

Plan d'action 2018-2021
pour des conditions de logement décentes

Mieux se loger à Montréal



Plan d'action 2018-2021 pour des conditions de logement décentes

Objectifs :

Par la mise en œuvre de son nouveau Plan d'action 2018-2021 pour des conditions de logement décentes, la Ville de Montréal poursuit sa mission d'améliorer les conditions de vie des locataires et la qualité des logements.

Les objectifs de ce plan d'action sont :

- De mettre en place une stratégie afin d'inspecter les bâtiments ayant un risque important d'insalubrité selon l'indicateur de risque, et ce, de façon préventive;
- De responsabiliser les propriétaires dans la prise en charge des problématiques liées à la salubrité;
- D'impliquer les locataires afin qu'ils participent à l'amélioration des conditions de leurs logements.

Principes :

Ce plan s'appuie sur cinq principes directeurs qui guideront l'ensemble des actions de la Ville pour la période 2018-2021 :

- Optimiser l'identification des problématiques de salubrité par le développement de partenariats avec des organismes et groupes communautaires;
- Accompagner les propriétaires dans l'identification des non-conformités à l'aide de stratégies d'intervention établies de manière conjointe;
- Soutenir l'amélioration des logements au-delà de la simple mise aux normes prévue au règlement 03-096, et ce, au moyen des programmes d'aide à la rénovation;
- Appliquer les outils coercitifs les plus efficaces selon le degré de non-conformité du logement et de collaboration du propriétaire;
- Soutenir et accompagner adéquatement les locataires dans leurs démarches relativement aux signalements des problématiques de salubrité.

Stratégie :

La Ville entend poursuivre certaines actions entamées durant le plan d'action précédent et intensifier les actions de lutte à l'insalubrité avec la collaboration des différentes parties prenantes telles que les locataires, les propriétaires, les intervenants sociocommunautaires, les arrondissements et les services de santé. Dans cette optique, le Service de l'habitation a l'intention de travailler, notamment sur les volets suivants :

- Prévention;
- Soutien;
- Contrôle;
- Transparence

Prévention

Ce volet vise à mettre en œuvre une stratégie basée sur la prévention, tant sur le plan des inspections de bâtiments que par les activités de communication et de sensibilisation.

VOLET 1

Prévention	Résultats attendus	Indicateurs de réussite	Échéancier
1. Développer et mettre en œuvre une stratégie d'intervention afin de réaliser l'inspection de 31 200 logements notamment en :			
1.1 Mettant en place de nouvelles techniques d'inspection afin d'augmenter le nombre d'inspections annuelles telles que :			
1.1.1 Faire les interventions en mode « blitz » afin d'avoir le portrait de la situation en un temps record sur les problématiques de salubrité spécifiques telles que les moisissures, la vermine et les problèmes structuraux;	Avoir rapidement un portrait de l'état des logements.	Rédiger la grille des non-conformités dans les 10 jours ouvrés suivant l'inspection.	En continu
1.1.2 Utiliser les tablettes numériques afin d'enregistrer les non-conformités in-situ et en temps réel lors des inspections;	Éviter le dédoublement de la prise en note manuscrite des non-conformités lors de l'inspection et au bureau.	100 % des grilles de non-conformités enregistrées in-situ.	Hiver 2020

Prévention	Résultats attendus	Indicateurs de réussite	Échéancier
1.1.3 Élaborer un classement des non-conformités selon leurs impacts sur la santé et à la sécurité des occupants afin de prioriser les interventions et réduire les délais de traitement;	Prioriser les interventions de salubrité ayant un impact important sur la santé et la sécurité des occupants.	Compléter 65 % des dossiers à l'intérieur d'une année. Certains dossiers demeurent ouverts en raison de procédures judiciaires, non-collaboration des propriétaires, etc.	À compter de l'hiver 2019
1.2 Évaluant les impacts de ces nouvelles techniques en amenant des correctifs et améliorations au besoin;	Amélioration des processus.	Produire un rapport trimestriel du nombre d'inspections réalisées en moyenne par année par inspecteur.	Trimestriel à partir de l'automne 2018
1.3 Complétant les inspections des bâtiments présentant les risques les plus élevés d'insalubrité tels que détectés par l'indicateur statistique développé par le Service de l'habitation;	Améliorer les conditions de vie des locataires.	Avoir inspecté les 31 200 logements présentant des risques élevés et moyens détectés par l'indicateur de risque à d'insalubrité.	Automne 2021

Prévention	Résultats attendus	Indicateurs de réussite	Échéancier
<p>1.4 Développant des partenariats avec les intervenants œuvrant sur le terrain tels que le Service de sécurité incendie de Montréal, les comités logements, les organismes communautaires, les Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux et la Direction régionale de santé publique afin de déceler le plus rapidement et en plus grand nombre les problématiques de salubrité dans les logements;</p>	<p>Multiplier les yeux et les oreilles en première ligne afin de détecter les problématiques de salubrité et ainsi pallier l'absence de plainte.</p>	<p>Avoir rencontré le Regroupement des comités logements et associations de locataires du Québec, ainsi que quatre autres comités logements intéressés à participer au partenariat. Avoir rencontré le SIM afin de créer un processus d'acheminement des problématiques détectées par les agents de prévention.</p>	<p>Automne 2019</p>
<p>1.5 Mettant en œuvre avec les arrondissements des plans d'action locaux pour l'inspection des bâtiments présentant un risque moyen et faible d'insalubrité;</p>	<p>Décupler les interventions sur les bâtiments ayant un risque d'insalubrité moyen ou faible selon l'indicateur de risque d'insalubrité.</p>	<p>Rencontrer quatre arrondissements par année par ordre de priorité afin d'établir les plans d'action locaux.</p>	<p>En continu</p>

Prévention	Résultats attendus	Indicateurs de réussite	Échéancier
<p>2. Mettre à jour de façon continue, l'indicateur de risque d'insalubrité en :</p>			
<p>2.1 Comparant et analysant les données issues des inspections avec les prévisions produites par l'indicateur;</p>	<p>Augmenter le degré d'acuité de l'indicateur en comparant avec les données réelles des inspections.</p>	<p>Produire un rapport annuel relevant les problématiques rencontrées sur le terrain pour 100 % des adresses visitées durant l'année.</p>	<p>Au mois de janvier suivant l'année complétée</p>
<p>2.2 Établissant de nouvelles cibles d'inspections en fonction des résultats obtenus de l'analyse.</p>	<p>Prioriser les bâtiments à inspecter.</p>	<p>Valider la liste d'inspections planifiées annuellement.</p>	<p>Au mois de janvier suivant l'année complétée</p>
<p>3. Parfaire les outils de prévention sur l'humidité excessive et les moisissures et déployer une campagne de communication auprès du plus grand nombre de locataires.</p>	<p>Sensibiliser les locataires sur les habitudes à adopter et vulgariser les notions de science du bâtiment (humidité relative, condensation, etc.).</p>	<p>Diffuser deux publications.</p>	<p>Automne 2019 et printemps 2021</p>

Prévention	Résultats attendus	Indicateurs de réussite	Échéancier
4. Intensifier les activités de communication à l'approche de la période des déménagements (mois de la punaise) et déployer d'autres thématiques durant le reste de l'année.	Réduire les risques de propagation de la punaise lors des déménagements.	Atteindre 50 000 personnes par une campagne web annuelle en lien avec différentes thématiques de salubrité.	Tous les ans au printemps (déménagement) et à l'automne (autres thèmes)
5. Modifier nos façons d'intervenir dans les maisons de chambres à la suite des recommandations issues du portrait des chambreurs fait par la Direction régionale de santé publique (DRSP) en collaboration avec le Service de l'habitation ¹ .	Réduire les départs des personnes à risque d'itinérance lors des travaux dans les maisons de chambre.	Mettre en place une procédure d'intervention.	Été 2020
6. Informer les propriétaires sur les problématiques liées au manque d'entretien de leur bâtiment ainsi que les méthodes de prévention et de correction par le biais de campagnes de sensibilisation.	Prévenir les problématiques de salubrité en amont.	Produire une brochure destinée aux propriétaires sur l'entretien de leur bâtiment.	Automne 2018

¹ Direction régionale de santé publique et Ville de Montréal, 2018. « Les chambreurs montréalais 2017. Une enquête de la Direction régionale de santé publique de Montréal et du Service de l'habitation de la Ville de Montréal » 44 p.

Soutien

Ce volet concerne le soutien des citoyens, locataires, propriétaires et partenaires dans le but commun d'assurer des conditions de logement décentes.

VOLET 2

Soutien	Résultats attendus	Indicateurs de réussite	Échéancier
1. Faciliter la prise en charge des requêtes en matière de salubrité et le suivi des dossiers citoyens en développant des services efficaces impliquant le 311, les intervenants de première ligne et les ressources de la Ville.	Accélérer la prise en charge des problématiques de salubrité.	Participer au développement de « l'espace citoyen » du 311 avec le bureau de l'expérience client.	Été 2020
2. Soutenir les partenaires locaux ayant pour objectif la résolution des problèmes de salubrité dus à la présence de punaises de lit ou de vermines en leur offrant de la formation et des outils de diffusion.	Les partenaires locaux seront outillés afin de détecter les problématiques de salubrité et ainsi les adresser plus rapidement.	Former deux partenaires par année.	En continu
3. Proposer aux propriétaires de bâtiments privés un programme d'aide financière permettant la résolution des problématiques liées à la salubrité.	Augmenter le nombre de travaux effectués sur les bâtiments afin de régler les problématiques de salubrité.	Réviser un programme d'aide financière à la rénovation.	Hiver 2020

Soutien	Résultats attendus	Indicateurs de réussite	Échéancier
<p>4. Travailler en partenariat avec la Direction régionale de santé publique et l'Office municipal d'habitation de Montréal afin de faire des représentations auprès des différents paliers gouvernementaux et d'obtenir des ressources supplémentaires en vue d'offrir des services de soutien aux ménages vulnérables.</p>	<p>Obtenir des ressources supplémentaires en vue d'offrir des services de soutien aux ménages vulnérables.</p>	<p>Développer un document triparti, DSP, OMHM et DH.</p>	<p>En continu</p>
<p>5. Assurer une meilleure coordination des interventions entre les partenaires en :</p>			
<p>5.1 Formalisant et diffusant la procédure d'évacuation, en collaboration avec les arrondissements, le service de référence, la Régie du logement et les acteurs du milieu;</p>	<p>Clarifier les rôles et responsabilités de chacun en cas d'évacuation.</p>	<p>Compléter la procédure d'évacuation et la diffuser.</p>	<p>Été 2019</p>

Soutien	Résultats attendus	Indicateurs de réussite	Échéancier
5.2 S'assurant, avant des évacuations planifiées, de créer des comités de coordination afin de consolider la cohésion des interventions;	Communiquer les enjeux à tous les intervenants impliqués.	Organiser une rencontre de coordination avant chaque évacuation	En continu
5.3 Développant des ententes avec la Régie du logement dans la gestion des plaintes en lien avec des problématiques de salubrité afin de réduire les délais de traitement des dossiers de cessation de bail et les délais d'accès aux logements problématiques par les inspecteurs;	Réduire les délais de traitement des dossiers de cession de bail et les délais d'accès aux logements problématiques par les inspecteurs.	Tenir deux rencontres par année avec la Régie du logement afin de dégager des pistes d'action.	En continu
5.4 Jouant un rôle dans la coordination des opérations liées aux mesures d'urgence.	Clarifier les rôles et besoins de chaque intervenant afin de répondre adéquatement aux citoyens lors des mesures d'urgence.	Participer aux démarches de la Direction de la sécurité civile et de la résilience (DSRC) en partenariat avec le SIM, les arrondissements et la DRSP.	En continu

Contrôle

Ce volet vise à renforcer encore davantage les outils coercitifs à la disposition de la Ville de Montréal ainsi qu'à bonifier sa réglementation en ce qui a trait à la décontamination de moisissures et aux exterminations.

VOLET 3

Contrôle	Résultats attendus	Indicateurs de réussite	Échéancier
<p>1. Poursuivre la formation des inspecteurs et des autres intervenants touchés par les dossiers de salubrité afin d'assurer l'efficacité des opérations conjointes.</p>	<p>Les inspecteurs seront outillés afin de détecter les problématiques de salubrité sévère et ainsi les adresser plus rapidement.</p>	<p>Former les inspecteurs du cadre bâti à l'application du règlement 03-096 via un outil réglementaire commenté, et ce, pour deux arrondissements par année.</p>	<p>En continu</p>
<p>2. Modifier le règlement sur la salubrité des logements (03-096) afin de :</p>			
<p>2.1 Mettre en place la norme du Bureau de normalisation du Québec (BNQ) développée pour les rapports de moisissures et ainsi améliorer la qualité des rapports de décontamination exigés par la Ville;</p>	<p>Améliorer la qualité des rapports de décontamination exigés par la Ville.</p>	<p>Intégrer la norme BNQ sur les moisissures au règlement 03-096.</p>	<p>Automne 2019</p>
<p>2.2 Clarifier les rôles et responsabilités de chaque intervenant dans une extermination, à savoir le gestionnaire parasitaire, le propriétaire, le locataire et l'inspecteur au dossier.</p>	<p>Avoir un meilleur contrôle sur la qualité des interventions en exterminations.</p>	<p>Modifier le 03-096 afin d'intégrer les rôles et responsabilités du propriétaire, des locataires et du gestionnaire parasitaire dans un dossier d'extermination.</p>	<p>Printemps 2019</p>

Contrôle	Résultats attendus	Indicateurs de réussite	Échéancier
3. Réviser la plateforme de déclaration obligatoire des exterminations de punaises de lit afin de la simplifier, d'encourager son adoption plus répandue et de valider l'évolution des cas déclarés.	Simplifier la déclaration d'extermination et encourager son adoption afin de valider l'évolution des cas déclarés.	Compléter la description détaillée des modifications à la plateforme.	Été 2019
4. Avec l'appui du Service des affaires juridiques, mettre en œuvre et valider l'efficacité de :			
4.1 La procédure d'expropriation incluse à la Loi augmentant l'autonomie et les pouvoirs de la Ville de Montréal, métropole du Québec et à la Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal et la Société d'habitation du Québec;	Augmenter nos outils coercitifs afin de réaliser plus rapidement les travaux nécessaires à l'assainissement des logements.	Développer une procédure en cas d'expropriation.	Automne 2020
4.2 Le projet pilote d'émission de constats « billets » (constats pouvant être émis « sur - le - champ »);	Avoir un impact immédiat sur les propriétaires récalcitrants.	Développer une procédure pour l'émission de constats dit « billet ».	Automne 2018
4.3 La facturation des inspections de suivi (préalable obligatoire TI : module encaissement dans Oracle, en projet pilote en novembre 2018 dans 3 arrondissements).	Responsabiliser les propriétaires dans l'avancement de leurs travaux.	Modifier le règlement de délégation de pouvoir et le règlement de tarification et mettre en place un support informatique pour soutenir ces nouvelles opérations.	Hiver 2020

Contrôle	Résultats attendus	Indicateurs de réussite	Échéancier
5. Prioriser l'utilisation des outils coercitifs déjà utilisés tels que :			
5.1 L'avis de détérioration;	Obliger les propriétaires à effectuer les travaux exigés.	Produire un rapport trimestriel des propriétés pouvant être visées par un avis de détérioration et mettre en place un comité afin d'évaluer le recours à cet outil.	Première réunion prévue en été 2018
5.2 La réalisation des travaux en lieu et place du propriétaire.	Régler des problématiques ponctuelles.	Développer une grille d'aide à la décision pour cet outil coercitif.	Automne 2018
6. Évaluer la faisabilité de recouvrir les frais internes et externes engagés par la Ville pour régler les problématiques de salubrité sévère comme la moisissure, la vermine ou les problèmes structureaux lors de travaux en lieu et place du propriétaire.	Récupérer les fonds avancés par la Ville en grevant les bâtiments d'une hypothèque légale.	Avoir récupéré au moins 50 % des montants investis.	En continu
7. Réviser les montants des amendes et le mécanisme de suivi judiciaire afin que ces démarches soient plus coercitives.	Augmenter l'impact financier des constats d'infraction.	Modifier les montants des amendes incluses au 03-096 en concordance avec la Charte.	Été 2021

Transparence

Ce volet porte sur les données en lien avec les interventions en salubrité, et propose notamment leur diffusion proactive sous forme de données ouvertes et leur uniformisation à travers les unités de la Ville de Montréal.

VOLET 4

Transparence	Résultats attendus	Indicateurs de réussite	Échéancier
<p>1. Poursuivre la stratégie proactive de diffusion et de communication des résultats des interventions en salubrité en libérant les données ouvertes en lien avec la salubrité telles que :</p>			
<p>1.1 Les déclarations en extermination des gestionnaires parasitaires;</p>	<p>Diffuser la localisation et la répartition des exterminations de punaises de lit pour utilisation par le grand public, les médias, etc.</p>	<p>Validation et programmation automatisée d'une mise à jour bisannuelle des données des déclarations en partenariat avec le STI.</p>	<p>Été 2018</p>
<p>1.2 L'indicateur de risque d'insalubrité;</p>	<p>Diffuser le profil de risque d'insalubrité de 69 000 bâtiments dans les 16 arrondissements pour lesquels les données étaient complètes aux fins de l'analyse.</p>	<p>Mise en ligne des données.</p>	<p>Été 2018</p>
<p>1.3 Les adresses des bâtiments visés par un avis de détérioration;</p>	<p>Diffuser les adresses des bâtiments visés par un avis de détérioration.</p>	<p>Mise en ligne des données.</p>	<p>Automne 2018</p>

Transparence	Résultats attendus	Indicateurs de réussite	Échéancier
1.4 Certaines données sur les inspections en salubrité telles que le nombre de dossiers, le nombre de logements inspectés, le nombre de non-conformités, le taux de correction.	Analyser et valider les données des inspections en salubrité de la Direction en vue de leur diffusion.	Un jeu de données publié sur le portail des données ouvertes.	Hiver 2019
2. De concert avec le service des affaires juridiques, évaluer la possibilité de publier les condamnations des propriétaires négligents.	Analyser et valider les données des constats d'infractions émanant de la Direction en vue de leur diffusion.	Mise en ligne d'un tableau des constats d'infractions émanant d'infractions notées par la Direction.	Automne 2021
3. Étudier la faisabilité et mettre en œuvre, si applicable, une certification des logements locatifs afin que les propriétaires fonciers respectent des standards en matière de salubrité dans la gestion de leurs immeubles.	Responsabiliser les propriétaires fonciers en termes de salubrité de leurs bâtiments.	Demander un avis juridique au contentieux puis mettre en œuvre leurs recommandations.	Été 2020
4. Rendre des comptes mensuellement au responsable de l'habitation au Comité exécutif et annuellement au Comité exécutif.	Informar les instances des activités liées à la salubrité réalisées par le Service de l'habitation.	Remise d'un rapport par mois et d'un bilan annuel en fin d'année.	En continu

Transparence	Résultats attendus	Indicateurs de réussite	Échéancier
<p>5. Compléter le projet de reddition de compte en identifiant les cibles et objectifs de délais à atteindre en partenariat avec les arrondissements.</p>	<p>Uniformiser l'interprétation des requêtes pour insalubrité et établir des standards de temps de réponse aux plaintes.</p>	<p>Produire un rapport comptabilisant les requêtes pour insalubrité faites à la Ville et les délais moyens associés à ces requêtes.</p>	<p>Été 2019</p>

Montréal 

ville.montreal.qc.ca/design