétition pour un examen administratif (PAR), il devra également à Mme Williams un remboursement de 100 \$ pour chacun des trois mois de septembre, octobre et novembre, soit un total de 300 \$. Le remboursement pour ces trois mois n'est pas immédiatement recouvrable si le propriétaire dépose une PAR. Cependant, le loyer reste réduit à 2000 \$.

### Exemple n° 2

1. Mme Cohen, locataire à loyer contrôlé reçoit un ordre de réduction de loyer pour une fenêtre cassée le 15 octobre 2023. Son loyer maximum recouvrable (MCR) est de 1650 \$.
2. L'ordre indique que la réduction du loyer est de 8 \$.
3. Le 1er novembre 2023, le loyer de Mme Cohen sera réduit à 1642 \$ (1650 \$ - 8 \$). Il n'y a pas de rétroactivité, et elle n'a pas droit à un remboursement pour les mois précédents.

**Les propriétaires ou locataires peuvent soumettre des déclarations sous serment d'un architecte ou d'un ingénieur agréé à l'appui de leur plainte, réponse ou demande.**

Voir la déclaration de politique générale 96-1, Certification par un tiers, pour une discussion complète. Essentiellement, une déclaration sous serment fournie par le propriétaire selon laquelle les conditions ont été corrigées peut être réfutée par les locataires en soumettant une déclaration d'au moins 51 % des locataires plaignants selon laquelle les conditions existent toujours ou par une contre-déclaration soumise par un architecte ou un ingénieur agréé.

**SOURCES**

Code de stabilisation des loyers de la ville de New York,  
Règlement sur la protection des locataires,  
Règlement sur les loyers et les expulsions de la ville de New York,  
Règlement sur les loyers et les expulsions de l'État de New York,

**DOCUMENTS CONNEXES**

**FICHE D'INFORMATION N°3**  
**Services requis et essentiels**

*Pour plus d'informations ou d'assistance, vous pouvez vous rendre au bureau des loyers de votre arrondissement.*

**Queens**

92-31 Union Hall Street  
6e étage  
Jamaica, NY 11433

**Lower Manhattan**

25 Beaver Street  
New York, NY 10004

**Brooklyn**

55 Hanson Place  
6e étage  
Brooklyn, NY 11217

**Bronx**

1 Fordham Plaza  
4e étage  
Bronx, NY 10458

**Upper Manhattan**

163 W. 125th Street  
5e étage  
New York, NY 10027

**Westchester**

75 South Broadway  
3e étage  
White Plains, NY 10601