

Centre de santé et de services sociaux
de la Montagne

Centre affilié universitaire

Guide d'intervention dans les cas d'insalubrité

Volet :

« *Punaises de lit* »

Novembre 2011

Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



Une réalisation du Comité de salubrité des milieux

Rédaction :

Annick Simard, Responsable du travail social, Direction de la qualité, de la mission universitaire et de la pratique multidisciplinaire

Shelley Freeman, Travailleuse sociale, Services ambulatoires de psychogériatrie

Johanne Grondin, Conseillère clinicienne, Direction des soins infirmiers

Céline Riendeau, ASSS, Direction du PPALV

Liat Azoulay, Travailleuse sociale, Direction des services généraux et services spécifiques

Gestionnaire de projet :

Marie Gibeault, Directrice, Direction des services généraux et services spécifiques

Coordination et suivi :

Patrice Tchinda, Conseiller-cadre, Direction de la santé publique

Collaboration :

Serge Gétin, Agent de gestion de personnel, Direction des ressources humaines et du développement organisationnel

Secrétariat :

Manon Fortin, Agente administrative, Direction de la santé publique

Sylvie Lagacé, Agente administrative, Direction des services généraux et services spécifiques

ISBN 978-2-922748-64-2 (en ligne)

Dépôt légal – Bibliothèque du Canada, 2011.

Dépôt légal – Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2011.

Le contenu de la présente publication peut être reproduit en tout ou en partie sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins non commerciales et à condition que la source soit clairement indiquée.

© CSSS de la Montagne, 2011. Tous droits réservés.

Avant-propos

Le présent « Guide d'intervention dans les cas d'insalubrité, volet punaises de lit » est le fruit de la recherche, de la consultation, de la collaboration et de la mobilisation de plusieurs acteurs au sein du CSSS de la Montagne. Sa particularité est de présenter les pistes de solutions concrètes à la problématique liée à l'infestation de punaises de lit à laquelle est confronté notre établissement. L'idée maîtresse est d'élaborer un ensemble de guides d'intervention avec des informations utiles traitant des problèmes de la salubrité (punaises, coquerelles, vermines, encombrement, etc.) afin qu'il soit consulté à souhait, tant par les intervenants que par les gestionnaires. Il s'agit donc d'une conception dynamique.

Ce document ne prétend pas être une panacée, mais face à la complexité et la recrudescence d'infestations de punaises de lit, il apparaît comme une lueur, un outil d'avant-garde.

Je tiens à remercier tous ceux qui, de loin ou de près, ont collaboré à la réalisation du présent document et tous ceux qui contribueront à l'actualiser.

Bonne lecture.

Patrice Tchinda
Conseiller-cadre, Direction de la santé publique
CSSS de la Montagne

TABLE DES MATIÈRES

Caractéristiques de la punaise de lit	5
Impacts sur la santé	7
Diagramme opérationnel lors d'une consultation au CSSS	8
Coordonnées des responsables de site	9
Liste d'indices d'une infestation de punaises	10
Diagramme opérationnel en cas d'infestation de punaises à domicile	11
Procédure de signalement d'une infestation de punaises à domicile	12
Groupes téléphoniques	13
Procédure de protection lors d'une visite à domicile lors de suspicion	14
Procédure de protection lors d'une visite à domicile en présence d'une infestation	16
Matériel de protection requis lors d'une visite à domicile en présence de punaises	18
Préparation au traitement contre les punaises de lit	19
Étapes à suivre pour la lessive	20
Soins d'hygiène	20
Préparation à la relocalisation	21
Foire aux questions	22
Comment faire lorsqu'un immeuble est infesté?	24
Modèle d'une lettre adressée au propriétaire avec l'autorisation du client	26
Model of a letter addressed to a landlord with the client's authorization	27
Modèle d'une lettre adressée à la Ville sans l'autorisation du client	28
Model of a letter addressed to the City without the client's authorization	29
Inspections	30
Défense des droits des locataires	33
Ressources utiles	34
Références	36
Annexe I : Règlement sur la salubrité et l'entretien des logements	37

CARACTÉRISTIQUES DE LA PUNAISE DE LIT



Punaïse adulte

Aspect

- De forme ovale et aplatie, longue de 4 à 7 mm, elle est dépourvue d'ailes.
- De couleur brunâtre, plutôt luisante, elle devient brun foncé lorsqu'elle est gorgée de sang. À noter qu'en grande quantité, les punaises dégagent une odeur caractéristique de moisi désagréable.

Comportement

- Son cycle de développement complet, du stade de l'œuf à celui de l'adulte, s'échelonne sur quatre semaines à plusieurs mois, selon la température et l'abondance de nourriture.
- Elle se nourrit de sang humain, mais elle peut résister au jeûne pendant plus d'un an selon la température ambiante, en se mettant en dormance dans des endroits sombres et secs.
- Active la nuit, on la trouve principalement dans la chambre à coucher où elle se nourrit du sang des dormeurs. Le jour, elle s'abrite dans les endroits sombres et secs. Elle s'insinue dans les fissures des murs, du sol et du mobilier, dans les coussins, la literie, les rideaux, les coutures, les capitons et les plis des fauteuils, des matelas et des sommiers, sous le papier peint décollé et les tableaux, derrière les plinthes et les plaques électriques, dans les cadres de lit, les téléphones, les radios, les horloges, etc.
- Elle est sensible aux températures extrêmes.
- Elle ne saute pas, ne vole pas et se déplace lentement.



Traces laissées par des punaises

Indices de présence de punaises

- Présence de petites taches noirâtres sur les draps et le matelas.
- Présence de rougeurs ou de lésions de grattage sur les parties libres du corps, comme le visage, le cou, les bras, les jambes.

Transmission

- Par contact étroit avec des articles usagés comme les meubles, les matelas, et même parfois les vêtements.
- À l'occasion de voyages, par l'intermédiaire des bagages ou des sacs de couchage.
- En suivant les murs, les plafonds et le sol, en se faufilant par la tuyauterie, les conduits et les câbles électriques, la punaise peut voyager d'un endroit habité à un autre, mais s'éloignera peu de son hôte, si elle peut se nourrir régulièrement.
- La punaise ne peut pas se transmettre à l'homme par l'intermédiaire d'animaux domestiques.
- La punaise ne transmet pas de maladie véhiculée par le sang.



Punaise se cachant dans le repli d'un matelas

IMPACTS SUR LA SANTÉ

Les principaux impacts sur la santé d'une infestation par les punaises sont des problèmes de peau. Les lésions sont similaires à celles qu'occasionne un moustique. Typiquement, une punaise piquera trois à quatre fois en ligne droite ou en regroupant les piqûres dans un même endroit. L'agencement des lésions qui en résulte est caractéristique de la punaise. Lorsqu'un logement est fortement infesté, les occupants peuvent être piqués une centaine de fois par nuit, sinon plus.

Pour la majorité des personnes, les piqûres entraîneront la formation de petites lésions rougeâtres qui se développeront en lésions surélevées et durcies. On remarquera souvent une ponction centrale au site d'inoculation. Ces lésions sont très prurigineuses (c'est-à-dire qu'elles causent des démangeaisons importantes), par conséquent, elles sont très inconfortables. Ces lésions sont plus symptomatiques le matin, et l'intensité de la rougeur et du prurit (démangeaison) diminue au cours de la journée. Les lésions surviennent surtout sur les parties exposées du visage, du cou et des bras, des jambes et du dos. Si la personne n'est pas piquée de nouveau, les lésions disparaissent au bout de deux semaines.

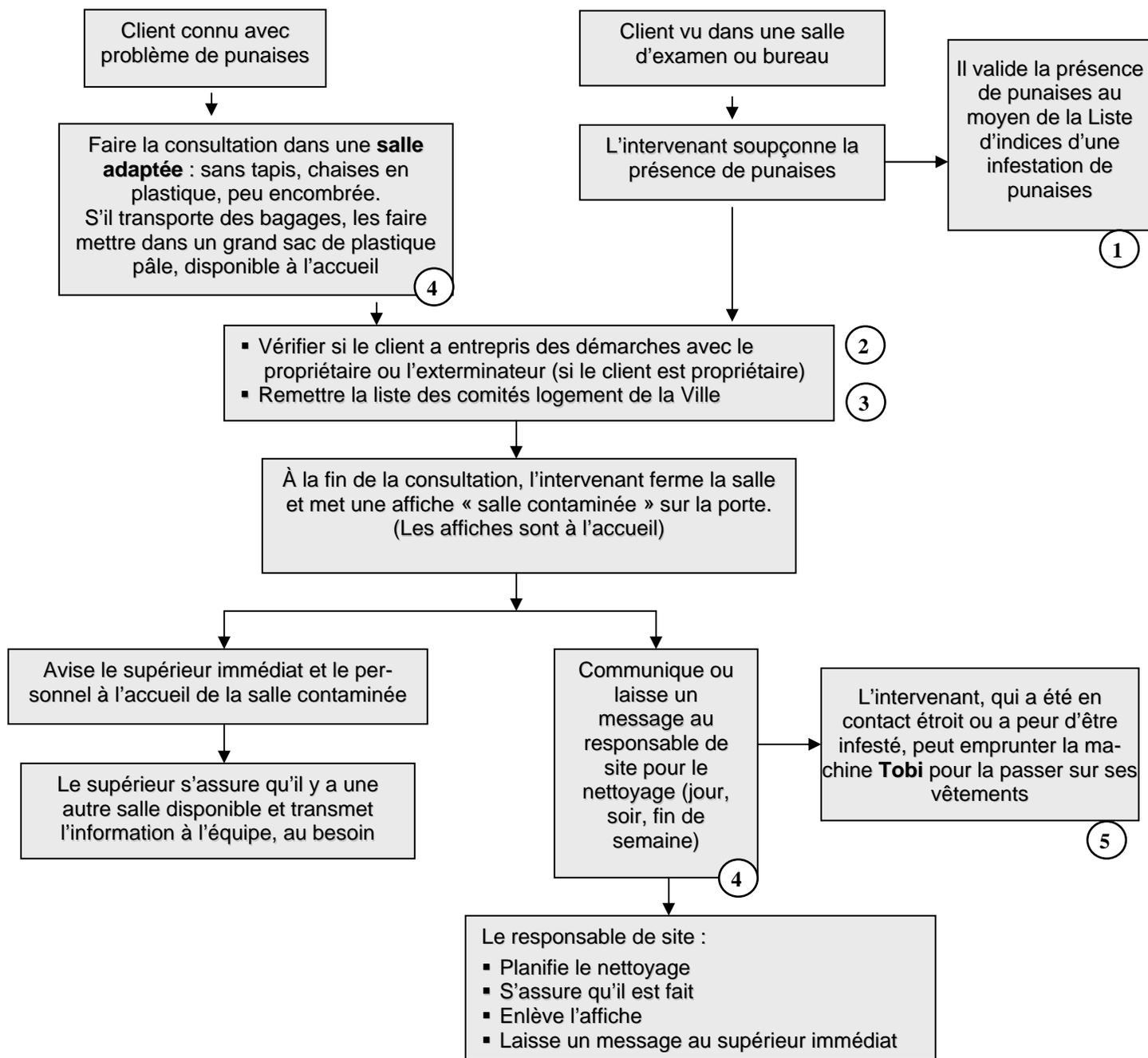
Des manifestations dermatologiques et immunitaires beaucoup moins fréquentes, mais plus sérieuses, peuvent survenir tels que l'urticaire géante et des éruptions bulleuses qui peuvent être hémorragiques. Les enfants avec atopie (susceptibles aux allergies) sont plus à même de développer de l'urticaire papuleuse. Des infections bactériennes secondaires peuvent aussi survenir suite à un grattage récurrent résultant des démangeaisons. Cependant, cette manifestation est rare. Enfin, des réactions anaphylactiques sont possibles, mais ont rarement été documentées¹.

Prendre note que certaines personnes ont peu de réactions cutanées.

Même s'il n'y a pas d'études validées, les intervenants du CSSS de la Montagne ont observé chez la clientèle ou ont eux-mêmes été affectés par des troubles du sommeil, de l'anxiété, de l'isolement social et des problèmes psychologiques associés à cette problématique.

¹ Extrait : Lettre de Norman King, Direction de la Santé publique de l'Agence de la Santé et des Services Sociaux de Montréal (Québec) 28 mai 2008.

DIAGRAMME OPÉRATIONNEL LORS D'UNE CONSULTATION AU CSSS



① : Voir « Liste d'indices d'une infestation de punaises »

② : Le propriétaire est responsable de l'extermination

③ : Rôle du comité logement : voir « Défense des droits des locataires »

④ : Voir « Coordonnées des responsables de site »

⑤ : Utilisation de la machine Tobi : se dévêtir avant de passer la machine sur les vêtements

COORDONNÉES DES RESPONSABLES DE SITE

<p>Site Côte-des-Neiges</p> <p>RESPONSABLE SITE : Johanne Picard POSTE : 2325 CELL. : 514 592-1931 2^E RÉPONDANT : Mario Castaneda POSTE : 2460 PAGETTE : 514 330-3034 SALLE ADAPTÉE : Déterminé au jour le jour</p> <p>AFFICHE DÉCONTAMINATION : bureau de Johanne Picard et réception 1^{er} étage</p>	<p>Site Maison de Naissance</p> <p>RESPONSABLE SITE : Marleen Dehertog POSTE : 514 736-2323 RESPONSABLE SITE : Anne Lizotte (à partir de janvier 2012) POSTE : 514 736-2323 2^E RÉPONDANT : Jean-Charles Martel POSTE : 8042 CELL. : 514 894-5795 SALLE ADAPTÉE : Déterminé au jour le jour</p> <p>AFFICHE DÉCONTAMINATION : bureau d'Anne Lizotte, à partir de janvier 2012</p>
<p>Site Métro</p> <p>RESPONSABLE SITE : Nancy Torres POSTE : 7520 CELL. : 514 212-6441 2^E RÉPONDANT : Daniel Carrière PAGETTE : 514 229-8229 3^E RÉPONDANT : Mario De Rosa CELL. : 514 754-3813 SALLE ADAPTÉE : 442</p> <p>AFFICHE DÉCONTAMINATION : bureau de Nancy Torres et réception 3^e étage</p>	<p>Site Outremont</p> <p>RESPONSABLE SITE : Josée Bédard POSTE : 1130 2^E RÉPONDANT : Johanne Picard POSTE : 2325 CELL. : 514 592-1931 SALLE ADAPTÉE : Déterminé au jour le jour</p> <p>AFFICHE DÉCONTAMINATION : réception 1^{er} étage</p>
<p>Site Parc-Extension</p> <p>RESPONSABLE SITE : Huguette St-Pierre POSTE : 6397 CELL. : 514 770-0774 2^E RÉPONDANT : Joe Costanzo CELL. : 514 829-6126 3^E RÉPONDANT : Mario De Rosa CELL. : 514 754-3813</p> <p>(Après 16 h : ControlNet, Eduardo Merino e.merino@rogers.com)</p> <p>SALLE ADAPTÉE : 101.7</p> <p>AFFICHE DÉCONTAMINATION : réception 1^{er} étage</p>	<p>Site Plaza</p> <p>RESPONSABLE SITE : Jean-Charles Martel POSTE : 8042 CELL. : 514 894-5795 2^E RÉPONDANT : Robert Lancup POSTE : 8028 SALLE ADAPTÉE : 421</p> <p>AFFICHE DÉCONTAMINATION : bureau de Jean-Charles Martel, au 5^e étage</p>

Liste d'indices d'une infestation de punaises

Voici quelques indices qui pourraient vous laisser soupçonner la présence de punaises de lit :

- La personne se plaint d'être piquée et de souffrir de démangeaisons.

- Les piqûres de punaises sont similaires à celles d'un moustique et peuvent provoquer une petite boursouffure rouge qui démange. Les gens peuvent réagir de différentes façons aux punaises. Si deux personnes partagent un même lit, il est possible que l'une d'elles n'ait rien alors que l'autre est piquée.

- Les piqûres se retrouvent surtout sur les parties exposées des bras, des jambes et du dos; les punaises piquent les parties du corps qui sont découvertes. Si les piqûres ne se retrouvent que sur la partie inférieure des jambes, on soupçonne plutôt la présence de puces.

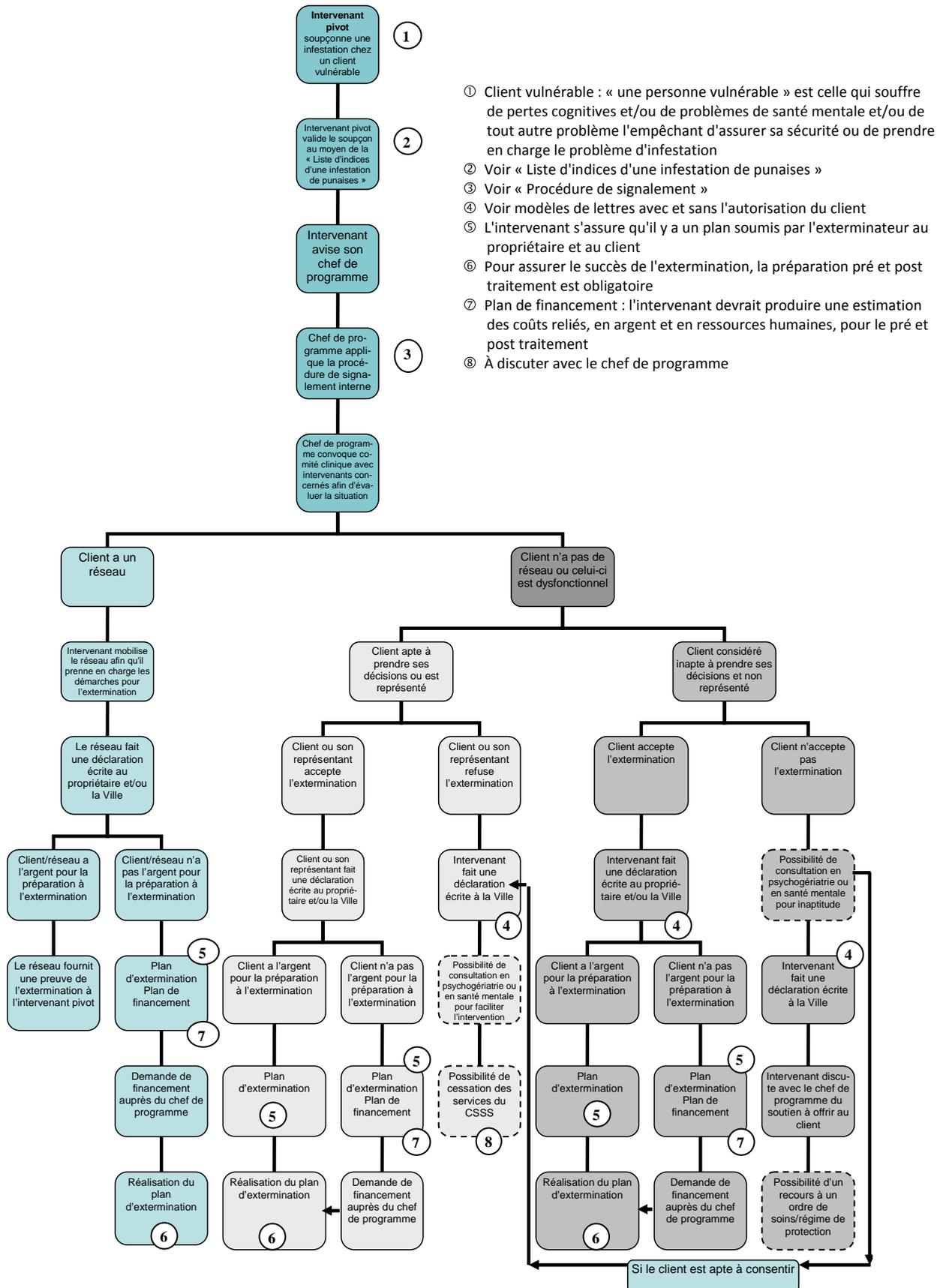
- La personne se fait surtout piquer la nuit. Les punaises de lit ont tendance à se cacher près de l'endroit où elles se nourrissent, soit là où la personne dort de longues heures.

- Il y a présence de taches sombres sur les draps, l'oreiller et le matelas; les taches proviennent de leurs excréments et du sang des punaises écrasées qui viennent de se nourrir.

- Il y a présence des peaux de mue, des excréments et des coquilles d'œuf dans les endroits où les punaises aiment se cacher, tels les contours du matelas et du sommier, les fissures des planchers, derrière les cadres et le papier peint qui se décolle.

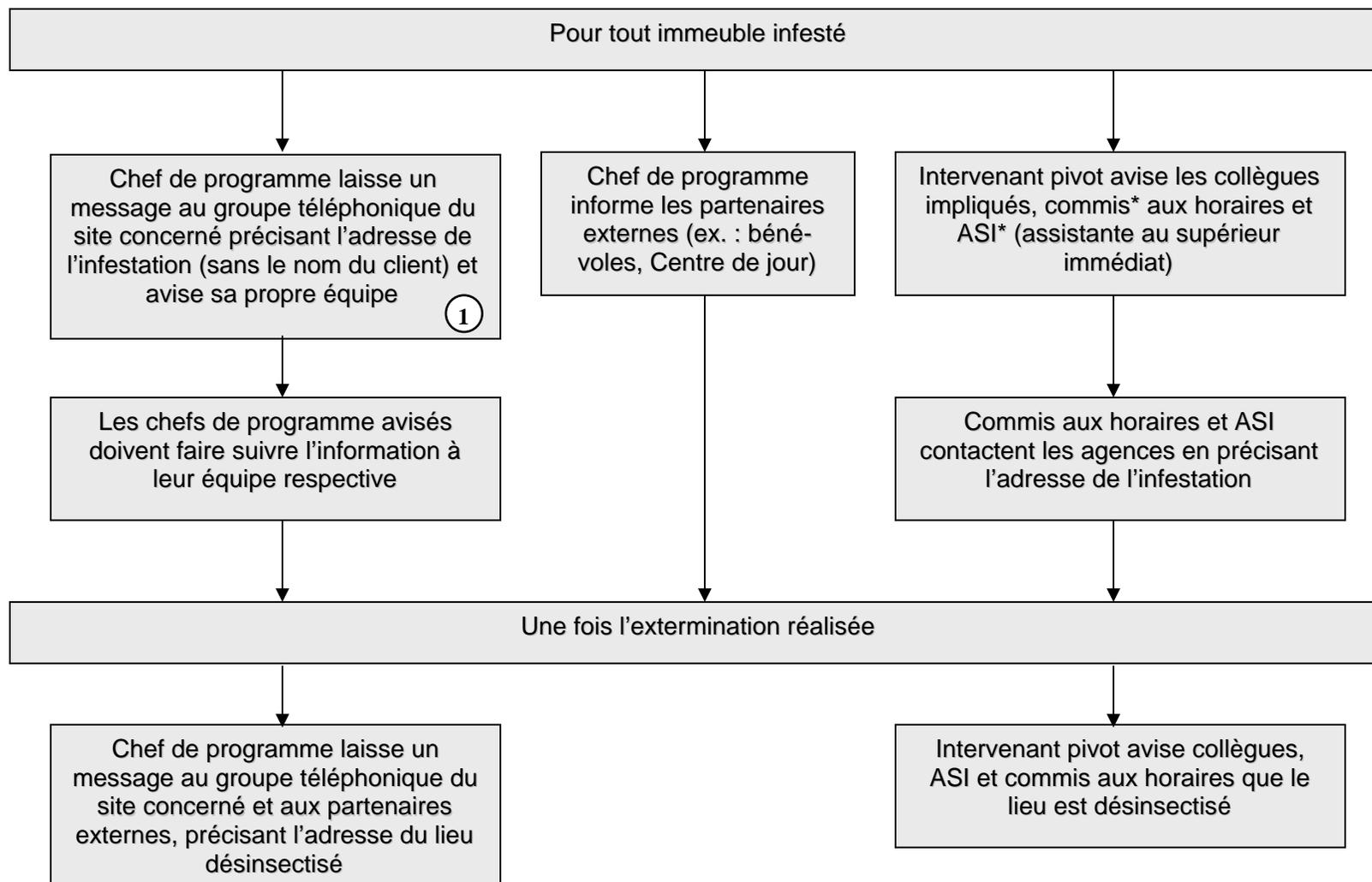
(Sources : DSP de Montréal : <http://www.santepub-Mtl.qc.ca/Communiqués/2009/30janvier.html>, Mayo Clinic)

DIAGRAMME OPÉRATIONNEL EN CAS D'INFESTATION DE PUNAISES À DOMICILE (Prise de décision)



- ① Client vulnérable : « une personne vulnérable » est celle qui souffre de pertes cognitives et/ou de problèmes de santé mentale et/ou de tout autre problème l'empêchant d'assurer sa sécurité ou de prendre en charge le problème d'infestation
- ② Voir « Liste d'indices d'une infestation de punaises »
- ③ Voir « Procédure de signalement »
- ④ Voir modèles de lettres avec et sans l'autorisation du client
- ⑤ L'intervenant s'assure qu'il y a un plan soumis par l'exterminateur au propriétaire et au client
- ⑥ Pour assurer le succès de l'extermination, la préparation pré et post traitement est obligatoire
- ⑦ Plan de financement : l'intervenant devrait produire une estimation des coûts reliés, en argent et en ressources humaines, pour le pré et post traitement
- ⑧ À discuter avec le chef de programme

PROCÉDURE DE SIGNALEMENT D'UNE INFESTATION DE PUNAISES À DOMICILE



① GROUPE TÉLÉPHONIQUE DES CHEFS DES DIFFÉRENTS PROGRAMMES : PARC-EX = 787, CDN = 782, MÉTRO = 786 (Voir page 13 pour la liste des membres de chacun des groupes)

* Si pertinent au programme.

GROUPES TÉLÉPHONIQUES

Parc-Extension (# 787, pour PUP = Punaises Parc-Extension)

- ✓ C.A.P. (psycho S.G., S.M., DI-TED) (7332)
- ✓ C.A.P. (S.G.) (6372)
- ✓ C.A.P. (PPALV) (6507)
- ✓ Coordonnatrice (PPALV) (6454)
- ✓ C.A.P. (PPALV) (6534)
- ✓ A.S.I. (PPALV) (6424)
- ✓ Chef d'équipe (Psychogériatrie) (7260)
- ✓ C.A.P. (PPALV) (6560)
- ✓ Patrice Tchinda (6478)

Côte-des-Neiges (# 782, pour PUC = Punaises Côte-des-Neiges)

- ✓ A.S.I. (PPALV) (8518)
- ✓ C.A.P. (S.G.) (6372)
- ✓ C.A.P. (Scolaire, J.E.D) (2106)
- ✓ C.A.P. (PPALV) (8346)
- ✓ C.A.P. (PPALV) (8725)
- ✓ Coordonnatrice (PPALV) (8311)
- ✓ C.A.P. (E.F., I.E.) (2254)
- ✓ Chef d'équipe (Psychogériatrie) (7260)
- ✓ C.A.P. (psycho S.G., S.M.) (2038)
- ✓ C.A.P. (PPALV) (8480)
- ✓ Patrice Tchinda (6478)

Métro (# 786, pour PUM = Punaises Métro)

- ✓ C.A.P. (psycho S.G., S.M., DI-TED) (7332)
- ✓ C.A.P. (E.F., S.G.) (7275)
- ✓ C.A.P. (PPALV) (7203)
- ✓ Coordonnatrice (PPALV) (7287)
- ✓ A.S.I. (PPALV) (7200)
- ✓ C.A.P. (PPALV) (7201)
- ✓ Chef d'équipe (Psychogériatrie) (7260)
- ✓ Patrice Tchinda (6478)

ATTENTION :

Veillez noter que pour modifier les groupes téléphoniques (ajouter ou supprimer des numéros de postes), il faut absolument le faire en utilisant l'appareil téléphonique qui a servi à créer les groupes, sinon ça ne marche pas.

Les groupes ont été créés sur le poste de Manon Fortin, numéro 6417, bureau 201.12, à Parc-Extension.

C.A.P. : Chef d'administration de programme, **A.S.I.** : Assistante au supérieur immédiat

PROCÉDURE DE PROTECTION LORS D'UNE VISITE À DOMICILE

Lors de suspicion ou de présence non visible de punaises

Avant la visite : mesures de prévention

- Prévoir les équipements de protection et des sacs à déchets de couleur pâle (ex. : blanc ou bleu pâle).
- Éviter de porter des vêtements amples et des manches longues. Privilégier des pantalons courts, en été.
- Prévoir du linge de rechange, au besoin.
- N'apporter chez le client que le strict nécessaire, laisser vos effets personnels au CLSC ou dans votre voiture.
- Visiter ce client, dans la mesure du possible, en dernier.

Chez le client

- Afin de sauvegarder la confidentialité, s'habiller, si possible, à l'intérieur de l'appartement. **La cuisine serait à privilégier, car rarement infestée.**
- Mettre vos effets personnels dans un sac à déchets de couleur pâle (manteau, sac à dos, etc.) et sortir votre matériel de protection. Ne garder que ce dont vous aurez besoin, ex : une 2^e paire de gants, un piqué et un autre sac à déchets.
- Mettre les couvre-chaussures (FACULTATIF).
- Enfiler la jaquette. L'ajuster afin qu'elle vous couvre bien.
- Déposer vos effets personnels (sac à déchets de couleur pâle) à un endroit loin de l'infestation, si possible, comme la cuisine, le balcon ou loin des vêtements, lit et meubles rembourrés.
- Laver vos mains et mettre des gants, si vous avez à manipuler des objets infestés.
- Vous asseoir sur une chaise non rembourrée (ex. : une chaise de cuisine) qui se trouve généralement loin du site d'infestation. Sinon, recouvrir la chaise d'un piqué (dossier et siège). Ne jamais vous asseoir sur le lit du client.
- Manipuler les vêtements et la literie du client, par petites quantités à la fois, en les tenant loin de votre corps.

N.B. Changer de gants durant le service, si vous donnez des soins personnels. Privilégier les sacs à déchets de couleur pâle afin de voir s'il y a des punaises dessus.

À la fin du service

- Vérifier vos vêtements de protection et les secouer.
- Enlever vos gants et laver vos mains avec la mousse antiseptique, ou au lavabo.
- Afin de respecter les règles de prévention, vous placer dans l'entrée du client pour enlever vos vêtements de protection. Éviter de vous déplacer avec le matériel souillé à l'extérieur de l'appartement.
- Premièrement, enlever votre jaquette en prenant soin de mettre le côté souillé vers l'intérieur, rouler en boule et jeter dans un sac à déchets de couleur pâle.
- Enlever vos couvre-chaussures, jeter dans un sac à déchets de couleur pâle et le fermer hermétiquement.
- Désinfecter vos mains de nouveau, avant de mettre vos effets personnels.
- Secouer le sac à déchets de couleur pâle qui contient vos effets personnels afin de vous assurer qu'aucune punaise n'est sur le sac avant de l'ouvrir.
- Jeter les sacs à déchets dans la poubelle de l'immeuble ou à l'extérieur.

Important : Ne pas garder ni réutiliser les sacs à déchets qui ont servi à couvrir vos effets personnels. Ne pas rapporter le matériel jetable non utilisé au CLSC. Emballer hermétiquement les équipements qui doivent être rapportés au CLSC, jusqu'à ce qu'ils soient traités. S'informer à son supérieur immédiat avant de rapporter les équipements.

De retour au CLSC ou à la maison

Au CLSC

- Changer de vêtements, si nécessaire.
- Placer vos vêtements souillés dans deux (2) sacs à déchets de couleur pâle fermés hermétiquement, avant de les rapporter à la maison.

À la maison

- Laver vos vêtements à l'eau chaude, si possible, OU sécher au moins 20 minutes à haute température, OU mettre au congélateur au moins 48 heures.

PROCÉDURE DE PROTECTION LORS D'UNE VISITE À DOMICILE

En présence d'une infestation de punaises

N.B. Cette procédure est appliquée lorsqu'une quantité importante de punaises est visible, et pour des soins ou services où il y aura un contact étroit avec le client, les meubles, vêtements ou literie infestés.

Avant la visite : mesures de prévention

- Prévoir les équipements de protection et des sacs à déchets de couleur pâle (ex. : blanc ou bleu pâle).
- Éviter de porter des vêtements amples et des manches longues. Privilégier des pantalons courts, en été.
- Prévoir du linge de rechange.
- N'apporter chez le client que le strict nécessaire, laisser vos effets personnels au CLSC ou dans votre voiture.
- Visiter ce client, dans la mesure du possible, en dernier.

Chez le client

- Afin de sauvegarder la confidentialité, s'habiller, si possible, à l'intérieur de l'appartement. **La cuisine serait à privilégier, car rarement infestée.**
- Mettre vos effets personnels dans un sac à déchets de couleur pâle (manteau, sac à dos, etc.) et sortir votre matériel de protection. Ne garder que ce dont vous aurez besoin, ex. : une 2^e paire de gants et un autre sac à déchets.
- Enfiler la combinaison. S'assurer qu'elle vous couvre bien au cou, aux poignets et aux chevilles. Mettre un ruban adhésif au collet, au besoin.
- Mettre les couvre-chaussures (bottes), le bonnet est facultatif.
- Déposer vos effets personnels (sac à déchets de couleur pâle) à un endroit loin de l'infestation, comme la cuisine ou loin des vêtements, lit et meubles rembourrés.
- Laver vos mains et mettre vos gants avant de donner les soins.

N.B. Changer de gants durant le service, si vous donnez des soins personnels.

À la fin du service

- Vérifier vos vêtements de protection et les secouer au besoin.
- Enlever vos gants et laver vos mains avec la mousse antiseptique ou au lavabo.
- Afin de respecter les règles de prévention, vous placer dans l'entrée du client pour enlever vos vêtements de protection. Éviter de vous déplacer avec l'équipement souillé à l'extérieur de l'appartement.
- Premièrement, enlever vos couvre-chaussures (bottes), jeter dans un sac à déchets de couleur pâle.
- Enlever votre combinaison en prenant soin de mettre le côté souillé vers l'intérieur, rouler en boule et jeter dans le sac à déchets de couleur pâle.
- Enlever votre bonnet, jeter dans le sac à déchets de couleur pâle et le fermer hermétiquement.
- Désinfecter vos mains de nouveau, avant de mettre vos effets personnels.
- Jeter les sacs à déchets hermétiquement fermés dans la poubelle de l'immeuble ou à l'extérieur.

Important : Ne pas garder ni réutiliser les sacs à déchets qui ont servi à couvrir vos effets personnels. Ne pas rapporter le matériel jetable non utilisé au CLSC. Emballer hermétiquement les équipements qui doivent être rapportés au CLSC, jusqu'à ce qu'ils soient traités. S'informer à son supérieur immédiat avant de rapporter les équipements.

De retour au CLSC ou à la maison

Au CLSC

- Changer de vêtements, si possible.
- Placer vos vêtements souillés dans deux (2) sacs à déchets de couleur pâle fermés hermétiquement, avant de les rapporter à la maison.

À la maison

- Laver vos vêtements à l'eau chaude, si possible, OU sécher au moins 20 minutes à haute température, OU mettre au congélateur au moins 48 heures.

MATÉRIEL DE PROTECTION REQUIS LORS D'UNE VISITE À DOMICILE

En présence de punaises

Lors de suspicion de punaises, présence non visible ou présence beaucoup moins importante

- Une jaquette
- Une paire de couvre-chaussures (FACULTATIF)
- Deux (2) piqués bleus
- Deux (2) grands sacs à déchets de couleur pâle

L'intervenant doit prendre une paire de gants, au besoin.

Lors d'infestation de punaises (quantité importante, visible et lors de service avec un contact étroit avec le client, les meubles, vêtements ou literie)

- Une combinaison longue
- Une paire de couvre-chaussures (bottes)
- Un bonnet (couvre-cheveux) FACULTATIF
- Deux (2) grands sacs à déchets de couleur pâle

Pour obtenir le matériel de protection requis, il faut contacter les magasiniers sur chacun des sites :

- Au site Côte-des-Neiges : 514 731-1386, poste 2334
- Au site Métro : 514 934-0505, poste 7347
- Au site Parc-Extension : 514 273-3800, poste 6330
- Au site Plaza : 514 731-1386, poste 8028

PRÉPARATION AU TRAITEMENT CONTRE LES PUNAISES DE LIT

Préparation du logement avant le traitement

- Laver la literie à l'eau chaude.
- Prévoir un sac de base contenant les effets personnels lavés qui seront utilisés pendant la durée du traitement.
- Nettoyer les lieux à traiter.
- Ramasser les objets laissés à la traîne près du site infesté (ex. : jouets). Les nettoyer et les mettre dans un sac hermétiquement fermé.
- Passer l'aspirateur et jeter le sac de l'aspirateur dans un sac hermétiquement fermé dans une poubelle à l'extérieur du logement.
- Vider les tiroirs des bureaux et laver les vêtements.
- Vider les penderies au complet et laver les vêtements.
- Éliminer les encombrements.
- Laver les draperies.
- Mettre tous les vêtements, literie, draperies lavés dans des sacs à déchets de couleur pâle hermétiquement fermés, jusqu'à la disparition de l'infestation (confirmée par l'exterminateur).
- Sortir les animaux (incluant les oiseaux) pour six (6) heures ou les maintenir, pour cette durée, dans une des pièces fermées qui ne nécessiteront pas de traitement.
- S'assurer que tout ce qui sort à l'extérieur du logement est exempt de punaises, pour éviter la propagation.

N.B. Laver à l'eau chaude avec du savon à lessive. Utiliser des sacs à déchets de couleurs pâles différentes pour identifier ce qui est lavé de ce qui ne l'est pas (ex. : sac bleu pâle : items à laver, sac blanc : items lavés)

Consignes pendant et après le traitement

- Quitter les lieux pour une période minimale de six (6) heures et aérer les pièces durant et après le traitement.
- Faire sortir les jeunes enfants et les personnes souffrant habituellement d'allergies **(minimum six (6) heures)**.
- Faire sortir les nouveau-nés et les femmes enceintes **(minimum 24 heures)**.
- Attendre au minimum six (6) heures après le traitement avant de replacer les meubles et autres objets.
- Éviter de balayer ou de laver les endroits traités pendant une période de trois (3) semaines (ex. : lit, plinthes, fauteuil). Cependant, il est recommandé d'entretenir régulièrement tout le reste du logement.
- Conserver les vêtements lavés dans des sacs ou contenants de plastique hermétiquement fermés, au moins trois (3) semaines.

Source : inspiré d'un document de l'Office Municipal d'Habitation de Montréal.

ÉTAPES À SUIVRE POUR LA LESSIVE

Pour une sortie de quelques heures durant le traitement du logement

- Prévoir l'argent nécessaire pour la machine à laver et la sècheuse.
- Allouer un minimum de trois (3) heures de service.
- Prévoir l'achat, en grande quantité, de sacs à déchets de deux (2) couleurs pâles différentes.
- Utiliser des sacs de couleurs pâles différentes, afin d'éviter le mélange des choses lavées de celles qui ne le sont pas (ex. : bleu pâle : items à laver, blanc : items lavés).
- Laisser de l'air dans les sacs afin de s'assurer qu'ils ne sont pas percés.
- Laver à l'eau chaude et au savon. Utiliser la sècheuse à air chaud.
- Mettre directement les choses à laver ou à sécher dans les machines, ne rien déposer sur la table du lavoir.
- Jeter les sacs souillés dans un sac neuf hermétiquement fermé.
- Mettre les choses directement de la sècheuse dans des sacs neufs, laisser de l'air afin de s'assurer de l'étanchéité.
- Mettre les sacs hermétiquement fermés avec les choses propres dans un lieu sécuritaire (loin de l'infestation, ex. : cuisine ou salle de bain, selon le cas).
- Laisser les sacs fermés jusqu'à la fin de l'infestation confirmée par l'exterminateur (environ trois (3) semaines).

N.B. Pour les items ne pouvant être lavés (souliers, chapeaux, etc.), l'utilisation de la sècheuse à air chaud pour une durée minimale de 20 minutes, l'utilisation d'une machine à vapeur chaude ou la mise au congélateur des items (à moins de -10°C) pendant plus de 48 heures sont recommandées.

SOINS D'HYGIÈNE

- Prévoir des vêtements lavés exempts d'insectes et mis dans un sac à déchets de couleur pâle hermétiquement fermé dans la salle de bain.
- Préparer la douche.
- Déshabiller le client, si possible **avant** d'entrer dans la salle de bain, afin de laisser à l'extérieur les vêtements souillés dans un sac à déchets de couleur pâle hermétiquement fermé.
- Donner les soins d'hygiène.
- Garder le client dans un endroit sécuritaire après l'habillage (salle de bain, cuisine). Le client peut rester sur un siège protégé par un piqué, jusqu'au déplacement.

Si le client a un fauteuil roulant

Garder le fauteuil roulant supplémentaire dans un endroit sécuritaire ou à la porte de la salle de bain, si aucune mise en charge n'est possible.

PRÉPARATION À LA RELOCALISATION

Principes de base

- Le client doit quitter avec le strict minimum de choses provenant de son logement.
- S'assurer que toute chose apportée est lavée et exempte de tout insecte. L'achat de vêtements et d'effets neufs est à envisager, selon le cas.

Avant la relocalisation

- Prévoir le lavage ou l'achat des effets à apporter : **vêtements** (pyjamas, chandails ou chemises, pantalons, souliers, pantoufles), **effets personnels** (produits hygiéniques, sac à main, etc.), serviettes, débarbouillettes.
- Prévoir le genre de transport qui sera utilisé (le réserver au besoin).
- Réserver un fauteuil roulant, une marchette, au besoin, pour utilisation à l'extérieur du logement. Impliquer l'ergothérapeute ou la physiothérapeute.
- Prévoir un sac de base avec les effets utilisés quotidiennement, afin d'éviter d'ouvrir plusieurs sacs durant la période de traitement ou de relocalisation.

Le jour de la relocalisation

Pour un hébergement temporaire

- Allouer trois (3) heures de service.
- Libérer deux auxiliaires aux services de santé et sociaux (ASSS) :
 - 1^{ère} ASSS** : Donner les soins d'hygiène. Habiller le client avec les vêtements neufs ou lavés, dans la salle de bain. Mettre les vêtements souillés dans un sac à déchets de couleur pâle hermétiquement fermé et bien identifié.
 - 2^e ASSS** : S'occuper des tâches domestiques. Vider le réfrigérateur des aliments susceptibles de se périmer durant l'absence, sortir les déchets, enlever la literie, etc.

Pour une sortie de quelques heures durant le traitement du logement

- Donner les soins d'hygiène. Habiller le client avec les vêtements neufs ou lavés dans la salle de bain. Mettre les vêtements souillés dans un sac à déchets de couleur pâle hermétiquement fermé et bien identifié.
- Fournir un fauteuil roulant, au besoin, pour le transport à l'extérieur du logement.

FOIRE AUX QUESTIONS

OBJET : INFORMATION SUR LES PUNAISES¹

Questions	Réponses
Est-ce qu'on peut attraper des maladies, si on est piqué par les punaises?	Non, toutes les recherches effectuées à ce sujet n'ont pu démontrer le contraire.
Faut-il jeter tous nos effets, quand on a des punaises à la maison?	<u>Non</u> , à moins d'avis contraire de la part du technicien de la firme d'extermination. Les meubles y compris les matelas et les sommiers peuvent être traités, s'il n'y a aucune déchirure. Ce n'est que lors de grandes infestations, pour des raisons sanitaires, que les matelas et sommiers doivent être détruits, sur avis du technicien.
Que faut-il faire, après l'extermination, pour qu'elles ne reviennent pas?	Suivre les recommandations du technicien, qui aura fait une évaluation du degré d'infestation et des risques de récurrence, et celles de votre intervenant. Les produits utilisés peuvent prendre plusieurs jours avant d'avoir éliminé toutes les punaises. Le technicien reviendra faire une inspection environ 21 jours après le traitement. Pendant cette période, le locataire doit vérifier régulièrement s'il y a présence de punaises aux endroits qui ont été traités. Éviter les encombrements, passer l'aspirateur aux 2-3 jours afin de ramasser la poussière et maintenir les lieux propres sont les meilleurs moyens d'éviter le retour de tous les insectes.
Est-ce que les punaises voyagent d'un appartement à l'autre?	Oui, elles peuvent passer d'un logement à l'autre, si aucune intervention n'est faite (extermination professionnelle). Les punaises se propagent aussi de logement à logement par le déménagement de meubles usagés (surtout les matelas et sommiers). En s'accrochant à des visiteurs, elles peuvent ainsi aménager ailleurs, mais ce n'est pas leur façon la plus commune de voyager.
Qu'est-ce qu'on peut faire pour ne pas avoir de punaises à la maison?	Être très attentifs si on achète de vieux meubles. Laver tous les vêtements achetés dans les friperies ou bazars à l'eau chaude (même s'ils sont neufs). Éviter les encombrements dans son logement. Maintenir le logement propre. Malgré toutes ces recommandations, il est toujours possible de transporter une ou des punaises d'ailleurs. Il faut donc, que dès que l'on en voit une à la maison, impliquer immédiatement une firme d'extermination. La punaise a une grande capacité de reproduction. Un seul individu peut engendrer une infestation.

¹ Inspiré du document diffusé par l'OMHM (Questions les plus souvent posées au Centre d'appel de l'OMHM).

Questions	Réponses
L'exterminateur traite-t-il tous les logements, si plusieurs locataires ont des punaises?	Le technicien fera le traitement dans tous les logements infestés et fera une vérification des logements périphériques à ceux infestés. Dans le cas d'une habitation à loyer modique (HLM), où plusieurs logements sont infestés, une évaluation de la situation est faite par le représentant de la firme d'extermination et des représentants de l'Office (le directeur d'habitation et l'équipe d'intervention punaise), afin de déterminer les mesures à prendre pour arrêter la propagation.
Dans quelles conditions peut-on retrouver des punaises et dans quel endroit de la maison se retrouvent-elles?	La punaise ne fait pas de discrimination, n'importe qui peut avoir la malchance d'en emporter à la maison. Nous pouvons retrouver les punaises habituellement près des endroits où nous dormons, c'est-à-dire le long des contours du matelas et près du lit, de là vient leur nom de « punaises de lit ». Plus l'infestation est grande, plus les punaises se dispersent. On les retrouve alors dans les tiroirs des bureaux de la chambre à coucher, et toujours en s'éloignant du lit, dans les placards, tapis, cadres, etc. Si on a l'habitude de dormir dans le salon, on pourrait en retrouver dans les fauteuils, sofas ou divans.
Quand nous pensons avoir vu des punaises, que faut-il faire pour prévenir la propagation?	Faire appel à un exterminateur le plus tôt possible. Ne pas croire qu'on peut résoudre le problème soi-même. L'extermination des punaises est une opération délicate et ne peut être efficace que si elle est bien faite. On ne doit pas la faire soi-même en utilisant les produits vendus dans les commerces non spécialisés. Le locataire doit en aviser son propriétaire par lettre. Pour les locataires de l'OMHM, il faut faire appel au numéro 514 872-6646.
Les produits utilisés par les exterminateurs, lors des traitements, peuvent-ils être néfastes pour la santé?	Tous les produits utilisés par les fournisseurs devraient être homologués, afin qu'ils ne comportent aucun danger pour la santé. Certaines précautions doivent quand même être prises pour éviter la surexposition à ces produits; les techniciens en informent alors les locataires, afin de prévenir tout désagrément. Des dispositions particulières doivent être prises, lorsqu'il y a présence de jeunes enfants ou d'animaux domestiques. Il faut éviter tout contact avec les yeux et la bouche, ce qui pourrait causer des malaises ou de l'irritation. Voir l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire (Santé Canada).
Y a-t-il des produits vendus dans les grands magasins qui peuvent être efficaces contre les punaises?	Les produits que l'on utilise peuvent détruire les effets des produits utilisés par les exterminateurs. Le traitement pour venir à bout des punaises est complexe et doit être laissé à des spécialistes. Il est important d'agir rapidement, afin d'éviter la propagation dans le logement infesté ainsi que dans les autres logements.
Si une autre extermination s'avère nécessaire, est-ce que le produit utilisé sera plus fort?	Un deuxième traitement est toujours nécessaire, suite à une première extermination. En cas de récurrence, plusieurs mois plus tard, le technicien fera une nouvelle évaluation de la situation. Si le produit utilisé est en cause, il en utilisera un autre qui ne sera pas plus fort, mais différent.

COMMENT FAIRE LORSQU'UN IMMEUBLE EST INFESTÉ?

Selon les règlements municipaux (RVM 03-096), un locataire doit maintenir son logement propre et exempt d'encombrement.

- Lorsqu'un locataire constate la présence de punaises de lit dans son logement, il doit aviser immédiatement le propriétaire de l'immeuble afin que celui-ci puisse agir rapidement pour corriger la situation. Il ne faut pas tenter de régler le problème soi-même.
- Dès qu'il est avisé de la présence de punaises dans un logement, le propriétaire doit entreprendre des démarches, en s'entendant au préalable avec son locataire, afin de corriger la situation.
- Le propriétaire doit mandater une entreprise en extermination afin de procéder à l'élimination complète des punaises.
- Le cas échéant, il doit permettre à l'exterminateur de visiter tous les logements et autres endroits de l'immeuble afin d'enrayer l'infestation.
- L'exterminateur doit s'assurer de prendre toutes les dispositions nécessaires pour détecter la présence de punaises dans toutes les pièces d'un logement et, le cas échéant, dans tous les logements de l'immeuble.
- Le locataire doit suivre attentivement les consignes de l'exterminateur.
- L'exterminateur doit s'assurer que les punaises sont détruites à tous les stades de leur développement (y compris les œufs). Cela implique que l'exterminateur retourne sur les lieux pour appliquer les produits et s'assurer que le traitement initial a été efficace. Également, il ne doit utiliser des insecticides que lorsque nécessaire. Les matelas peuvent être traités avec de la vapeur chaude.

Dans un cas où le propriétaire ne collabore pas

Recours à l'arrondissement

- Dans le cas où le propriétaire n'entreprend pas les démarches nécessaires pour procéder à l'élimination des punaises, le locataire doit aviser celui-ci par courrier recommandé (avec avis de réception), lui signalant la présence de punaises et le sommant d'effectuer les corrections nécessaires, dans les dix (10) jours ouvrables. Voir modèle d'une lettre adressée au propriétaire, avec l'autorisation du client.
- Cette lettre doit mentionner qu'à défaut d'entreprendre les démarches appropriées, une copie de la lettre sera acheminée à la Division des permis et inspections de l'arrondissement concerné.
- Si le propriétaire ne réagit pas dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de la lettre, le locataire avise la Division des permis et inspections de son arrondissement en composant le **311**.

Recours à l'arrondissement (suite)

- Selon la procédure en vigueur, le locataire peut se présenter sur place au comptoir des permis de son arrondissement ou transmettre les copies de la lettre au propriétaire et de l'avis de réception par télécopieur (voir « Inspections »).
- Il peut y avoir un délai avant qu'un inspecteur des bâtiments ne se présente sur les lieux, d'où la recommandation, en certains cas, de faire appel aussi à la Régie du logement (voir la procédure ci-dessous).
- Un inspecteur des bâtiments fera une inspection du logement, appellera le propriétaire pour négocier, et émettra éventuellement un avis, si la négociation téléphonique n'a rien donné.
- Si le propriétaire n'entreprend aucune démarche, l'inspecteur pourra faire appel à des moyens plus incitatifs (ex. : sommer le propriétaire de lui fournir, dans un délai de 24 heures, le nom et le numéro de téléphone de l'exterminateur embauché).

Recours à la Régie du logement

- Pour ouvrir un dossier à la Régie du logement, le locataire devra apporter une copie de la lettre envoyée au propriétaire par courrier recommandé et une copie de l'avis de réception.
- Le locataire pourra compléter un formulaire pour réclamer une retenue de loyer jusqu'à ce que la situation soit réglée. Aussitôt que la Régie approuvera la demande, le locataire pourra déposer son loyer à la Régie du logement au lieu de le remettre au propriétaire.
- Le locataire pourra aussi demander une compensation monétaire pour les dommages encourus par l'infestation de punaises.
- Des photos et un rapport d'un inspecteur des bâtiments de l'arrondissement constituent de très bonnes preuves.
- Aussitôt que le locataire recevra l'avis de la date de l'audition (avec le numéro de dossier), il devra en envoyer une copie à la Division des permis et inspections de l'arrondissement qui enverra à la Régie du logement une copie du rapport de l'inspecteur.

Inspiré de « Présence de punaises de lit dans les logements », site Internet de la Ville de Montréal, 2009.



Date

Propriétaire
Adresse
Montréal (Québec)

**Objet : Infestation de punaises de lit au _____
(écrire l'adresse complète)**

Madame, Monsieur,

Par la présente, je vous notifie qu'il y a une infestation de punaises de lit dans l'appartement numéro _____ du _____ (*écrire adresse*).

La locataire de l'appartement numéro _____, Mme X, est suivie par le CSSS de la Montagne. Nos préoccupations, outre la santé de Mme X, sont également la santé et la sécurité des employés du CSSS qui interviennent à son domicile, ainsi que celles des voisins.

Selon les règlements municipaux (R.V.M. 03-096, article 25), dès qu'un propriétaire est avisé de la présence de punaises dans un logement, il doit entreprendre à ses frais des démarches afin de corriger la situation. Il doit mandater une entreprise en extermination afin de procéder à l'élimination complète des punaises.

Nous vous saurions gré de nous aviser de la date prévue pour l'extermination, afin que nous puissions collaborer avec vous et coordonner les étapes de nettoyage pré et post-extermination chez Mme X.

Si vous ne me contactez pas dans un délai de dix (10) jours, je serai dans l'obligation de faire une référence à la Division des permis et inspections de la Ville afin qu'un inspecteur des bâtiments puisse évaluer la situation.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nom, titre
Téléphone



Date

Landlord
Address
Montréal (Québec)

Re: Infestation of bedbugs at _____
(write the whole address)

Dear Mr., Mrs,

The purpose of this letter is to notify you about an infestation of bedbugs in apartment number _____ at _____ *(write address)*.

The tenant in apartment number _____, Mrs. X, is followed by CSSS de la Montagne. Not only are we concerned about Mrs. X's health, but also about the health and safety of CSSS employees who have to work in the apartment, as well as those of nearby tenants.

In accordance with municipal bylaws (R.V.M. 03-096, article 25), as soon as a landlord is advised of the presence of bedbugs in an apartment, measures must be undertaken to correct the situation. He must hire, at his expense, an extermination company to completely eliminate all bedbugs.

We would appreciate it if you would inform us of the date planned for the extermination so that we might coordinate the steps of pre- and post-extermination cleaning in Mrs. X's apartment.

If you do not contact me within ten (10) days, I shall be obliged to make a referral to the Ville de Montréal, Division des permis et inspections, requesting that a building inspector evaluate the situation.

Thank you in advance for your collaboration.

Name, title
Telephone



Date

Arrondissement ou Ville concernée (voir guide)

Adresse

Montréal (Québec)

Objet : Infestation de punaises de lit au _____
(écrire l'adresse de l'immeuble seulement)

Madame, Monsieur,

Par la présente, je vous avise qu'il y a une infestation de punaises de lit dans l'immeuble situé au (écrire l'adresse de l'immeuble sans le numéro d'appartement, mais en spécifiant l'étage, si nécessaire).

Notre établissement ne peut vous donner l'information confidentielle concernant l'appartement infesté. Nous sollicitons votre collaboration pour effectuer l'inspection dudit immeuble.

Nous vous saurions gré de nous tenir informés des interventions réalisées par votre équipe.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Chef ou Directeur/trice du programme

Nom, titre

Téléphone



Date

Borough or City concerned (see Guide)

Address

Montréal (Québec)

Re: Infestation of bedbugs at _____
(write the address of the building only)

To whom it may concern:

The purpose of this letter is to notify you that there is an infestation of bedbugs in the apartment building located at (write the address of the building without the apartment number, but specify the floor, if necessary).

Our establishment cannot provide you with confidential information concerning the infested apartment. Therefore, we are requesting your collaboration to inspect the above-mentioned building.

We would appreciate it if you would keep us informed of the interventions undertaken by your team.

Thank you in advance for your collaboration.

Team Supervisor or Programme Director

Name, title

Telephone

INSPECTIONS

VILLE DE MONTRÉAL – RÉSEAU ACCÈS MONTRÉAL

Pour obtenir des informations, adresser des demandes aux services municipaux (pour une inspection) ou faire une plainte concernant les arrondissements couverts par le territoire du CSSS de la Montagne, 365 jours par année, téléphoner au **311**.

- Lundi au vendredi : 8 h 30 à 20 h 30
- Samedis, dimanches et jours fériés : 9 h à 17 h

Pour signaler un problème nécessitant une intervention rapide des services de travaux publics ou d'entretien (bris, pannes, etc.) 24/7, 365 jours par année, téléphoner au **311**.

ARRONDISSEMENTS DE LA VILLE DE MONTRÉAL

Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce

Division des permis et inspections
5160, boul. Décarie, bureau 865
Montréal (Québec) H3X 2H9

- Téléphone : 514 872-5160, télécopieur : 514 872-2765
- Lundi au vendredi : 8 h 30 à 12 h, 13 h 30 à 16 h 30, sauf le mercredi : fermé le matin

Le Plateau-Mont-Royal

Division des permis et inspections
201, avenue Laurier Est, 5^e étage
Montréal (Québec) H2T 3E6

- Téléphone : 311, télécopieur : 514 868-4076. Il faut se rendre sur place.
- Lundi au vendredi : 8 h 30 à 12 h, 13 h 30 à 16 h 30, sauf le mercredi : fermé le matin

Outremont

Service de l'aménagement urbain
544, rue Davaar
Montréal (Québec) H2V 2B9

- Téléphone : 514 495-6234, télécopieur : 514 495-7443
- Lundi au vendredi : 8 h à 12 h, 13 h à 16 h 30

Ville-Marie

Division des permis et inspections
888, boul. de Maisonneuve Est, 5^e étage
Montréal (Québec) H2L 4S8

- Téléphone : 311. Il faut se rendre sur place avant 15 h 30.
- Lundi au vendredi : 8 h 30 à 12 h, 13 h 30 à 16 h 30, sauf le mercredi : fermé de 8 h 30 à 10 h 30

Villeray—Saint-Michel—Parc-Extension

Division des permis et inspections
405, rue Ogilvy, bureau 111
Montréal (Québec) H3N 1M3

- Téléphone : 514 868-3509, télécopieur : 514 868-3515
- Lundi au vendredi : 8 h 30 à 17 h, fermé de 12 h à 13 h

VILLE MONT-ROYAL

Division d'urbanisme et inspection
10, avenue Roosevelt
Ville Mont-Royal (Québec) H3R 1Z4

- Téléphone : 514 734-3042, télécopieur : 514 734-3090
- Bonnie Hill, Chef de division
Téléphone : 514 734-3043; bonnie.hill@ville.mont-royal.qc.ca
- Marc Parent, Inspecteur
Téléphone : 514 734-3047; marc.parent@ville.mont-royal.qc.ca

VILLE DE WESTMOUNT

Division d'urbanisme, permis et inspections
Service de l'aménagement urbain
4333, rue Sherbrooke Ouest
Westmount (Québec) H3Z 1E2

- Téléphone : 514 989-5219, télécopieur : 514 989-5270
- Domna Niflis, Chef de division
Téléphone : 514 989-5511
- Chris Rogers, Inspecteur
514 989-5287; crogers@westmount.org
- Pierre Chartier, Inspecteur
514 989-5231; pchartier@westmount.org

OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL

Unité de salubrité

5800, rue Saint-Denis, bureau 104
Montréal (Québec) H2L 3L5

- Adrien Sansregret, Chargé de projet
- Téléphone : 514 868-5071

Téléphoner pour information ou si les démarches pour une extermination sont trop longues, des intervenants sont disponibles pour consultation.

Service de réparations

Pour signaler une infestation

- Téléphone : 514 872-6646

Bureau de plaintes – OMHM

2^e étage

415, rue Saint-Antoine Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1H8

- Téléphone : 514 868-5999, télécopieur : 514 868-5000
- Bureau-plaintes@omhm.qc.ca
- Lundi au jeudi, 8 h 30 à 12 h

DÉFENSE DES DROITS DES LOCATAIRES

LA RÉGIE DU LOGEMENT

Bureau de Montréal – Village olympique

Village Olympique, Pyramide Ouest (D)
5199, rue Sherbrooke Est (à l'angle de Viau)
Rez-de-chaussée, bureaux 2095 et 2161
Montréal (Québec) H1T 3X1

- Téléphone : 514 873-2245
- Télécopieur : 514 864-3633

Bureau de Montréal – Centre-ville

1425, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 600
Montréal (Québec) H3G 1T7

Ce bureau est un point de service réservé aux audiences seulement.

COMITÉS LOGEMENT

Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce

- Arnold Bennett's Housing Hotline 514 488-0412
- Association des locataires de Côte-des-Neiges.....514 738-0101
- Organisation d'éducation et d'information logement (OEIL) 514 738-0101
- Conseil communautaire Notre-Dame-de-Grâce..... 514 484-1471
- Projet Genèse (Côte-des-Neiges)..... 514 738-2036

Le Plateau Mont-Royal – Centre-Sud

- Comité logement du Plateau Mont-Royal 514 527-3495
- Comité logement Ville-Marie 514 521-5992

Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension

- Association des locataires de Villeray 514 270-6703
- Carrefour populaire de Saint-Michel 514 722-1211
- Comité d'action de Parc-Extension 514 278-6028

Westmount

- Ted Wright, Westmount Legal Clinic (au YMCA), 4585 rue Sherbrooke Ouest
- Envoyer les questions à : westmountlegalclinic@hotmail.com Télécopieur : 514 277-8403

RESSOURCES UTILES

Gestion parasitaire (exterminateur)

- Les Entreprises Maheu Ltée514 725-6489
- Maheu et Maheu514 397-9000
- OMHM (infestation) pour les résidents d'un HLM514 872-6646

Nettoyage

Certaines compagnies de nettoyage envoient un employé sur place pour faire une estimation.

- Qualinet (Nettoyage post-fumigation seulement)514 344-7337
- Montreal Home Services514 487-1212
- Sears Carpet and Upholstery Cleaning514 335-3515
- Plumeau, chiffon et compagnie 514 523-6626, poste 3005
- L'Agence514 324-4448
- Gamma.....514 392-0015
- Géronto (Ménage léger)514 284-0202

Nettoyeur

Nous recommandons plutôt l'utilisation du congélateur ou de la machine à vapeur, afin de diminuer les coûts reliés au nettoyage à sec et de diminuer les risques de propagation.

Collecte de meubles

Étant donné les risques de propagation de l'infestation, nous recommandons que les meubles, à risque d'avoir été infestés, soient ramassés par la Ville. Si possible, les mettre hors d'usage (ex. : lacérer le matelas, briser le meuble) afin qu'ils ne soient pas récupérés par d'autres.

- Ville de Montréal-Accès Montréal..... 311 (spécifier l'arrondissement)
- Westmount514 989-5311
- Ville Mont-Royal514 734-3042
- OMHM514 872-6646
- 1-800-GOT-JUNK?..... 1 800 468-5865

Refuge pour animaux

Noter que les animaux peuvent rester dans le logement dans une pièce non traitée, pour la durée du traitement, six (6) heures.

- **SPCA** 514 735-2711, poste 2245

La SPCA s'occupe des animaux de Ville Mont-Royal, Outremont, et de la Ville de Westmount. De septembre à mai, la SPCA peut garder des animaux sur une base temporaire. Demande traitée cas par cas, selon le type d'animal et la problématique. Un minimum de 24 heures de garde est exigé, au coût de 20 \$ par jour. Le transport est possible, s'il y a un prépaiement pour le premier jour de garde.

Les chiens et les oiseaux sont admis facilement, puisque l'espace le permet.

Les chats sont gardés plus difficilement, car ils sont maintenus dans une même pièce avec les risques que cela comporte (contraction de maladie). Le temps de garde ne doit pas dépasser les dix (10) jours, car le chat peut devenir agressif, à force d'être gardé en cage.

- **Le Berger Blanc**.....514 494-2002

Le Berger Blanc s'occupe des animaux dans les arrondissements de Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce – Plateau-Mont-Royal – Ville-Marie – Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension et Saint-Henri. Service d'adoption, service de réception d'animaux pour les gens désirant se départir de leur animal et service de cueillette à domicile pour les personnes incapables de se déplacer. Le Berger Blanc n'offre pas d'hébergement pour des animaux.

- **Autres ressources** : Le vétérinaire de l'animal peut parfois offrir de l'hébergement provisoire
- Voir les Pages Jaunes sous : « **Animaux** » ou « **Vétérinaire** »

Lit pour hébergement temporaire

Il faudra s'assurer d'éviter la propagation de l'infestation en limitant les effets personnels emportés par le client, et en s'assurant que ce dernier et ces effets sont exempts de tout insecte.

Pour les clients du PPALV : recourir au lit d'urgence sociale via l'Agence de Santé et des services sociaux de Montréal.

Pour infestation à domicile (à l'intention des intervenants)

- Appeler au bureau de la Santé et sécurité au travail du CSSS de la Montagne, au 514 731-1386, poste 2321.

RÉFÉRENCES

Sites Internet utiles

- Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal
Tél. : 514 286-6500
<http://www.santemontreal.qc.ca/fr>

- Santé publique du Québec

<http://www.santepub-mtl.qc.ca/environnement/punaisedelit/index>

- Santé publique du Canada

<http://www.pmra-arla.qc.ca/français/consum>.

- Régie du Logement

<http://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/accueil/accueil.asp>

- Ville de Montréal

<http://ville.montreal.qc.ca>

- Office municipal d'habitation de Montréal

<http://www.omhm.qc.ca>

- Regroupement des comités logement et des associations de locataires du Québec

<http://www.rclalq.qc.ca>

ANNEXE I

EXTRAIT DE : VILLE DE MONTRÉAL RÈGLEMENT 03-096

RÈGLEMENT SUR LA SALUBRITÉ ET L'ENTRETIEN DES LOGEMENTS

Attendu que l'administration municipale désire assurer des conditions de logement acceptables pour tous les Montréalais et Montréalaises;

Vu les articles 369, 411 et 413 de la Loi sur les cités et villes (L.R.Q., chapitre C-19);

Vu les articles 48, 51 et 80 de l'annexe C de la Charte de la Ville de Montréal (L.R.Q., chapitre C-11.4);

À l'assemblée du 16 juin 2003, le conseil de la Ville de Montréal décrète :

CHAPITRE I

DÉFINITIONS

1. Dans le présent règlement, les mots suivants signifient :

« Autorité compétente »: le directeur d'arrondissement ou le directeur du bureau du patrimoine, de la toponymie et de l'expertise;

« chambre d'une maison de chambres »: une pièce louée ou offerte en location dans une maison de chambres, servant ou destinée à servir de domicile et comportant au plus deux des trois équipements suivants : un WC, une baignoire ou une douche, une cuisinette; « espace habitable »: un espace ou une pièce destinés à la préparation ou à la consommation de repas, au sommeil ou au séjour en excluant, notamment une salle de bains, une salle de toilettes, un espace de rangement, une penderie et une buanderie; « logement »: une pièce ou un ensemble de pièces servant ou destinées à servir de domicile à une ou plusieurs personnes, où l'on peut préparer et consommer des repas et dormir, et comportant des installations sanitaires;

« Maison de chambres » : un immeuble ou une partie d'immeuble défini comme tel dans la réglementation de l'arrondissement.

2. Les mots qui ne sont pas définis à l'article 1 ont le sens qui leur est donné dans le

Règlement concernant le Code de construction (R.R.Q., B-1.1, r. 0.01.01) et les révisions en vigueur.

CHAPITRE II

APPLICATION

3. Le présent règlement s'applique à l'ensemble du territoire de la ville.

4. Le présent règlement s'applique à tout bâtiment ou partie de bâtiment servant ou destiné à servir à des fins résidentielles ainsi qu'à leurs accessoires, notamment un hangar, un balcon, un garage, un abri d'automobile et une remise, ci-après désignés « bâtiment ».

5. Le présent règlement ne s'applique pas à un bâtiment :

1° à caractère exclusivement institutionnel;

2° à caractère exclusivement commercial desservant ou destiné à desservir une clientèle de passage;

3° occupé ou destiné à être occupé exclusivement par un établissement visé par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2).

6. À moins d'indication contraire au présent règlement, les exigences relatives aux logements s'appliquent aux chambres des maisons de chambres.

CHAPITRE III

ADMINISTRATION

SECTION 1

POUVOIRS

- 7.** L'autorité compétente peut pénétrer dans un bâtiment ou un logement, le visiter et l'examiner pour les besoins de l'application du présent règlement.
- 8.** L'autorité compétente doit, sur demande, s'identifier au moyen d'une carte d'identité, comportant sa photographie, qui lui est délivrée par la Ville.
- 9.** Toute personne doit permettre à l'autorité compétente de pénétrer dans un bâtiment sans nuire à l'exécution de ses fonctions.
- 10.** Les occupants d'un logement visé par une intervention d'extermination de la vermine, faite en vertu du présent règlement, ne peuvent refuser l'accès aux lieux à l'autorité compétente ou à l'exterminateur. Au besoin, ils doivent nettoyer et préparer les lieux en vue de l'intervention.
- 11.** L'autorité compétente peut faire des essais et prendre des photographies ou enregistrements dans un bâtiment ou toute partie adjacente.
- 12.** L'autorité compétente peut, dans l'exercice des pouvoirs qui lui sont conférés par le présent règlement, exiger tout renseignement relatif à l'application du règlement, de même que la production de tout document s'y rapportant. La personne à qui une telle exigence est formulée doit s'y conformer.
- 13.** L'autorité compétente peut, suite à une intervention faite en vertu du présent règlement, exiger d'un propriétaire d'un bâtiment qu'il effectue ou fasse effectuer un essai, une analyse ou une vérification d'un matériau, d'un équipement ou d'une installation afin de s'assurer de sa conformité au présent règlement et qu'il fournisse une attestation de la conformité, de la sécurité et du bon fonctionnement. La personne à qui une telle exigence est formulée doit s'y conformer.
- 14.** L'autorité compétente peut, suite à une intervention faite en vertu du présent règlement, installer un appareil de mesure ou ordonner à un propriétaire d'un bâtiment d'en installer un et de lui transmettre les données recueillies. La personne à qui un tel ordre est donné doit s'y conformer.
- 15.** Toute intervention faite en vertu du présent règlement doit être effectuée selon les règles de l'art.

SECTION 2

INTERVENTION DE LA VILLE

- 16.** Le propriétaire d'un immeuble doit respecter toutes les normes relatives à l'immeuble prévues au présent règlement.
- 17.** L'autorité compétente peut, en cas de défaut du propriétaire d'un immeuble, en plus de tout autre recours prévu par la loi, faire ou faire faire, aux frais de ce propriétaire, toute chose que le présent règlement lui impose de faire en rapport avec cet immeuble. L'autorité compétente peut également procéder à la suppression des conditions d'insalubrité décrites à l'article 25, et ce, aux frais du propriétaire.
- 18.** Les frais encourus par la Ville en application de l'article 17 constituent une créance prioritaire sur l'immeuble visé, au même titre et selon le même rang que les créances visées au paragraphe 5 de l'article 2651 du Code civil du Québec; ces frais sont également garantis par une hypothèque légale sur cet immeuble.

SECTION 3

ÉVACUATION D'UN BÂTIMENT OU D'UN LOGEMENT

19. L'autorité compétente peut émettre un avis ordonnant l'évacuation et la fermeture d'un bâtiment ou d'un logement non conforme au présent règlement.
20. Les biens meubles qui se trouvent dans un lieu dont l'évacuation et la fermeture sont ordonnées peuvent être transportés à l'endroit déterminé par l'autorité compétente et sont confiés à sa garde.
21. L'autorité compétente peut afficher sur le bâtiment et sur le logement visé une copie de l'avis ordonnant l'évacuation.
22. Il est interdit de maculer, de modifier, de déchirer ou d'enlever un tel avis d'évacuation.
23. Un bâtiment, une partie de bâtiment ou un accessoire d'un bâtiment, s'il est évacué en vertu du présent règlement, vacant ou laissé dans un état d'abandon, doit être clos ou barricadé de façon à empêcher l'accès et prévenir tout accident. Lorsqu'un bâtiment ou un ouvrage présente une condition dangereuse, en raison de travaux, d'un feu, d'un manque de solidité ou pour quelque autre cause, le propriétaire doit prendre toutes les mesures nécessaires, y compris la démolition de tout ou partie de ce bâtiment ou ouvrage, pour supprimer cette condition dangereuse.
24. Un bâtiment ou un logement évacué et fermé conformément au présent règlement ne peut être habité à nouveau avant que les travaux exigés pour le rendre conforme à la réglementation n'aient été complétés.

CHAPITRE IV

SALUBRITÉ

25. Un bâtiment ou un logement ne doit pas porter atteinte à la santé ou à la sécurité des résidents ou du public en raison de l'utilisation qui en est faite ou de l'état dans lequel il se trouve.

Sont notamment prohibés et doivent être supprimés :

- 1° la malpropreté, la détérioration ou l'encombrement d'un bâtiment principal, d'un logement, d'un balcon ou d'un bâtiment accessoire;
- 2° la présence d'animaux morts;
- 3° l'entreposage ou l'utilisation de produits ou matières qui dégagent une odeur nauséabonde ou des vapeurs toxiques;
- 4° le dépôt d'ordures ménagères, de déchets ou de matières recyclables ailleurs que dans des récipients prévus à cette fin;
- 5° l'encombrement d'un moyen d'évacuation;
- 6° un obstacle empêchant la fermeture et l'enclenchement d'une porte dans une séparation coupe-feu exigée;
- 7° la présence de glace ou de condensation sur une surface intérieure autre qu'une fenêtre;
- 8° l'amas de débris, matériaux, matières gâtées ou putrides, excréments ou autres états de malpropreté;
- 9° la présence de vermine, de rongeurs ou d'insectes, ainsi que les conditions qui favorisent la prolifération de ceux-ci; (mise à jour, juin 2010)
- 10° la présence de moisissures, ainsi que les conditions qui favorisent la prolifération de celles-ci. (mise à jour, juin 2010)

CHAPITRE V

ENTRETIEN

25.1 Toutes les parties ou accessoires d'un logement ou d'un bâtiment, autres que celles spécifiquement visées par le présent règlement, doivent être maintenues en bon état et pouvoir remplir les fonctions pour lesquelles elles ont été conçues.

26. Toutes les parties constituantes d'un bâtiment doivent avoir une solidité suffisante pour résister aux charges vives et mortes auxquelles elles peuvent être soumises et être réparées ou remplacées au besoin.

27. L'enveloppe extérieure d'un bâtiment, tels une toiture, un mur extérieur, un mur de fondation, doit être étanche.

28. Les ouvertures dans l'enveloppe extérieure d'un bâtiment, telles une porte et une fenêtre ainsi que leur pourtour, doivent être étanches.

29. Est interdite toute présence ou accumulation d'eau ou d'humidité causant une dégradation de la structure ou des finis ou la présence de moisissures visibles.

30. Le sol d'un vide sanitaire ou d'une cave doit être sec.

31. Le plancher d'une salle de bains et d'une salle de toilettes ainsi que les murs autour de la douche ou du bain doivent être protégés contre l'humidité, recouverts d'un fini ou d'un revêtement étanche et maintenus en bon état pour empêcher les infiltrations d'eau dans les cloisons adjacentes.

32. Le plancher d'une buanderie commune doit être protégé contre l'humidité, recouvert d'un fini ou revêtement étanche et maintenu en bon état. Il doit aussi être nettoyé périodiquement afin de conserver la buanderie salubre.

33. Les vide-ordures, les contenants à déchets et à matières recyclables ainsi que les locaux qui sont réservés à leur entreposage doivent être maintenus en bon état et nettoyés périodiquement afin de conserver ces locaux salubres.

33.1 La dénivellation d'un plancher doit être inférieure à 20 mm au mètre.

Pour obtenir les règlements complets, se référer à :

http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4977,15897685&_dad=portal&_schema=PORTAL

(Mettre le curseur sur le lien, appuyer sur la touche Ctrl et cliquer à gauche sur la souris simultanément)