

Guide d'intervention à la salubrité



Comité de la salubrité
Mai 2025

propriété de l'OHMA

Ce document a été présenté au comité consultatif des résidents (CCR) le 14 mai 2025 et adopté par le conseil d'administration de l'office d'habitation des Maskoutains et d'Acton le 2025-05-21
Résolution #2025-053

Table des matières

- 1. LE CONTEXTE
- 2. LE CADRE DE RÉFÉRENCE
- 3. LES OBJECTIFS ET LES VALEURS
- 4. L'APPROCHE PRÉCONISÉE
 - 4.1 LA CONFIDENTIALITÉ
- 5. LES INTERVENANTS À LA SALUBRITÉ
 - 5.1 LE SERVICE DES IMMEUBLES
 - 5.2 L'INTERVENANT SOCIAL À LA SALUBRITÉ
 - 5.3 L'EXTERMINATEUR
 - 5.4 LE COMITÉ SALUBRITÉ
- 6. LES VISITES À DOMICILE ET LA SIGNATURE DU PROTOCOLE D'EXTERMINATION
 - 6.1 LA PRIORISATION DES INTERVENTIONS
 - 6.2 L'ÉVALUATION DES RISQUES
(VULNÉRABILITÉ DU MÉNAGE, RISQUES DE PROPAGATION, ETC.)
 - 6.3 L'ÉVALUATION DES BESOINS
- 7. LES INTERVENTIONS EN SITUATION PARTICULIÈRE
 - 7.1 L'AUTORISATION EN CAS D'ABSENCE DU LOCATAIRE
 - 7.2 TRAITEMENTS PRÉVENTIFS DES LOGEMENTS ADJACENTS
 - 7.3 PRÉPARATION DU LOGEMENT AVANT TRAITEMENT
 - 7.4 AUTORISATION À L'ÉCHANGE D'INFORMATION
 - 7.5 MANQUE DE COLLABORATION
 - 7.6 RÉCIDIVISME APRÈS TRAITEMENT
- 8. L'ENCOMBREMENT ET L'INSALUBRITÉ
 - 8.1 DÉFINITIONS
 - 8.2 LES INTERVENTIONS AUX LOGEMENTS ENCOMBRÉS OU INSALUBRES
 - 8.3 MANQUE DE MOBILISATION
 - 8.4 MANQUE DE COLLABORATION

9. LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU LOGEMENT

9.1 L'OBLIGATION DE COLLABORATION

9.2 LA DEMANDE D'ÉVICTION

10. L'OPÉRATION D'IMMEUBLE

10.1 L'INSPECTION ÉLARGIE

10.2 LA CIRCULATION DE L'INFORMATION

10.3 LA PROTECTION DES LOGEMENTS NON-INFECTÉS

10.4 LES TRAITEMENTS D'EXTERMINATION

10.5 LA FERMETURE DES SALLES COMMUNAUTAIRES

10.6 LE TRAITEMENT PRÉVENTIF DES AIRES COMMUNES

10.7 LA FIN DE L'OPÉRATION

11. LES ACTIVITÉS DE PRÉVENTIONS

ANNEXES

- Les protocoles et la préparation requise
- Formulaire de consentement à l'échange d'information
- Plan d'intervention
- Les lettres d'avis pour manque de collaboration ou de préparation
- Lettre de confirmation de la fin du traitement (à la demande d'un organisme partenaire)

1. Le contexte

Au cours de la dernière décennie, les punaises et les coquerelles prolifèrent dans les grandes villes du monde, et les régions comme Saint-Hyacinthe n'y échappent pas.

Il faut aussi noter que **des stratégies inappropriées d'extermination contribuent non seulement au maintien, mais aussi à la prolifération des insectes et particulièrement des punaises de lit.** Pour éradiquer une infestation par des punaises, il est essentiel de s'assurer d'une bonne collaboration du ou des locataires, du propriétaire et du gestionnaire de parasites. Or, cette collaboration est souvent déficiente dans les faits, entraînant des délais importants dans la prise en charge de l'infestation. Ces délais permettent à la punaise de contaminer d'autres lieux dans l'immeuble, voire même l'immeuble en entier. Une telle infestation peut s'étendre également au réseau social des personnes touchées, ce qui amplifie le problème.

Afin de prévenir l'infestation dans nos immeubles, un plan d'intervention et de prévention devait être élaboré. C'est pourquoi l'OHMA a mis sur pied un comité de la salubrité qui assure le suivi de l'ensemble des demandes liées à l'éradication des insectes nuisibles et développe des partenariats et des outils qui lui permettent de soutenir et d'accompagner les ménages plus vulnérables aux prises avec des insectes nuisibles.

L'équipe d'intervention à la salubrité assure le pont entre une demande d'opération en salubrité et l'extermination finale. Il intervient à plusieurs niveaux :

- ❖ Conscientiser et mobiliser le locataire face aux problèmes de salubrité et d'infestation, accompagner, soutenir et diriger le locataire vers les ressources appropriées ;
- ❖ Intervenir dans des situations problématiques (absences répétées, refus, logement non préparé, tribunal administratif du logement, logement encombré, etc.) ;
- ❖ Organiser et participer à des réunions d'information avec les locataires visant la prévention, la sensibilisation et l'identification des insectes nuisibles.

Les insectes nuisibles font maintenant partie de notre environnement et les problématiques observées commandent la mise en place de balises visant à guider les intervenants à la salubrité. Le présent guide identifie les zones d'intervention et des repères quant aux actions à prendre. Il assure la cohérence et l'équité de nos gestes auprès des ménages en situation de vulnérabilité et auprès des locataires qui ne collaborent pas.

Quelques chiffres sur les punaises de lit :

- ❖ Les femelles adultes pondent de deux à cinq œufs par jour, soit entre 300 et 500 œufs au cours de leur vie.
- ❖ Adulte : sa durée de vie est d'environ 5 à 6 mois, s'il se nourrit régulièrement. Sans nourriture, l'adulte peut survivre un an en état de dormance.
- ❖ En six mois, une punaise femelle peut se multiplier et atteindre le nombre impressionnant de 31 700.

2. Le cadre de référence

Le travail du comité à la salubrité s'inscrit dans la réalisation de la mission de l'OHMA qui est d'améliorer les conditions de vie de familles et de personnes à faible revenu en offrant des logements et des services de qualité, tout en favorisant leur pouvoir d'influence et d'action. Il vise à établir un protocole de collaboration et d'organisation en vue d'interventions en lien avec des cas d'insalubrité et d'infestations qui surviennent parfois dans notre parc immobilier.

Dans les cas d'insalubrité ou d'infestation, on observe parfois une confusion des rôles à jouer pour les différents intervenants, comme le service des immeubles, les intervenants sociocommunautes et les exterminateurs tant à l'interne qu'à l'externe.

L'Office d'habitation doit gérer plusieurs cas complexes et l'objectif est d'élaborer un protocole de collaboration et de communication.

Les problèmes de salubrité sont, comme prévu dans le Code civil, du ressort du propriétaire qui a une **obligation de résultat**.

Cadre légal :

- ❖ Code civil du Québec ; et,
- ❖ Saint-Hyacinthe : RÈGLEMENT NUMÉRO 290 RELATIF À LA SALUBRITÉ ET À L'ENTRETIEN DES BÂTIMENTS point 5. EXIGENCES GÉNÉRALES RELATIVES AUX BÂTIMENTS 5.1 Insectes, vermines, rongeurs et moisissures (Règlement numéro 451 adopté le 20-01-2014). Toute condition de nature à provoquer la présence d'insectes, de vermines ou de rongeurs doit être éliminée de tout bâtiment principal ou accessoire et, lorsqu'il est infesté, les mesures qui s'imposent doivent être prises selon les délais fixés par l'inspecteur pour les détruire et empêcher leur réapparition. Toute condition de nature à provoquer la formation de moisissures doit également être éliminée de tout bâtiment et lorsqu'un tel phénomène est constaté, les mesures qui s'imposent doivent être prises à l'intérieur du délai fixé par l'inspecteur pour l'éliminer. (Règlement numéro 451 adopté le 20-01-2014))

Cadre OHMA :

- ❖ Procédures internes
- ❖ Extermination à l'interne
- ❖ Entreprises d'extermination
- ❖ Partenariat : CIUSSS, CLSC, entreprises d'économie sociale

3. Les objectifs et les valeurs

Les objectifs et les valeurs ci-dessous doivent teinter toutes les actions des intervenants à la salubrité de l'OHMA

- ❖ Remplir les obligations de l'OHMA à titre de propriétaire quant aux aspects de salubrité plus particulièrement en matière d'éradication des insectes nuisibles ;
- ❖ Intervenir directement et rapidement dans une perspective de prévention de l'insalubrité dans les logements et les milieux de vie ;
- ❖ Favoriser le maintien des locataires le plus longtemps possible dans leur logement ;
- ❖ Favoriser l'implication des locataires dans la résolution des problèmes de salubrité ;
- ❖ Favoriser une approche de conciliation plutôt qu'une approche de judiciarisation.

4. L'approche préconisée

Bien que l'agent d'intervention à la salubrité ait un double rôle (d'accompagnement et de représentant du propriétaire), il doit faire preuve d'écoute, d'objectivité, de respect et d'empathie tout au long du processus.

Dans le cadre de ses interventions verbales ou écrites (lettres ou commentaires inscrits au dossier), l'intervenant ne doit rapporter que des **faits** et non des opinions personnelles ou des jugements de valeur.

L'agent d'intervention à la salubrité informe les locataires du rôle de l'OHMA, des procédures et des règlements. Il représente l'autorité lors de ses opérations. En tant que tel, il doit être sensible aux effets que cette autorité peut avoir sur les locataires.

Les interventions auprès des locataires doivent tenir compte de certains facteurs sociaux comme le vieillissement de la population, les problèmes de santé mentale, l'intolérance liée au choc des cultures et les tensions reliées au contexte de grande proximité dans laquelle vivent les ménages.

L'approche doit aussi tenir compte de l'impact de la présence d'insectes nuisibles auprès des locataires. Les locataires peuvent ressentir, une détresse psychologique, vivre de l'insomnie et de l'anxiété. Certains se retrouvent isolés, particulièrement en présence de punaises de lit, car les proches ne souhaitent plus les visiter ou parce que les services à domicile cessent.

On voit également un phénomène de stigmatisation chez les locataires aux prises avec des punaises de lit. L'intervenant est donc amené à contribuer à déconstruire les préjugés et les mythes existants.

4.1 La confidentialité

Les interventions effectuées auprès des locataires doivent se faire en toute confidentialité. Les informations portant sur l'état du logement, l'origine de l'infestation, le niveau d'infestation, le niveau de collaboration ne seront pas révélés par l'OHMA.

5. Les intervenants à la salubrité

5.1 Le service des immeubles

Le service des immeubles reçoit les demandes concernant les infestations et s'assure de la cohésion entre les actions menées par les divers intervenants de l'OHMA. Il est responsable des éléments suivant :

- Création des bons de travail (pièges, inspections, extermination) ;
- Gestion du dossier extermination (base de données, statistiques, photos, etc.) ;
- Gestion du calendrier ;
- Premières directives par téléphone aux locataires ;
- Canal d'information au reste de l'équipe. ;
- Documentation locataire et documents de sensibilisation ;
- Planification d'inspections ciblées ;
- En collaboration avec les secteurs, planifie et organise l'inspection des logements du parc immobilier. Collabore avec l'exterminateur durant les travaux d'extermination ;
- Avec le comité salubrité, organise et dispense de la formation pour les employés de l'OHMA.

5.2 L'intervenant social à la salubrité

Un premier contact téléphonique avec le locataire est à privilégier dès le signalement par le service des immeubles : il permet d'obtenir de l'information rapidement et de déceler certains indices de vulnérabilité ainsi que la prise du rendez-vous pour la signature des documents.

L'intervenant social à la salubrité s'assure du suivi avec le locataire :

- Fait signer le protocole au domicile du locataire : permet un premier visuel de l'état du logement. De préférence, avant la fin de semaine précédent l'extermination pour permettre une bonne préparation ;
- Prévoit une visite 24 h avant l'extermination quand l'analyse démontre une vulnérabilité du locataire ;
- Vérifie le dossier locataire dans SIGLS selon le degré de vulnérabilité. Qui sont les répondants, y a-t-il des informations à partager avec l'accord du locataire à l'externe ? (travailleur social, famille, soin à domicile, etc.) ;
- Signale au service des immeubles et aux intervenantes (comité de la salubrité) les éventuels problèmes ;
- Consigne dans le dossier EXTERMINATION tout autre document jugé pertinent ;
- Organise et participe aux rencontres avec les locataires lors d'interventions aux immeubles ;
- Évalue la situation par une visite chez le locataire, analyse la problématique, intervient auprès du locataire afin de le conscientiser et le responsabiliser face à la problématique et s'assure de la collaboration du locataire pour corriger la situation dans un délai raisonnable. Au besoin, recommande et met en pratique, un plan d'intervention (formulaire en annexe), en fonction de la situation de vulnérabilité et s'assure que les solutions sont appliquées ;
- Organise et anime des réunions d'information en collaboration avec le comité de la salubrité et les locataires, visant la prévention, l'identification, l'élaboration et

- l'implantation de solutions visant à éradiquer les insectes nuisibles présents dans les habitations. Au besoin, dirige le locataire vers les ressources appropriées ;
- Travaille en collaboration avec tous les intervenants tant internes (Agent au service des immeubles, préposés à l'entretien, directeur, etc.) qu'externes (entrepreneurs en extermination, intervenants du CLSC et organismes en économie sociale tels que Les p'tits soins) ;
 - Accompagne le locataire dans toutes les étapes de l'extermination jusqu'à l'éradication du problème.
 - S'assure d'un suivi après extermination :
 - Selon un plan d'intervention individuel dans un cas de vulnérabilité ou de récidivisme
 - Un minimum d'une (1) fois par mois pour la durée de la garantie (6 mois à partir de la 1^{re} extermination) ;
 - De façon trimestrielle pour les douze (12) mois suivants.

5.3 L'exterminateur (interne ou externe)

L'exterminateur mandaté par l'OHMA est responsable des premières interventions auprès des locataires ; inspections et traitements du logement concerné et inspection des logements adjacents selon le protocole établi. Dans le respect des conditions du contrat, il travaille directement avec le locataire dans la mesure où ses interventions ne sont pas compromises par l'état, l'attitude ou le comportement de celui-ci (vulnérabilité, insalubrité, encombrement, absence, préparation inadéquate du logement, non-collaboration, refus...).

- En cas d'obstacle, une demande d'aide est acheminée au service des immeubles qui assure le suivi avec les intervenants, afin que le processus d'extermination puisse se faire dans les meilleures conditions possible.
- Fourni un rapport détaillé avec photos (SIGLS à l'interne) ainsi que des recommandations, le cas échéant, à l'agent responsable du service des immeubles.

5.4 Le comité à la salubrité

Le comité salubrité de l'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton (OHMA) a pour mandat d'établir un portrait de la situation en matière d'infestation ou de logements impropre à l'habitation dans son parc immobilier.

Le comité est composé de l'équipe de direction du service des immeubles, de la direction du service aux clientèles, de l'intervenant à la salubrité, des intervenants sociocommunautaires ainsi que de l'exterminateur à l'interne.

Le comité étudie les situations et procède à la mise en place de différentes mesures selon les besoins. Il s'occupe entre autres des « opérations d'immeubles » et des cas en situation de vulnérabilité (inaptitude à se mobiliser et sans réseau d'aide).

6. Les visites à domicile et la signature du protocole d'extermination

6.1 La priorisation des interventions

Lors d'un signalement d'infestation, l'OHMA priorise les interventions de la façon suivante :

1. le type d'insectes nuisibles (la punaise de lit est priorisée)
2. la date d'entrée de la demande ;
3. la durée du problème ou la récurrence ;
4. les risques d'infestation des voisins ;
5. le degré de détresse du locataire ;
6. la durée du problème ou la récurrence.

6.2 L'évaluation des risques

Afin d'assurer un suivi adéquat, les intervenants sont appelés à faire l'évaluation des risques potentiels :

1. Le degré d'infestation ;
2. Les risques d'infestation des voisins ;
3. Le locataire a-t-il tardé ou omis de nous communiquer la présence d'insecte ;
4. Le manque de mobilisation du locataire ;
5. La propreté du logement ;
6. Les risques de récidives.

Selon l'évaluation des risques, l'agent d'intervention à la salubrité pourrait avoir recours à un plan d'intervention (voir annexe) que le locataire signera et devra respecter. Il pourrait s'agir de visites hebdomadaires planifiées, de visites surprises, d'obligation d'entretien du logement, etc.

6.3 L'évaluation des besoins

Lors de la visite à domicile, l'agent d'intervention à la salubrité évalue les besoins du locataire pour assurer le succès du traitement d'éradication des insectes nuisibles :

- Compréhension du protocole, capacité du locataire, réseau de soutien, etc.
- Ressources : famille (enfants, fratrie, conjoint, etc.) ou amis pouvant l'aider, pairs aidants, intervenant du CIUSSS (travailleur social, infirmier, auxiliaire familial, etc.) ou d'un organisme communautaire (services d'entretien ménager, organisme spécialisé, etc.).
 - Si tel est le cas, demander **l'autorisation de communiquer (formulaire)** avec eux afin d'expliquer la situation et détailler les étapes liées à la préparation pré extermination.

7. Les interventions en situations particulières

7.1 Autorisation en cas d'absence

En signant le protocole de rendez-vous, le locataire autorise l'exterminateur à entrer dans son logement en cas d'absence.

7.2 Traitement préventif des logements adjacents

Lorsqu'un logement est inspecté et déclaré infesté, nous intervenons dans les logements adjacents par une inspection dite « en croix ». Dans tous les cas, le service des immeubles communiquera avec les locataires pour les informer d'actions préventives.

Pour les coquerelles :

1. Le préposé à l'entretien de l'immeuble installe des pièges collants aux endroits déterminés ;
2. Une vérification est faite de 2 à 4 jours plus tard. Si on constate la présence de cafards, on procède à l'extermination ;
3. Un bon de travail est ouvert pour le calfeutrage des prises, bas de mur, conduits, etc. si nécessaires.

Pour les punaises :

1. Lorsque qu'un locataire soupçonne avoir une infestation de punaises de lit, **l'exterminateur** est responsable de l'inspection du logement. Il est aussi responsable d'effectuer une inspection aux logements adjacents dès que la présence de punaises est confirmée ;
2. Un bon de travail est ouvert pour le calfeutrage des prises, bas de mur, conduits, etc. si nécessaires.

7.3 Préparation du logement avant traitement

La préparation du logement est la partie la plus importante au succès d'une extermination. **La responsabilité de la préparation incombe au locataire.** Le protocole signé lors de la prise de rendez-vous pour un traitement d'extermination en explique toutes les étapes à suivre.

Si le locataire ne parvient pas à préparer son logement, l'intervenant à la salubrité doit s'enquérir de la situation afin de comprendre pourquoi, et il doit s'assurer qu'il le soit pour le prochain traitement.

Si le locataire bénéficie de soutien extérieur (soins à domicile ou membre de sa famille), il est important que le locataire avise l'OHMA. Il est de la responsabilité du locataire de fournir le nom de la personne-ressource à contacter en cas de besoin.

7.4 Autorisation à l'échange d'information

Lorsqu'un locataire présente un indice de vulnérabilité qui nuit à la préparation (âge, handicap, santé mentale, etc.) et qu'il bénéficie de soutien externe, l'intervenant à la salubrité pourra lui demander d'autoriser l'échange d'information avec un professionnel à son dossier ou un membre de la famille (formulaire en annexe).

7.5 Manque de collaboration

- **Refus de traitement** (aucune signature de protocole) : un **avis 24 h** est envoyé afin d'obliger le locataire à se conformer aux exigences et à signer le protocole pour une extermination dans le délai jugé raisonnable par l'OHMA.
 - Si le locataire refuse toujours de signer il est déposé au tribunal administratif du logement afin de faire respecter les articles **1855 et 1912 du Code civil du Québec** : « *Le locataire est tenu, pendant la durée du bail de maintenir son logement en bon état et d'en user avec prudence et diligence.* » Et « *Donnent*

lieu aux mêmes recours qu'un manquement à une obligation du bail; tout manquement du locateur ou du locataire à une obligation imposée par la loi relativement à la sécurité ou à la salubrité d'un logement. »

- L'OHMA se donne le droit de procéder à l'extermination aux frais du locataire afin d'empêcher l'infestation du bâtiment et des logements voisins.
- **Mauvaise préparation** à la suite de la signature du protocole : Un **1^{er} avis** avec recommandations est envoyé au locataire avec remise du traitement dans les plus brefs délais.
 - Si toutefois le logement est toujours mal préparé au rendez-vous suivant : un **2^e avis** avec recommandations est envoyé avec remise du traitement dans les plus brefs délais. Au 2^e avis il y a **facturation au locataire** pour déplacement inutile de l'exterminateur.
 - **Si lors du 3^e rendez-vous la préparation n'est toujours pas adéquate :** Un **3^e avis** avec recommandations est envoyé avec remise du traitement dans les plus brefs délais, avec facturation pour déplacement inutile de l'exterminateur aux frais du locataire et demande au **tribunal administratif du logement (TAL) pour mauvaise collaboration aux frais du locataire.**

7.6 Récidivisme après traitement

Si certaines des recommandations communiquées lors des interventions précédentes ne sont plus suivies et contribuent à la réapparition de l'infestation, et **s'il est établi que la cause est directement attribuable au comportement ou à une négligence** de la part du locataire, l'Office des Maskoutains et d'Acton (OHMA) se réserve le droit de facturer les frais engagés lors des interventions en extermination.

De plus, un dossier sera déposé auprès du tribunal administratif du logement (TAL) aux frais du locataire.

Cette mesure est effective après une 1^{re} récidive lorsque l'on constate de la négligence de la part des locataires. Notez qu'il y a un suivi avec l'intervenant à la salubrité et le service des immeubles pouvant aller jusqu'à douze (12) mois après la fin des traitements d'extermination.

8. L'encombrement et l'insalubrité

8.1 Définitions

Lors d'opérations aux logements (bris, inspections annuelles, inspections BSI, etc.), nous découvrons parfois des logements encombrés ou insalubres qui constituent un danger pour la santé ou la sécurité des occupants ou de l'ensemble de l'immeuble.

Un logement insalubre comprend tous ces points :

- Malpropreté du logement qui constitue une menace pour la santé ou la sécurité de ses occupants ;

- Malpropreté du logement où l'entassement d'objets ou de déchets favorise le développement parasitaire (nourriture par terre, appareils sanitaires mal entretenus, etc.) ;
- Malpropreté du logement où des odeurs nauséabondes sont présentes causant préjudice à un ou plusieurs locataires (dépendamment du bâtiment).

Un logement encombré comprend tous ces points :

- Entassement d'objets (sacs, boîtes, meubles, etc.) qui rend difficile le libre accès à différents intervenants (accès aux entrées et sorties) et qui constitue une menace pour la sécurité de l'immeuble et des occupants ;
- Entassement d'objets ou de déchets trop près des sources de chaleur ;
- Matériels combustibles entreposés dans le logement (bombe de propane, pneus, pièces contenant un dérivé de pétrole, bidon ou autre, contenant de l'essence, de l'huile ou tout autre dérivé du pétrole, etc.).

8.2 Les interventions aux logements encombrés et insalubres

- Suite à un constat d'insalubrité ou d'encombrement, le service des immeubles s'assurera que l'intervenant(e) sociocommunautaire assure un suivi auprès du locataire pour nettoyer ou désencombrer le logement avec un plan d'intervention.
- **Le préposé à l'entretien** du secteur installe des pièges collants afin de vérifier la présence d'insectes nuisibles.
- **L'exterminateur** fait l'inspection du logement.
 - *En cas de présence d'insectes, l'exterminateur fixe des objectifs en vue d'un 1^{er} traitement.*
- **L'agent d'intervention à la salubrité** prend le relais pour le suivi, en collaboration avec l'intervenant(e) sociocommunautaire et les différents acteurs concernés. Il fixe les objectifs à atteindre pour les exterminations suivantes selon les recommandations et *impose un échéancier*. L'agent d'intervention à la salubrité prendra des photos tout au long du processus pour déterminer l'évolution de la situation et l'atteinte des objectifs. Il demandera l'autorisation au locataire de prendre des photos et lui expliquera l'objectif de la démarche, soit : suivre l'évolution de la situation et les améliorations obtenues.

8.3 Manque de mobilisation

Si le locataire n'arrive pas à se mobiliser seul ou avec son réseau de soutien, l'intervenant à la salubrité fera signer un plan d'intervention au locataire.

Le plan d'intervention comprend :

- Les partenaires internes et externes ;
- Les travaux à faire (nettoyer, désencombrer, trier, jeter, recycler, diminuer la population de punaises ou de coquerelles par la balayeuse ou le traitement vapeur, déplacer des objets lourds, etc.).

L'encombrement et l'insalubrité d'un logement nuisent au processus de traitements d'extermination. L'encombrement crée des cachettes pour les punaises de lit et l'insalubrité (la présence de gras et de saleté) occasionne une compétition de nourriture aux produits

d'extermination ou les rend inefficaces. Ces situations nuisent grandement aux traitements d'extermination et une intervention préalable est nécessaire. Le risque d'infestation pour les voisins s'en trouve exacerbé à cause de la difficulté d'enrayer le problème. C'est pourquoi la collaboration et la mobilisation du locataire sont primordiales.

8.4 Manque de collaboration

S'il y a un manque de collaboration dans une situation d'encombrement ou d'insalubrité, l'OHMA demandera une expertise des services de la sécurité incendie ou de l'inspecteur de la ville de Saint-Hyacinthe. Le rapport sera porté au dossier du locataire et une demande sera déposée au tribunal administratif du logement pour ordonner le désencombrement ou le nettoyage dans un délai précis. Si ce n'est toujours pas respecté, le locataire s'expose à l'expulsion.

9. Le tribunal administratif du logement

9.1 L'obligation de collaboration

L'ouverture d'un dossier au tribunal administratif du logement est souvent utilisée comme levier d'intervention. L'objectif étant de maintenir le locataire dans son logement, plusieurs situations se concluent par la signature d'un consentement à jugement. **Le locataire peut donc conserver son logement sous certaines conditions, dont celles de collaborer aux traitements d'extermination et de maintenir son logement en bon état de propreté.** Le comité à la salubrité et l'exterminateur poursuivent leurs interventions jusqu'à l'audience et au jugement.

Chaque situation est évaluée de façon particulière et doit tenir compte des capacités de la personne à se mobiliser, de l'impact de la situation sur les locataires voisins et du risque de prolifération des punaises de lit, le cas échéant.

Les raisons qui motivent la judiciarisation d'un dossier sont les suivantes :

- Mobiliser le locataire afin qu'il respecte ses obligations ;
- Obtenir une ordonnance afin de contraindre le locataire à respecter ses obligations ;
- Accéder au logement pour l'inspecter ou le traiter ;
- Résilier le bail parce que le locataire ne respecte pas ses obligations.

9.2 La demande d'éviction

Dans certaines situations et malgré le soutien apporté, **le locataire ne collabore toujours pas.** À titre de propriétaire, on se doit de se préoccuper du bien-être et de la jouissance paisible des lieux aux locataires avoisinants.

Lorsqu'un **jugement** est émis et que **l'OHMA doit procéder à l'éviction** d'un locataire qui est aux prises avec la présence d'insectes nuisibles, l'agent d'intervention à la salubrité s'assure qu'un traitement d'extermination est prévu. L'agent ou un représentant du comité à la salubrité est présent lors des évictions lorsqu'il y a présence d'insectes nuisibles. Il s'assure de donner les consignes pour que les meubles soient emballés afin de limiter le risque de propagation dans les corridors, les ascenseurs et chez les voisins.

10. L'opération d'immeuble

La salubrité est une responsabilité partagée entre le comité à la salubrité, l'exterminateur, les locataires, le service des immeubles et le service aux clientèles de l'OHMA ainsi que les partenaires de soins à domicile.

Plusieurs problématiques sous-jacentes peuvent amener les intervenants de divers services à travailler ensemble : les problèmes de santé, le voisinage, le comportement, l'implication ou les préoccupations des locataires, la gestion inadéquate des déchets et des encombrants, les travaux en cours dans un immeuble, etc. sont autant d'éléments qui demandent une collaboration entre tous les partenaires impliqués dans un processus d'extermination.

Le comité à la salubrité peut réaliser des **opérations d'immeuble** quand plusieurs logements sont infestés (punaises ou coquerelles) et que le risque de propagation est exponentiel. Cependant, l'application seule des produits d'extermination ne garantit pas l'éradication complète, sans les changements qui s'imposent dans les milieux de vie :

- Bannir l'utilisation par les locataires, de produits insecticide en vente libre, lorsqu'ils se traitent eux-mêmes ;
- Promouvoir notre expertise et **encourager les signalements rapides** ;
- Changer les comportements et les habitudes de vie des locataires propices aux infestations ;
- Avoir la collaboration et l'implication des locataires et des intervenants externes ;
- Agir conformément avec un plan d'extermination selon le niveau d'infestation, la durée dans le temps, l'environnement, etc.
- **Assurer un suivi après extermination**.

10.1 L'inspection élargie

Selon le nombre de cas d'infestation découvert, une opération d'immeuble s'enclenche :

- L'agent à la salubrité prépare le plan d'intervention en collaboration avec le service des immeubles et l'exterminateur ;
- Le service des immeubles prépare des avis d'inspection pour l'ensemble des logements ;
- Les préposés à l'entretien installent des pièges ;
- L'exterminateur procède à l'inspection.

10.2 La circulation de l'information

Lors d'opération d'immeuble, l'intervenant à la salubrité s'assure de la transmission des informations (portrait, plan, messages de prévention, etc.) tant à l'interne qu'avec les locataires.

Avec l'intervenant sociocommunautaire du milieu, il repère les locataires vulnérables et communique avec les personnes en référence à leur dossier.

Dans les immeubles 60 ans et plus :

- La direction de l'OHMA informe la direction des soins à domicile du CLSC et ses partenaires, de l'opération d'immeuble tout au long du processus d'extermination.
- Une première rencontre d'information pour les locataires est organisée dans la salle communautaire de l'immeuble.

10.3 La protection des logements non infestés

Suite à l'inspection, des mesures préventives sont mises en place pour chaque logement non infesté avant les premières exterminations et selon les recommandations de l'exterminateur :

- Poudre insecticide dans les ouvertures et les moulures des murs mitoyens ;
- Calfeutrage des ouvertures (prises et plomberie) ;
- Installation de pièges (collants ou autres) avec suivi.

10.4 Les traitements d'extermination

Les exterminations sont planifiées selon les recommandations de l'exterminateur et les points suivants :

- nombre total de logements dans l'immeuble ;
- nombre d'étages ;
- nombre de logements infestés.

Les traitements dans un logement doivent respecter le cycle de l'insecte, soit 2 à 3 semaines entre chaque extermination.

Comme il est possible que la planification des traitements ne permette pas d'exterminer tous les logements lors d'une seule journée, un plan stratégique selon la priorisation des cas sera appliqué après le traitement préventif des logements non infestés :

- 1^{er} traitement, 1^{re} extermination :
 - Traitement des logements **fortement** infestés
 - Traitement de la buanderie
 - Traitement de la salle communautaire
- 1^{er} traitement, 2^e extermination :
 - Traitement des logements **moyennement et peu** infestés
 - Traitement de la buanderie
 - Traitement de la salle communautaire
- 2^e traitement, 3^e et 4^e extermination et ainsi de suite jusqu'à l'éradication.

Un mois après le dernier traitement, une inspection sera effectuée. L'opération d'immeuble et la levée des restrictions seront officialisées suite au rapport de l'exterminateur.

10.5 Restriction des salles communautaires

Lors d'une opération d'immeuble, les règles suivantes s'appliquent :

- Le mobilier en tissus est traité et retiré pour la durée de l'opération ;
- L'accès à la salle est réservé pour les locataires qui ne peuvent pas sortir de l'immeuble quand leur logement est en traitement, ou pour les rencontres d'information ;
- Hors des journées réservées par le comité à la salubrité, la salle communautaire demeure fermée.

10.7 La fin de l'opération

Suite à l'inspection finale, l'exterminateur fera rapport de l'état de l'infestation. Le comité à la salubrité décidera par la suite de la levée des restrictions et communiquera le rapport aux locataires et partenaires concernés par avis écrit.

11. Les activités de prévention

Pour atteindre son principal objectif d'améliorer les conditions de vie des familles et des personnes à faible revenu, le comité à la salubrité de l'OHMA a pour mission principale la prévention en matière de salubrité et d'infestation.

Parmi les principaux défis rencontrés dans la lutte aux infestations, on retrouve l'isolement, la honte et les préjugés.

C'est pourquoi tout au long de l'année, par le biais de l'affichage aux immeubles, du site web de l'OHMA, des bulletins d'information comme le COHMunicAteur, ou de la page Facebook, l'Office s'engage à faire la promotion de saines habitudes en lien avec la salubrité des logements. De plus une fois l'an, une campagne de sensibilisation en matière de prévention des infestations aura lieu en mai, juste avant la première collecte de gros rebus et la période de déménagement.

La salubrité est un enjeu primordial pour notre organisation afin d'offrir des logements de qualité à notre clientèle. Aidez-nous à vous aider !

Pour toutes questions concernant ce guide, communiquez avec le service des immeubles ou le service aux clientèles de l'office d'habitation des Maskoutains et d'Acton.

ANNEXES

Protocole d'extermination Coquerelles

Nom :	
Adresse :	

Bonjour,

L'OHMA vous informe qu'un **rendez-vous d'extermination** est nécessaire pour votre logement.

Comme gestionnaire, l'office est tenu de procéder rapidement à l'extermination et votre collaboration est obligatoire. Il est très important de suivre les étapes de préparation ci-jointes avant et après les traitements.

Par la suite vous devrez continuer à garder votre logement propre en tout temps.

Afin d'empêcher toutes récidives, un suivi sera fait régulièrement pour vérifier le respect des consignes de salubrité.

En signant le protocole de rendez-vous, vous autorisez l'exterminateur à entrer dans votre logement en cas d'absence.

Date du traitement :	
----------------------	--

Espérant pouvoir compter sur votre collaboration.

Le service des immeubles
450-774-5188 poste 28

Signature du locataire :	
Date :	

Préparation pour les traitements d'extermination de coquerelles

- Désencombrez toutes les pièces. Evitez de laisser traîner des objets ou des vêtements afin de limiter les endroits où les coquerelles peuvent se cacher.
- Videz toutes les armoires (du haut et du bas) de la cuisine et de la salle de bain.
- Prévoyez un bac avec la vaisselle, ustensiles et appareil de cuisson dont vous aurez besoin pendant le processus d'extermination (4 à 6 semaines)
- Nettoyer toutes les surfaces graisseuses (cuisinière, murs, hotte de cuisine, armoires, comptoir, etc.)
- Passez régulièrement l'aspirateur et jetez immédiatement le sac ou le contenu de l'aspirateur dans un sac de plastique. Fermez le sac de façon hermétique et jetez-le dans une poubelle à l'extérieur.
- Ne laissez jamais de vaisselle sale dans l'évier ou sur le comptoir. Nettoyez et rangez-la immédiatement après usage.
- Rangez la nourriture et le bol d'eau des animaux la nuit.

➤ Le jour de l'extermination :

- Assurez-vous que vos comptoirs soient vidés ;
- Placez vous bacs et vos effets de façon à ne pas nuire au traitement ;
- Dégagez les murs pour permettre à l'exterminateur de circuler facilement.

- Prévoyez une période de 4 heures avant votre retour au logement sauf avis contraire de l'exterminateur.
- Ne remettez pas vos choses dans les tiroirs et les armoires avant d'avoir la permission de l'OHMA.

**IMPORTANT !!! NE PAS UTILISER
D'INSECTICIDE DU COMMERCE.**

**Sans votre collaboration nous ne réussirons pas à les
éliminer.**

Protocole d'extermination Punaises de lit

Nom :	
Adresse :	

Bonjour,

L'OHMA vous informe qu'un **rendez-vous d'extermination** est nécessaire pour votre logement.

Comme gestionnaire, l'office est tenu de procéder rapidement à l'extermination et votre collaboration est obligatoire. Il est très important de suivre les étapes de préparation ci-jointes avant et après les traitements.

Par la suite vous devrez continuer à garder votre logement propre en tout temps.

Afin d'empêcher toutes récidives, un suivi sera fait régulièrement pour vérifier le respect des consignes de salubrité.

En signant le protocole de rendez-vous, vous autorisez l'exterminateur à entrer dans votre logement en cas d'absence.

Date du traitement :	
----------------------	--

Espérant pouvoir compter sur votre collaboration.

Le service des immeubles
450-774-5188 poste 28

Signature du locataire :	
Date :	

Préparation pour les traitements d'extermination de punaises de lit

- **Désencombrez** toutes les pièces. Évitez de laisser traîner des objets ou des vêtements afin de limiter les endroits où les punaises de lit peuvent se cacher.
- **Videz les tiroirs et les placards** des pièces infestées et enlevez les rideaux et les tapis.
- Placer les vêtements et tissus dans des sacs fermés hermétiquement.
- **Passer les tissus à la sécheuse à haute température** pendant 30 à 45 minutes et remettre dans de nouveaux sacs qui resteront fermés jusqu'à la fin de l'extermination. (jetez la charpie du filtre immédiatement dans un sac et dans une poubelle à l'extérieur)
- Réserver un sac pour les vêtements que vous porterez dans les prochaines semaines.
- Passez l'aspirateur et jetez immédiatement le sac ou le contenu de l'aspirateur dans un sac de plastique. Fermez le sac de façon hermétique et jetez-le dans une poubelle à l'extérieur.

➤ Le jour de l'extermination :

- Enlevez vos draps et mettez-les dans un sac hermétique avant de les passer à la sécheuse ;
- Mettez les matelas et les sommiers debout contre le mur ;
- Placez vos sacs de vêtements dans le milieu de la pièce ou dans la baignoire pour ne pas nuire à l'exterminateur.

- Prévoyez une période de 6 heures avant votre retour au logement sauf avis contraire de l'exterminateur.
- Ne remettez pas vos choses dans les tiroirs avant d'avoir la permission de l'OHMA.

**IMPORTANT !!! NE PAS UTILISER
D'INSECTICIDE DU COMMERCE.**

**Sans votre collaboration nous ne réussirons pas à les
éliminer.**

Formulaire d'autorisation à l'échange d'information

Prénom et nom :

Adresse :

Date de naissance :

Je, _____,

Autorise l'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton à transmettre ou à échanger de l'information me concernant et contenue dans mon dossier individuel de l'OHMA à :

Je comprends que ces informations pourraient contenir des détails sur mon histoire de vie, mes relations ou ma santé, et que celles-ci seront partagées seulement si cela est jugé nécessaire, et ce, en toute confidentialité, dans le respect de ma personne.

Je comprend que je peux retirer cet accès à l'échange d'information me concernant à tout moment, sans préavis.

Cette autorisation est valide pour une période de _____ mois, à compter du _____.

_____ Locataire

_____ Témoin

1925, avenue Pratte, bureau 100
Saint-Hyacinthe
Québec
J2S 8R7

Téléphone: 450-774-5188 poste 21

Télécopieur: 450 774-0781

www.ohma.ca

Courriel: reception@ohma.ca

Plan d'intervention en salubrité

Intervenant au dossier :

Type d'intervention : Extermination Encombrement Insalubrité

Adresse :

Nom du locataire :

Autorisation au partage d'information (Si applicable, cocher ci-contre et joindre le document)

- Personne(s) autorisée(s) :

Description de la problématique

Plan en vigueur

- Limiter accès au logement :
Échéancier de désencombrement :
Calendrier d'entretien :
Visites planifiées :
Visites surprises :
Service externe d'aide au ménage :

Autres obligations :

Signature locataire :

Signature de l'intervenant (e) :

Date :

Saint-Hyacinthe, le (DATE)

1^{er} AVIS

(NOM)
(ADRESSE)
Saint-Hyacinthe (Québec) (CODE POSTAL)

OBJET : Avis de non-préparation de logement pour extermination.

Bonjour (NOM LOCATAIRE),

Lors de votre 1^{er} rendez-vous d'extermination pour (les coquerelles/ punaises de lits) le (DATE), l'exterminateur mandaté par l'Office d'habitation, nous a informé qu'il n'a pu procéder au traitement suite à une mauvaise préparation de votre part.

Nous vous rappelons que des directives précises sont inscrites sur la feuille de protocole que vous avez signée. De plus, lors de cette signature, l'intervenante vous a communiqué une procédure stricte à suivre.

Un 2^{er} rendez-vous est donc nécessaire. Nous procéderons à l'extermination le (DATE).

Vous devez vous assurer de suivre les directives suivantes :

- (explications).

Si lors de ce 2^{er} rendez-vous, nous constatons une fois de plus un manque de collaboration ou de préparation de votre part, les frais de déplacement de l'exterminateur vous seront facturés.

Nous comptons sur votre collaboration

Marc Miller
Directeur du service des immeubles

c. c. : Olivier Griffin, directeur général.
Dominique Chicoine, coordonnatrice des services aux clientèles.

1925, avenue Pratte, bureau 100
Saint-Hyacinthe
Québec
J2S 8R7

Téléphone: 450-774-5188 poste 21

Télécopieur : 450 774-0781

www.ohma.ca

Courriel: reception@ohma.ca

Saint-Hyacinthe, le (DATE)

2^e AVIS

(NOM)
(ADRESSE)
Saint-Hyacinthe (Québec) (CODE POSTAL)

OBJET : Avis de non-préparation de logement pour extermination.

Bonjour (NOM LOCATAIRE),

Lors de votre 2^e rendez-vous d'extermination pour (les coquerelles/punaises de lits) le (DATE), l'exterminateur mandaté par l'office d'habitation, nous a rapporté que pour une seconde fois, votre logement n'était pas préparé adéquatement et qu'aucun traitement n'a pu avoir lieu.

Comme mentionné dans un premier avis, les directives pour la préparation de votre logement vous ont été transmises adéquatement.

Un 3^e rendez-vous est donc nécessaire. Nous procéderons à l'extermination le (DATE).
Vous devez vous assurer de suivre les directives suivantes :

- Vider toutes vos armoires de cuisine et de salle de bain

Si lors de ce 3^e rendez-vous, nous constatons une fois de plus un manque de collaboration ou de préparation de votre part, les frais de déplacement de l'exterminateur vous seront facturés et l'OHMA demandera la résiliation du bail au Tribunal administratif du logement pour non-collaboration en vertu de l'article 1855 du *Code civil du Québec* : *Le locataire est tenu, pendant la durée du bail de maintenir son logement en bon état et d'en user avec prudence et diligence.* Le défaut du locataire d'aviser le locateur et de ne pas préparer adéquatement le logement pour permettre les traitements, constitue un manquement à cette obligation.

Je vous rappelle que nous prenons au sérieux les infestations et que vous devez en faire de même.

En espérant votre collaboration.

Marc Miller
Directeur du service des immeubles

c. c. : Olivier Griffin, directeur général.
Dominique Chicoine, coordonnatrice des services aux clientèles.]

1925, avenue Pratte, bureau 100

Saint-Hyacinthe
Québec
J2S 8R7

Téléphone : 450-774-5188 poste 21

Télécopieur : 450 774-0781

www.ohma.ca

Courriel: reception@ohma.ca

Saint-Hyacinthe, le (DATE)

3^e AVIS

**Dépôt au Tribunal
administratif du logement**

(NOM)
(ADRESSE)
Saint-Hyacinthe (Québec) (CODE POSTAL)

OBJET : Dépôt au TAL pour non-préparation de logement pour extermination.

Bonjour (NOM LOCATAIRE),

Lors de votre 3^e rendez-vous d'extermination pour (les coquerelles/punaises de lits) le (DATE), l'exterminateur mandaté par l'office d'habitation, nous a rapporté que pour une troisième fois, votre logement n'était pas préparé adéquatement et qu'aucun traitement n'a pu avoir lieu. C'est pourquoi les frais de déplacement de l'exterminateur vous seront facturés et qu'un 4^e rendez-vous d'extermination est nécessaire et obligatoire.

Comme mentionné dans les avis précédents, les directives pour la préparation de votre logement vous ont été transmises adéquatement.

Puisqu'il nous a été impossible de procéder à l'extermination à 3 reprises par manque de collaboration ou de préparation de votre part, votre dossier est transmis au Tribunal administratif du logement à vos frais, pour demander la résiliation du bail pour non-collaboration en vertu de l'article 1855 du *Code civil du Québec* : *Le locataire est tenu, pendant la durée du bail de maintenir son logement en bon état et d'en user avec prudence et diligence.* Le défaut du locataire d'aviser le locateur et de ne pas préparer adéquatement le logement pour permettre les traitements, constitue un manquement à cette obligation.

Cordialement,

Marc Miller
Directeur du service des immeubles

c. c. : Olivier Griffin, directeur général.
Dominique Chicoine, coordonnatrice des services aux clientèles.

Saint-Hyacinthe, le (DATE)

(NOM)
(ADRESSE)
Saint-Hyacinthe (Québec) (CODE POSTAL)

OBJET : Fin des traitements d'extermination

Bonjour,

Nous vous confirmons tel que demandé, avoir effectué les traitements contre les insectes nuisibles suivants :

Coquerelles Punaises

Nous avions mandaté la compagnie d'extermination : (NOM)

Veuillez considérer la présente comme une confirmation de l'éradication du problème d'infestation à votre logement.

Prendre note que vous devez suivre les recommandations en matière de salubrité en tout temps. Un suivi à votre dossier sera effectif pour les douze (12) mois dès la réception de cet avis.

Si vous apercevez de nouveaux des insectes nuisibles, téléphonez immédiatement au 450 774-5188.

Cordialement,

(NOM)
(TITRE)
(TÉL)