



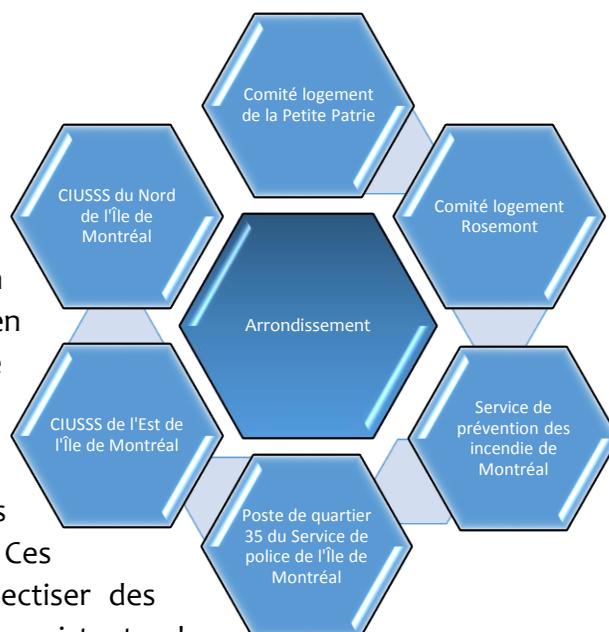
Les opérations bloc : **Une concertation de quartier pour éliminer les punaises de lit**

Comité logement de la Petite Patrie
6839 Drolet
Montréal H2S 2T1

LA TABLE DE CONCERTATION SUR LA SALUBRITÉ DES LOGEMENTS DE L'ARRONDISSEMENT : UN INCONTOURNABLE AFIN D'ARRIMER DES PARTENAIRES AUTOUR D'INTERVENTIONS EFFICACE

En 2015, la Table de concertation sur la salubrité des logements de l'Arrondissement Rosemont-la-Petite-Patrie a été mise sur pied dont la mission consiste à lutter de façon concertée contre l'insalubrité des logements, en particulier contre les infestations de punaises de lit.

Les organismes qui siègent à cette Table coordonnent leurs actions pour des interventions concertées (les *opérations bloc*). Ces interventions ont comme objectif de désinsectiser des immeubles ciblés en raison de la présence persistante de punaises de lit et de la grande vulnérabilité des locataires qui y habitent.



Une telle concertation est devenue nécessaire pour faire front à la multiplication des situations problématiques qui empêchent la désinsectisation d'un grand nombre d'immeubles dans notre quartier. Ces situations sont bien connues des intervenant.e.s : certains propriétaires négligents ne font pas désinsectiser leur immeuble; certains exterminateurs n'inspectent pas et ne traitent pas d'autres logements que ceux des locataires qui se plaignent, et/ou font un travail délibérément inachevé pour « fidéliser » la clientèle; les locataires à revenu précaire et/ou aux prises avec des problèmes de santé physiques et de santé mentale ont de la difficulté à bien préparer leur logement avant l'extermination; enfin, des locataires aux prises avec des problèmes d'accumulation compulsif refusent de collaborer, de peur d'être expulsés de leur logement. L'objectif d'une table de concertation est de mobiliser les intervenants pour veiller à faire tomber ces obstacles et en particulier, de soutenir et d'accompagner les locataires durant la préparation de leur logement avant l'extermination de la punaise de lit.

Les actions concertées permettent alors non seulement aux locataires vulnérables de connaître leurs droits en terme de salubrité, mais de vivre une expérience de reprise de pouvoir sur leurs conditions de vie. Le principal moyen utilisé par les intervenant.e.s consiste à créer un filet de sécurité autour des locataires vulnérables et de les accompagner dans une préparation efficace et adéquate pour les opérations bloc, et ce, en s'assurant que chaque partie responsable de la désinsectisation assume ses responsabilités : propriétaires, exterminateurs et locataires.

Tous les intervenants de la concertation ont une approche bienveillante avec les locataires vulnérables. L'approche évite la coercition. Par exemple, si les inspecteurs doivent, en cours de processus, envoyer des avis de convocation et même exceptionnellement des avis de non-conformité à certains locataires, le but est toujours de créer un levier pour les aider à se mobiliser et à accepter l'aide qui leur est offerte, dans leur propre intérêt, mais aussi pour tous les intérêts des autres locataires de l'immeuble qui souffrent de l'infestation persistante.

La clé d'une telle concertation réside dans la confiance, la collaboration et un bon système de communication. Le comité logement a pour rôle d'établir les premiers liens de confiance avec les locataires et d'être une courroie de transmission entre toutes les instances. L'intervenant.e du comité logement doit s'assurer à tout moment que les locataires comprennent bien leurs droits, leurs devoirs et les étapes de l'action en

cours; elle doit aussi s'assurer que les locataires reçoivent bien l'appui et le support dont ils ont besoin.

Vous trouverez dans les pages qui suivent les rôles et mandats des intervenant.e.s à la Table de concertation sur la salubrité des logements de l'Arrondissement de Rosemont-la-Petite-Patrie. Vous trouverez par la suite les étapes d'une *opération bloc* ainsi que les fiches des responsabilités des intervenant.e.s avant, pendant et après l'*opération bloc*. Ces fiches ont pour objectifs de permettre d'accompagner les acteurs des arrondissements de Montréal à mettre sur pied des interventions concertées, au service de la salubrité des logements et des locataires les plus vulnérables.

**RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PARTENAIRES
À LA TABLE DE CONCERTATION SUR LA SALUBRITÉ DES LOGEMENTS**

Comité logement de la Petite Patrie

- Coordination des interventions des partenaires.
- Visite des logements.
- Prise de contact avec les locataires et suivi des dossiers.
- Aide individuelle aux locataires dans leurs démarches légales et administratives.

Arrondissement Rosemont - la Petite-Patrie

- Réception, priorisation et suivi des requêtes.
- Inspection des logements.
- Rédaction des avis de non-conformité.
- Rédaction d'un constat d'infraction et suivi des poursuites.
- Respect de la procédure légale.

CIUSSS du Nord de l'Île de Montréal

- Coordination des actions en matière d'insalubrité
- Cheminement des actions conjointes entre partenaires internes/externes.
- Suivi des dossiers relatifs à l'insalubrité des logements
- Réception des demandes d'intervention psychosociale en matière d'insalubrité des logements.

Comité logement Rosemont

- Information juridique.
- Soutien à la rédaction de documents légaux.
- Préparation aux audiences à la Régie du logement.
- Référence.
- Recherche jurisprudentielle.

CIUSSS de l'Est de l'Île de Montréal

- Coordination des actions entre les différentes directions du CIUSSS et les partenaires externes.
- Identification des besoins des clientèles et des acteurs externes en lien avec l'insalubrité.
- Identification de moyens de collaboration lors des cas complexes.
- Mise en place d'ententes de collaboration pour assurer une vision commune de la trajectoire.

Division des mesures opérationnelles de la prévention des incendies

- Réception des requêtes, inspection des lieux et suivi.
- Mise en place de mesures immédiates selon le danger ou relocalisation du locataire.
- Rédaction et envoi d'un rapport et d'un avis de non-conformité.
- Procédures de cour si nécessaire.

ÉTAPES DE L'OPÉRATION BLOC



INTERVENANT.ES DU COMITÉ LOGEMENT : INTERVENTION AVANT, PENDANT ET APRÈS

Identifier les immeubles problématiques qui ont des infestations de punaises de lit.

Visiter l'immeuble ciblé pour rencontrer les locataires, les informer de leurs droits en matière de vermine, s'informer de leurs conditions de logement et évaluer la vulnérabilité des locataires.

Dresser un tableau des immeubles visités qui identifie chaque ménage. (Ex: état de santé physique et mentale, présence de vermines, logement encombré, etc. Exemple en annexe). La visite permet aussi d'expliquer aux locataires le déroulement à venir de l'opération bloc.

Laisser des mots dans les portes qui n'ouvrent pas afin d'informer de notre visite et des raisons de celle-ci, avec les coordonnées du comité logement.

Partager avec les partenaires les informations recueillies (arrondissement, CIUSSS, et autres organismes partenaires). Valider la participation au programme Volet-Salubrité de la Ville-Centre.

Informar le propriétaire de l'intervention en cours, des rôles et responsabilités de chacun des acteurs et les siens.

Faire une ou des tournées en présence de la TS du CIUSSS et, s'il y a lieu, de l'agente d'intervention du Volet Salubrité pour offrir de l'aide à la préparation des logements, du soutien et des services aux locataires vulnérables.

Faire une tournée avec les mêmes partenaires et un inspecteur de l'arrondissement pour cibler les locataires n'ayant jamais répondu ou s'opposant à l'extermination.

Retourner sur les lieux, avec l'inspecteur qui aura envoyé des avis de convocation aux locataires ne répondant pas, pour offrir de l'aide et de l'information.

À chaque étape, remettre un document écrit avec les coordonnées du comité logement, les étapes et dates à venir de l'opération.

Remettre la trousse de préparation aux logements.

Faire une tournée de l'immeuble pour s'assurer de la collaboration de tous les locataires.

Faire un rappel du lieu prévu pour les accueillir durant l'opération bloc.

Accueillir durant l'opération bloc dans un lieu assez grand pour recevoir tout le monde.

Offrir un repas ou une collation et du café.

Avoir de la documentation pour discuter avec les locataires de leurs droits, mais aussi des étapes suivantes de l'intervention.

Écouter, rassurer.

S'assurer que les locataires comprennent les recommandations de l'exterminateur.

Refaire des tournées de l'immeuble afin de s'assurer que les locataires connaissent les prochaines dates d'extermination, informer les locataires des étapes à venir.

S'assurer qu'ils seront bien préparés pour la prochaine extermination.

Garder une relation de confiance avec les locataires.

Accompagner les locataires dans leurs démarches pour d'autres problèmes de logement.

Faire le suivi avec les partenaires.

INSPECTEUR.TRICES : INTERVENTION AVANT, PENDANT ET APRÈS

Faire les tournées des immeubles avec les intervenants afin d'aller visiter les locataires qui n'ont pas encore, ou refuse, d'ouvrir la porte.

Expliquer le processus de l'opération bloc aux locataires récalcitrants à l'extermination.

Expliquer aux locataires résistants et vulnérables qu'ils ont tout avantage à accepter l'aide à la préparation et l'aide des autres intervenants.

Envoyer des avis de convocation aux locataires n'ayant jamais répondu afin d'assurer leur présence et l'ouverture de la porte de leur logement.

Revenir rencontrer les locataires ayant reçu les avis de convocations, les informer et prendre connaissance de l'état du logement.

Envoyer des avis de convocation à tous les locataires de l'immeuble pour s'assurer que toutes les portes vont ouvrir la journée de l'opération bloc.

Faire le tour de l'immeuble afin de s'assurer que tous les locataires sont prêts et collaboreront.

Vieiller à ce que l'extermination se fasse comme il se doit, que tous les appartements aient un traitement préventifs ou complet, que les aires communes soient traitées.

Indiquer clairement à l'exterminateur que ce dernier doit fournir ses rapport au registre à la Ville et informer les partenaires des prochaines dates d'extermination.

Si certains locataires n'ont pas répondu, n'ont pas préparé leur logement et ont refusé l'aide à la préparation, l'inspecteur envoie un avis de non conformité.

Cet avis, n'a pas pour but de faire évincer le locataire, mais bien d'agir comme levier afin que ce dernier accepte l'aide des intervenants.

Suivis avec les partenaires.

TRAVAILLEURS.EUSES SOCIALES : INTERVENTION AVANT, PENDANT ET APRÈS

Accompagner l'intervenant.e du comité logement dans les troisième et quatrième tournées afin de prendre contact avec les locataires, offrir son aide.

Créer des liens de confiance avec les locataires afin de leur offrir des services, faire des références ou prendre contact avec leurs propres intervenants.

Faire la tournée de l'immeuble pour diminuer l'anxiété générée par l'intervention.

Rassurer les locataires, les recevoir lors de l'intervention bloc dans le lieu réservé par le comité logement.

Faire les suivis nécessaires avec les locataires pour leur offrir du soutien et des services.

Suivi avec les partenaires.

AGENTE D'INTERVENTION DU VOLET SALUBRITÉ DE LA VILLE-CENTRE (OU AUTRES PARTENAIRES VEILLANT À LA PRÉPARATION DES LOGEMENTS) : INTERVENTION

Rencontrer les locataires de l'immeuble afin d'établir leur besoin d'accompagnement pour la préparation de leur logement.

Établir une stratégie de préparation avec les locataires selon les besoins qu'ils ont.

Aider à la préparation des logement avec l'aide de l'équipe de technicien de l'UMERL

S'assurer que les locataires aidés sont toujours prêts à l'extermination.

Aider pour les derniers préparatifs des locataires vulnérables.

Retourner les sacs de vêtements qui ont été mis en congélation.

Suivi avec les partenaires.

INTERVENANTE ACCOMPAGNANT LES PERSONNES SOUFFRANT D'UN TROUBLE D'AMASSEMENT COMPULSIF (TAC) : INTERVENTION AVANT, PENDANT ET APRÈS

AVANT

Rencontrer les locataires ayant été ciblés comme souffrant d'amasement compulsif.
Créer un lien de confiance avec ceux-ci et leur offrir de l'aide au désencombrement.
Établir une stratégie de désencombrement avec le locataire selon les exigences de l'exterminateur et de l'inspecteur de l'arrondissement.
Aider le locataire à se désencombrer.
Tenir informer les autres intervenants de l'avancement du travail.

Après

Aider les locataires souffrants d'un TAC lors à terminer le travail si celui-ci n'est pas tout à fait prêt.

Continuer à aider le locataire à désencombrer son logement.
Offrir du soutien à la démarche en référant avec les ressources existantes.
Suivi avec les partenaires.

**AGENT.ES SOCIAUX COMMUNAUTAIRE DU SPVM: INTERVENTION AVANT, PENDANT ET
APRÈS**

Accompagner les intervenant.es lors des visites de logements auprès des locataires agressifs qui ont reçu des avis de convocation.
Intervenir lors de situations de crise pour évaluation psychiatrique (P38).

Être présent lors de la tournée de l'immeuble pour calmer les esprits et protéger les intervenants contre les locataires agressifs.

Suivi avec les partenaires.

PROPRIÉTAIRE / CONCIERGE : INTERVENTION AVANT, PENDANT ET APRÈS

Ne pas chercher à identifier de coupable face aux problèmes de vermines.

Identifier les locataires qui pourraient bénéficier d'aide à la préparation des logements (amasement compulsif, refus de collaborer aux exterminations, syndrome de Dyogène, problèmes de santé, etc.)

Embaucher une compagnie d'extermination certifiée pour les travaux.

Laisser libre accès aux électroménagers (laveuses / sècheuses) durant les préparations à l'extermination des punaises de lit.

Être présent lors des visites de l'inspecteur (avec avis de convocation), pour ouvrir les portes de logements.

Informé et rassurer les locataires sur les démarches en cours et à venir.

Suivre toutes les recommandations de l'exterminateur et des inspecteurs de l'arrondissement.

Être présent pour ouvrir les portes des locataires ayant reçu un avis de convocation.

Informé et rassurer les locataires sur les démarches en cours et à venir.

S'assurer d'une extermination de suivi par l'exterminateur.

Assurer que les locataires connaissent les dates d'extermination et les attentes de l'exterminateur en terme de préparation.

Avoir une attitude de promotion de "l'auto-délation" dans le cas de présence de vermine (ne pas accuser les locataires)

Permettre aux nouveaux locataires arrivant dans l'immeuble de tout passer à la sècheuse gratuitement pour éviter une nouvelle infestation.

Avoir une attitude de vigilance face aux comportements à risque de ses locataires (amasement compulsif, ramassage de matelas, etc.)

LOCATAIRE: INTERVENTION AVANT, PENDANT ET APRÈS

Préparer son logement adéquatement pour suivre les recommandations de l'exterminateur.

Accepter l'aide des intervenants de la concertation en cas d'incapacité à préparer son logement.

Laisser l'exterminateur faire son traitement, suivre ses recommandation.

Quitter provisoirement son logement selon les recommandation de l'exterminateur.

Suivre les recommandations de l'exterminateur jusqu'au prochain traitement de l'exterminateur.

Avoir des comportements sécuritaires pour ne pas contribuer à la prolifération de la vermine.

Dénoncer immédiatement au propriétaire / concierge / arrondissement / intervenant du comité logement la présences de punaises de lit.

PROFITER D'UN LOGEMENT EXEMPT DE PUNAISE DE LIT!

Tableau de suivi des visites terrains

Adresse de l'immeuble :

Propriétaire :

Adresse:

Téléphone:

Concierge :

Téléphone :

App.	Nom du locataire & téléphone	Date de la visite	État
1			
2			
3			