

**RAPPORT FINAL DU PROJET PILOTE DE  
L'OPÉRATION EN SALUBRITÉ  
SUR L'AVENUE MOUNTAIN SIGHTS**

**Déposé en novembre 2007  
au Comité d'arrondissement sur le logement de  
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de Grâce**

## REMERCIEMENTS

L'Opération en salubrité de l'avenue Mountain Sights a été subventionnée par *l'Arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce, la Société canadienne d'hypothèque et de logement, la Direction de la santé publique et le Centre de santé et de services sociaux de la Montagne*. Leur appui a été indispensable à la réalisation de ce projet-pilote et a encouragé notre organisme dans la poursuite de ses efforts pour améliorer les conditions de logements des nombreux résidents accablés par l'infestation de blattes.

Nous remercions les nombreuses personnes qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de ce projet-pilote permettant de soulager des centaines de locataires aux prises avec un problème d'infestation de blattes. Nous levons notre chapeau à la coordonnatrice du projet, Béatrice Alain. Elle a rapidement saisi les différents enjeux et a été en mesure de surmonter d'importants défis pour atteindre les objectifs visés. Nous remercions le comité des résidents de l'avenue Mountain Sights, les stagiaires et particulièrement les personnes suivantes provenant du milieu communautaire qui ont investi plusieurs centaines d'heures au projet: Adrien, Alex, Amadou, Anne, Claude, David, Flavia, Hayden, Ilya, Jamila, Jean-Paul, Ji An Wu, Joey, Julie, Laurence, Malika, Manos, Mariana, Matthiew, Nathalie, Tania, Sophie, Xiu, Nicolas, Romy, Sheetal, Philippe, Véronique, Mira, Nathalie, Nick, Sarah et Stacia.

Nous remercions aussi les propriétaires, les concierges des 22 immeubles du voisinage et le personnel de la Maison Maheu - Extermination pour leur contribution au projet. Finalement, nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux intervenants et représentants des différents organismes des secteurs communautaire, parapublic, public, municipal et privé qui ont fait partie du Comité d'arrondissement sur le logement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce et de son sous-comité de coordination de l'Opération en salubrité sur l'avenue Mountain Sights.

### PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE

- Le maire Michael Applebaum  
Arrondissement de CDN—NDG
- Commandant Simonetta Bart  
SPVM - PDQ 25
- Martin Beauregard  
Service de la mise en valeur  
du territoire et du patrimoine
- Metu N. Belatchew  
CLSC NDG Montréal-Ouest
- Gaétan Béglise  
Division permis et inspections
- Salah Benlabed  
Division permis et inspections
- Arnold Bennett  
TENINFORM
- Gilles Berger  
Bureau des conseillers  
municipaux,  
Arrondissement de CDN—  
NDG
- Jean Boivin  
Conseil communautaire de  
Notre-Dame-de-Grâce
- Marie-Hélène Bouchard  
Direction des affaires publiques et  
du greffe
- Lyne Boucher  
CSSS de la Montagne
- Claude Daigneault  
L'OEIL
- Gilbert Deschamps  
Direction des travaux publics
- Steve Desjardins  
Division permis et inspections
- Daniel de Vries  
Service de sécurité incendie
- Lolita Dumaguit  
Comité des résidents
- Debra Fogel  
Habitation communautaire NDG
- Marie-Paula Garant  
Conseil communautaire CDN
- Norman King  
Direction de santé publique de  
Montréal
- Constable Elizabeth Kraska  
SPVM - PDQ 25
- Joseph Lambert  
Tandem CDN-NDG
- Terri Ste-Marie  
Tandem CDN-NDG
- Monique Larose  
CSSS de la Montagne
- Denis Lévesque  
Projet Genèse
- Ginette Martel  
Centre communautaire  
Mountain Sights
- Abid Monsoor  
Comité des résidents
- Robert Rousseau  
Division permis et inspections
- Marvin Rotrand  
Conseiller, district Snowdon
- William Roy  
Éco-Quartier Snowdon
- Louise Roy  
Pastorale sociale

## 1. Sommaire

Initié par le Centre communautaire Mountain-Sights, l'*Opération en salubrité sur l'avenue Mountain Sights* se déroule au cours de l'été 2005 et a pour objectif de freiner l'infestation de blattes dans une vingtaine d'immeubles résidentiels de l'avenue Mountain Sights à Montréal. Ce projet-pilote, soutenu par le Comité d'arrondissement sur le logement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce, répond à un besoin pressant des résidents désireux d'apporter une solution efficace à des problèmes de santé découlant de l'infestation tels que le stress et les maladies respiratoires qui affectent grandement leur qualité de vie.

Bien ancré dans la réalité du milieu et proposant une démarche originale, ce projet réunit autour de la même table à la fois les résidents de l'avenue Mountain Sights, les propriétaires des immeubles ainsi qu'une dizaine d'intervenants communautaires de l'arrondissement de Côte-des-Neiges incluant les représentants des services sociaux et de santé. Soulignons que le projet se déroule dans l'un des quartiers les plus multiethniques de Montréal qualifié également de zone sensible.

À la fois source de dynamisme et de défis à relever, la diversité des intervenants et la spécificité du milieu font de l'*Opération en salubrité* une expérience riche en apprentissages pour tous ses participants et s'inscrit comme la première étape d'une intervention à plus long terme visant l'amélioration significative de la qualité de vie dans l'ensemble du quartier. Il importe, en effet, de mettre en lumière l'implication soutenue des résidents et leur détermination à prendre en main leur environnement. Ce désir d'agir collectivement constitue non seulement la clé du succès du projet mais aussi l'un de ses résultats les plus positifs.

Afin de partager cette première expérience avec d'autres organismes et groupes de citoyens, nous vous présentons le rapport final des activités. Nous espérons que ce bilan serve de modèle d'intervention et qu'il inspire ceux et celles désireux d'agir pour améliorer leur milieu de vie tout en y développant un sentiment d'appartenance et de coopération. Pour compléter les informations qui touchent essentiellement la préparation et la réalisation du projet, nous vous faisons également part des recommandations et défis à relever afin d'accroître la qualité des interventions à venir.

Bonne lecture !

---

Liza Novak, Directrice du  
Centre communautaire Mountain-Sights

## **2. PRÉSENTATION DU CENTRE COMMUNAUTAIRE MOUNTAIN SIGHTS ET DE L'OPÉRATION EN SALUBRITÉ SUR L'AVENUE MOUNTAIN SIGHTS**

Le Centre communautaire Mountain Sights (CCMS) a été fondé en 1992 par l'organisme PROMIS et le CLSC Côte-des-Neiges dans le but de rejoindre les personnes et les familles d'un secteur isolé du quartier Côte-des-Neiges. L'avenue Mountain Sights est un secteur multiethnique densément peuplé situé au nord-est du quartier Côte-des-Neiges. Les autorités municipales et provinciales reconnaissent ce territoire comme étant un «quartier sensible» dont la population est susceptible de vivre de l'exclusion et de la discrimination.

Les activités et les services mis sur pied par le CCMS comprennent un jardin d'enfants, des cours de français pour adultes immigrants avec halte-garderie, de l'aide aux devoirs ainsi que des services d'accueil, d'écoute et de références, des services en périnatalité et des services sociaux. À ceux-ci, s'ajoutent des activités de groupe dont les cafés-rencontres pour femmes, l'animation auprès des adolescents, des rencontres thématiques sur différents sujets (logement, sécurité, éducation, violence, toxicomanie, etc.) ainsi que des activités communautaires comme la corvée annuelle de nettoyage de l'avenue Mountain Sights. De plus, la mobilisation des résidants a permis la création d'un jardin communautaire et d'un nouveau site d'activités dans le parc de la Savane.

C'est en 1995 que le Centre communautaire s'installe dans le local situé au sous-sol d'un immeuble de l'avenue Mountain Sights acheté par la Ville de Montréal (SHDM). En 1998, il obtient son incorporation en tant qu'organisme autonome sans but lucratif. Il adopte des règles de fonctionnement démocratique et met sur pied un comité de résidants afin d'orienter le développement de l'organisme.

Au fil des années, le Centre communautaire devient un point de repère important pour les résidants du quartier qui sont issus de cultures différentes et dont un grand nombre sont de nouveaux immigrants. Le CCMS devient pour eux un espace où tous peuvent se rencontrer, s'exprimer, partager leurs préoccupations et s'impliquer concrètement dans la vie de leur quartier. L'une des préoccupations le plus souvent exprimée concerne la salubrité : on se plaint de la piètre condition des logements qui pour la plupart sont infestés de blattes.

Dans son plan d'action pour l'année 2002-2003, le comité des résidants adopte comme priorité l'amélioration des conditions de logements sur l'avenue Mountain Sights. C'est à partir de cet énoncé que l'*Opération en salubrité* verra le jour.

### 3. DESCRIPTION DU PROBLÈME

Les locataires de l'avenue Mountain Sights sont presque tous confrontés à la présence de blattes dans leur appartement et, dans de nombreux cas, on peut parler d'infestation. Cette situation a un effet direct sur la qualité de vie des familles et l'on peut constater de l'anxiété découlant de la présence des blattes tant dans les lieux où les aliments sont préparés que dans les espaces où l'on dort. Pour décourager ces visiteurs nocturnes, certains locataires dormiront la nuit à la clarté des lumières, d'autres inséreront du coton ouaté dans les oreilles de leurs enfants ou déposeront ceux-ci pour la nuit chez des membres de la famille où la situation est moins alarmante. Les tentatives infructueuses visant à régler le problème (plaintes répétées à la Ville, collaboration lors de visites d'exterminateurs dans leur logement, achat et application de différents produits...) auront pour effet de décourager les locataires et de faire naître chez-eux une attitude défaitiste vis-à-vis toute nouvelle tentative d'action. Certains résidents ont même été pointés du doigt et menacés de congédiement pour avoir malencontreusement fait transiter quelques blattes de la maison à leur lieu de travail. À la présence de blattes s'ajoute celle de souris et de punaises. Soulignons finalement que, selon certaines études scientifiques, une exposition aux allergènes provenant des blattes peut causer l'asthme et l'aggraver notamment chez les jeunes enfants.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Voir annexe 14. Résumé préparé par monsieur Normand King (M.Sc. Épidémiologie) de la Direction de la santé publique de Montréal portant sur des expériences européennes et américaines qui concernent la santé publique et qui visent l'amélioration des conditions de logement, février 2005.

#### **4. PROJET D'EXTERMINATION ANTÉRIEUR SUR L'AVENUE MOUNTAIN SIGHTS**

Le problème de blattes dans le voisinage de l'avenue Mountain Sight n'est pas nouveau. En 1986, alors que l'infestation était généralisée, la Ville de Montréal, en réponse à des pressions d'un groupe-logement du quartier (l'ŒIL), de locataires et avec la collaboration de différents partenaires, décidait de coordonner une action concertée d'extermination dans l'ensemble des immeubles de l'avenue. C'est ainsi qu'à deux reprises et à six semaines d'intervalle, plus de 350 logements recevaient la visite d'exterminateurs qui ont alors fait usage de pesticides variés sous forme de poudre, de liquide et de brume. Un lieu d'accueil avait été prévu dans le quartier dans le but d'accueillir les locataires à qui l'on demandait, en raison de la toxicité des produits, de quitter leur logement pour une durée de 12 heures suite au traitement effectué par les exterminateurs. Lors de cette action, la Ville de Montréal a utilisé le pouvoir prévu dans le code du logement pour obliger les propriétaires à collaborer à l'opération et à payer les frais de l'extermination (environ 700 \$ par immeuble). Les résultats de l'opération se sont avérés très concluants : pendant au moins trois ans, les locataires ont été soulagés de la présence des blattes, et la situation a été maîtrisée pendant plusieurs années encore.

## **5. ACTIONS ENTREPRISES PAR LE CENTRE COMMUNAUTAIRE MOUNTAIN SIGHTS POUR AGIR SUR LE PROBLÈME D'INFESTATION DE VERMINE**

Au début des années 2000, les intervenants du CCMS entendent régulièrement les plaintes des résidants au sujet des conditions insalubres dans lesquelles se trouve leur logement. Pour mieux répondre à ces problèmes, le Centre met de l'avant des actions et collabore à des initiatives entreprises par des organismes du quartier :

- rencontres publiques d'information en collaboration avec l'ŒIL et le Projet Genèse portant sur les droits et responsabilités des locataires, sur le rôle de la Division des permis et inspections de la Ville de Montréal et sur celui de la Régie du logement ;
- collaboration à une campagne d'information sous forme de visites porte à porte, initiée par l'ŒIL, et conduisant au dépôt d'une cinquantaine de plaintes de locataires au Service des inspections des bâtiments résidentiels desservant le quartier Côte-des-Neiges ;
- activités de sensibilisation auprès des résidants sur des questions environnementales dont la salubrité dans les logements, tenue d'une conférence de presse sur le problème d'infestation lors d'une corvée de nettoyage de la rue ;
- participation des résidants de Mountain Sights à des réunions du conseil d'arrondissement de Côte-des-Neiges — Notre-Dame-de-Grâce ;
- appui à la demande du Projet Genèse auprès des élus de l'arrondissement de Côte-des-Neiges — Notre-Dame-de-Grâce afin d'obtenir la mise sur pied d'une Commission sur le logement dans le quartier. La Ville de Montréal répond à cette demande en créant, en 2004, le Comité d'arrondissement sur le logement.

### **5.1 Mandat de Comité d'arrondissement sur le logement**

Le Comité d'arrondissement sur le logement regroupe des intervenants des secteurs municipal, public et communautaire.<sup>2</sup> Son mandat est de développer des moyens pour remédier aux mauvaises conditions de logement qui persistent et s'aggravent dans l'arrondissement.

---

<sup>2</sup> Le Comité d'arrondissement sur le logement est présidé par le maire de l'arrondissement de Côte-des-neiges—Notre-Dame-de-Grâce. Il rassemble les organismes suivants : CLSC Côte-des-Neiges, CLSC Notre-Dame de Grâce, Conseil communautaire NDG, Direction de la santé publique de Montréal, Direction de l'habitation de la Ville de Montréal, Éco-Quartier, Habitation communautaire NDG, l'Œil, TENINFORM, Projet Genèse, Centre communautaire Mountain Sights, Service de protection des incendies, Ville de Montréal : Division permis et inspection; Travaux publique, Affaires publiques et greffe, SPVM - PDQ 25, Tandem, Service de la mise en valeur du territoire.

## **5.2 Création du sous-comité responsable de coordination de *l'Opération en salubrité sur l'avenue Mountain Sights***

Peu après sa création, le Centre communautaire Mountain Sights (CCMS) se joint au Comité d'arrondissement sur le logement. Ce dernier accepte d'appuyer le projet-pilote en salubrité sur l'avenue Mountain Sights. Ce projet spécial vise environ 500 logements. Un sous-comité est mis sur pied auquel se joignent des résidants, des concierges et des propriétaires de l'avenue. Le mandat du sous-comité est d'élaborer un plan de travail et d'assurer la réalisation de l'opération qui servira de modèle pour d'autres secteurs confrontés à des problèmes de blattes.

## **6. PRÉSENTATION DE L'OPÉRATION EN SALUBRITÉ: PROJET-PILOTE**

Le sous-comité de coordination de l'Opération a d'abord clarifié les buts et les objectifs visés, les moyens prévus, l'échéancier et le déroulement de l'opération. Ce travail a servi à déterminer le budget nécessaire à la réalisation du projet. (Voir budget, annexe 9)

### **6.1 Buts et objectifs de l'opération**

Les buts de ce projet-pilote sont :

- d'appuyer les résidants de l'avenue Mountain Sights dans leurs efforts pour améliorer leurs conditions de logement;
- de rejoindre les résidants et les familles de l'avenue Mountain Sights de façon à mettre en place une opération concertée permettant de remédier au problème d'insalubrité causé par les blattes.

Les objectifs spécifiques suivants sont visés :

- exterminer les blattes et la vermine conformément à la réglementation municipale;
- contrôler la prolifération des blattes dans les logements;
- sensibiliser les locataires à l'importance de leur rôle dans la prévention de l'infestation de blattes et de vermines;
- assurer que des mesures soient prises pour enrayer à sa source le problème des blattes;
- assurer que *l'Opération en salubrité* ait un effet durable.

## 6.2 Calendrier d'activités et phases de l'opération

Le calendrier suivant est adopté. Les activités se dérouleront d'avril 2005 à mars 2006 et se divisent en trois phases distinctes.

### Calendrier d'activités 2005-2006

Activités	avril- mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc	janv	fév.	mars
<u>Phase1 : mobilisation du milieu</u>	X										
<ul style="list-style-type: none"> <li>Représentations en vue d'obtenir le soutien du milieu et le financement pour réaliser un projet local visant l'amélioration des conditions de logement sur l'avenue Mountain Sights</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>Embauche et intégration au Centre</li> </ul>		X									
<ul style="list-style-type: none"> <li>Information et sensibilisation – ligne téléphone distincte réservée à l'opération</li> </ul>		X	X	X	X						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Création d'outils</li> </ul>			X	X	X	X					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recrutement et formation des bénévoles</li> </ul>			X	X	X	X					
<u>Phases 2 :</u>			X	X	X						
<ul style="list-style-type: none"> <li>préparation des immeubles et des logements</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>Porte-à-porte</li> </ul>			X	X	X						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspection</li> </ul>			X	X	X						
<u>Phase 3 :</u>			X	X	X						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Extermination</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluation : <ul style="list-style-type: none"> <li>Visite post-extermiation:</li> <li>rencontres avec : le sous-comité de travail, les résidants et les propriétaires</li> </ul> </li> </ul>				X	X	X	X				
Remerciements et suivis préliminaires					X	X					
Rapport d'étape et rapport final				X				X		X	X

### 6.3 Protocole de l'opération

Au début de l'opération, un protocole d'intervention est établi afin de maximiser les résultats et d'uniformiser notre approche auprès des populations ciblées : les locataires, les concierges et les propriétaires. Voici le protocole d'intervention qui a été appliqué.

Visite 1: information et préparation (jour 1):

- Les bénévoles informent les locataires de l'opération d'extermination. Ils expliquent comment préparer le logement pour assurer l'efficacité de l'extermination à court et à moyen terme (désencombrer, nettoyer et dégraisser le logement avec des produits appropriés).

Visite 2: information et préparation (jour 10):

- Les bénévoles s'assurent que tous les logements et aires communes de l'immeuble sont propres et que les locataires savent ce qu'ils doivent désencombrer ou vider le jour avant la visite de l'exterminateur.
- L'inspecteur de la Ville de Montréal remet des avis aux locataires récalcitrants visés et aux propriétaires dont l'immeuble a été évalué en mauvaise condition.

Extermination (jour 17):

- Après avoir distribué un avis écrit aux locataires spécifiant le produit chimique qui sera utilisé pour l'extermination, l'exterminateur procède à l'application du poison.
- L'inspecteur visite différents logements identifiés comme étant problématiques (très encombrés, beaucoup de saleté et de graisse accumulée). Selon le cas, il remet un avis ou une amende aux locataires qui n'ont pas préparé adéquatement leur logement.

Visite 3: post-extermination (jour 38):

Les bénévoles vérifient si la vermine a diminué (observations et témoignages) et si la propreté des logements a été maintenue. Ils donnent des informations complémentaires aux locataires pour améliorer l'efficacité du traitement à long terme et prévenir la réintroduction de vermines dans l'immeuble. (ex : gestion de déchets, numéro de téléphone pour dénoncer l'insalubrité d'un magasin, etc.)

Tout au long de l'*Opération en salubrité*, des rencontres de formation sont organisées à l'intention des intervenants et bénévoles afin de les outiller quant à l'application du protocole d'intervention pour le porte à porte.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Voir le Guide de formation pour le porte à porte, annexe 1

## 6.4 Phases 1 : mobilisation

Situé au cœur du territoire visé par l'extermination, le **Centre communautaire Mountain Sights (CCMS)** a coordonné le projet et a assumé les responsabilités suivantes: mobilisation des locataires, recherche et encadrement des bénévoles, gestion des ressources humaines et des finances, création d'outils pédagogiques et d'activités de sensibilisation. Il a également répondu aux besoins d'informations et de soutien des résidants, a réservé une ligne téléphonique et a fourni le service de secrétariat, les salles de réunion et les équipements pour la durée de l'Opération. Afin que les retombées soient le plus durables possibles, il continuera son travail de mobilisation pour assurer un suivi du projet.

### Partenaires et collaborateurs de l'Opération

Une vingtaine d'intervenants des secteurs communautaire et municipal ont contribué de multiples façons à l'*Opération en salubrité*. Voici une brève présentation des organismes partenaires et collaborateurs ainsi qu'un aperçu du rôle qu'ils ont joué tout au long du déroulement du projet.

**Le Comité d'arrondissement sur de logement de Côte-des-Neiges — Notre-Dame-de-Grâce**, que nous avons présenté précédemment, accorde un soutien technique en s'occupant notamment des invitations aux personnes ressources, des convocations, des procès-verbaux et du suivi des réunions. Il apporte son appui au CCMS dans la réalisation de ce projet-pilote et, à cette fin, met sur pied le sous-comité de l'*Opération en salubrité* qui regroupe plusieurs organismes, des locataires, des concierges, et occasionnellement des propriétaires. De plus, c'est par le biais du Comité d'arrondissement sur le logement que trois employés de la Ville provenant respectivement du **bureau du maire de l'arrondissement**, de la **Division des permis et inspections** et **Direction des Affaires publiques et du greffe** sont affectés au sous-comité. Ces personnes ont, entre autres, pour rôle d'orienter le sous-comité dans l'élaboration du plan de travail, du protocole d'intervention et dans le cheminement administratif du dossier. Elles soutiennent également le CCMS dans ses efforts pour obtenir les ressources nécessaires (financement, inspecteurs additionnels, etc.) à la réalisation du projet et pour s'assurer la participation des propriétaires à l'*Opération en salubrité*. Au cours de l'opération, la Division des permis et inspections a temporairement assigné deux inspecteurs additionnels pour assurer l'application du Règlement en matière de salubrité.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> *Règlement sur la salubrité et l'entretien des logements*, Règlement 03-096, Ville de Montréal

**L'arrondissement de Côte-des-Neiges — Notre-Dame-de-Grâce** accorde un soutien financier permettant au Centre communautaire Mountain Sights de démarrer le projet. **La Société Canadienne de l'hypothèque et du logement (SCHL), la Direction de santé publique de Montréal (DSP) et le Centre de santé et de services sociaux de la Montagne (CSSS de la Montagne)** ont aussi apporté leur soutien financier à cette opération et ont fourni de la documentation sur des projets similaires et sur le contrôle des blattes.<sup>5</sup> La littérature recueillie s'est avérée très utile lors de l'élaboration du nouveau projet-pilote.

La DSP a délégué une personne ressource qui a contribué à la réflexion du Comité d'arrondissement sur le logement et du sous-comité en les informant de projets en matière de santé publique réalisés dans d'autres pays et visant l'amélioration des conditions de logement dans des milieux défavorisés.

L'organisatrice communautaire du CSSS de la Montagne, qui soutient le CCMS dans la réalisation de sa mission, a fait partie du sous-comité de coordination de l'opération et a travaillé avec l'équipe terrain.

L'apport financier du CSSS De la Montagne au projet et les commandites provenant de **trois marchands locaux** ont permis au CCMS de faire l'achat de produits et matériel de nettoyage destinés aux résidents de l'avenue Mountain Sights.

La SCHL a financé une partie de la production et de la diffusion du rapport final de cette opération.

**La Pastorale Sociale** concernée par la justice sociale, **l'Eco-Quartier de Snowdon** qui intervient en matière d'environnement, le **Projet Genèse** qui défend les droits des personnes à faible revenu, **le Poste de police du quartier 25, Tandem CDN-CDN** qui œuvre, entre autres, dans le domaine de la sécurité et de la prévention du crime ont été impliqués dans le travail du sous-comité de coordination de l'opération. Plusieurs intervenants de ces organisations ainsi qu'une trentaine de bénévoles ont effectué le porte-à-porte lors des visites aux locataires.

**La Maison Maheu – Extermination**, une entreprise d'extermination a fourni son expertise en matière de blattes, d'infestation et d'utilisation de produits chimiques

---

<sup>5</sup> *Adieu coquerelles! – Comment se débarrasser des coquerelles de la façon moins toxique* SCHL, 2003; 26 juin 2003 : *La Ville adopte un NOUVEAU RÈGLEMENT SUR LA SALUBRITÉ ET L'ENTRETIEN DES LOGEMENTS*, OEIL 2005, Procès-verbaux du Groupe de travail dans CDN sur la vermine du 4 septembre et du 26 1986, archives de l'OEIL; correspondance provenant de Ville Saint-Laurent portant sur le projet d'extermination des édifices de Gestion Immobilière C.V.R., août 1986, *Nature Wars – People vs Pests*, M. L. Winston, Harvard University Press, 1992; *Montreal Roach War*, The Gazette, 5 Juin 1986; *Règlement 6678 sur les inspections*, Ville de Montréal, *Règlement sur l'extermination* C.E-8, Ville de Montréal.

lors de l'élaboration du protocole d'intervention et lors de réunions d'information à l'intention des locataires et des propriétaires.

Le **Service des Travaux publics de l'arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce**, responsable de la cueillette d'ordures et des encombrants, ainsi que le **Service de prévention des incendies de la CUM** effectuant l'inspection des immeubles, ont concentré davantage leurs efforts sur l'avenue Mountain Sights durant tout le déroulement de l'*Opération en salubrité*.

Les **quatorze propriétaires des vingt-deux immeubles** traités ont défrayé les coûts d'extermination de blattes et dans certains cas de souris. De plus, sept d'entre eux ont participé aux réunions préparatoires et d'évaluation de l'*Opération en salubrité*.

De nombreux **résidents du quartier Mountain Sights, un illustrateur et des intervenants d'organismes communautaires desservant les communautés cambodgienne, vietnamienne et originaires de pays de l'Asie du Sud** ont apporté leur aide à la traduction orale et écrite des informations, à la réalisation et la présentation graphique des outils de travail et de promotion du projet (feuilles d'information, affiches, etc.).

## 6.5 Phase 2 : Préparation des immeubles et des logements

### Visite 1: information et préparation

Les **objectifs principaux** de la première visite sont d'informer les locataires de l'opération de salubrité et de les inciter à bien nettoyer leur logement.

Du 4 juillet au 3 août des bénévoles ont visité 427 logements sur un total de 461 concernés.<sup>6</sup>

Les principales raisons pour lesquelles certains locataires n'ont pas été rejoints sont les suivantes :

- les locataires étaient soit en vacances ou absents pendant la durée du projet;
- les locataires travaillaient ou n'étaient pas présents aux heures des visites des bénévoles (entre 9 et 21 heures);
- un manque de bénévoles n'a pas permis d'effectuer le nombre de visites nécessaires pour rejoindre tous les locataires.

---

<sup>6</sup> Ne sont pas inclus, dans le total, les logements qui n'étaient pas occupés pendant l'opération. Par ailleurs, dans certains immeubles, deux appartements ont été joints pour n'en faire qu'un seul en détruisant le mur séparateur afin d'y loger une plus grande famille. Le chiffre total tient compte du nombre d'appartements ainsi agrandis, c'est-à-dire, qu'ils ont été considérés comme un seul appartement au lieu de deux.

Voici les principaux obstacles auxquels nous nous sommes butés lors de cette première visite :

### **MÉFIANCE**

Lors de la première visite des bénévoles, certains locataires se sont montrés méfiants à leur endroit. La méfiance s'estompait considérablement au fur et à mesure que l'opération progressait dans l'immeuble. Le passage fréquent des bénévoles portant une carte d'identité du CCMS rendait leur présence moins insolite et sur la rue le bouche-à-oreille a permis aux gens de prendre connaissance de l'Opération et du rôle des bénévoles.

### **LANGUES**

Les résidants de la rue Mountain Sights sont d'origines et de langues diverses, c'est pourquoi toute la documentation distribuée au cours de l'Opération a été traduite en tamoul, hindi et chinois. La production de matériel traduit s'est faite en fonction d'une évaluation au préalable des langues les plus communément utilisées, du nombre de personnes d'une communauté linguistique particulière incapable de communiquer en anglais ou en français et de la disponibilité de bénévoles disposés à faire la traduction.

Soulignons qu'il était parfois impossible pour les groupes de bénévoles de communiquer avec certains locataires. Dans ces cas, les bénévoles essayaient de connaître la langue parlée par les locataires afin qu'une visite soit effectuée le plus rapidement possible par un bénévole parlant la langue appropriée.

Dans le cas des langues les moins fréquemment parlées, toutes les informations et instructions étaient transmises verbalement. À deux reprises, nous avons dû recruter deux bénévoles, l'un parlant cambodgien et l'autre bengali.

Dans presque tous les cas, et lorsque cela était possible, les résidants préféraient parler leur langue maternelle. C'est pourquoi la participation de bénévoles parlant des langues autres que l'anglais et le français était particulièrement appréciée.

### **NETTOYAGE**

Il était **difficile ou impossible pour certains résidants de nettoyer seuls** leur logement. Dans quelques cas, des locataires bénévoles ont aidé les résidants à nettoyer.

Voici les raisons principales justifiant une aide au nettoyage. Les chiffres entre parenthèses indiquent le nombre de cas relevés :

- grossesse (5)
- personnes âgées (4)
- problème de santé physique (2)
- santé mentale (2)
- familles monoparentales (2)

Dans les cas où il semblait difficile pour le résidant de maintenir son logement dans un état salubre ou lorsqu'on identifiait des besoins de soutien particulier, le locataire était invité à entrer en contact avec les ressources du milieu telles que le CSSS de la Montagne ou d'autres organismes communautaires.

### **UTILITÉ DE L'OPÉRATION**

Quelques résidants n'étaient pas convaincus de l'utilité de l'Opération et n'ont pas voulu collaborer invoquant les raisons suivantes : des exterminations avaient déjà été effectuées dans le passé sans résultat ; la propreté d'un logement n'affectait pas la réussite de l'extermination; le nettoyage à faire était trop important.

Pour faire tomber ces réticences, les bénévoles faisaient valoir la particularité de *l'Opération en salubrité*, soit sa nature systématique, ce qui assurait un plus grand impact à la démarche d'extermination. De plus, l'Opération avait l'appui de la Ville de Montréal et de tous les propriétaires des immeubles et que cette concertation assurait son succès. Finalement, la présence soutenue des inspecteurs de la Ville de Montréal tout au long de l'Opération et l'éventualité de recevoir une amende a incité les locataires récalcitrants à collaborer.

- **Visite 2: Objectifs, nombre de logements visités et défis/obstacles rencontrés**

Les **objectifs principaux** de la Visite 2 sont de s'assurer que l'appartement est dans un état de propreté adéquat, d'informer les locataires de la date de l'extermination et des procédures à suivre avant et pendant celle-ci.

Du 21 juillet au 26 août des bénévoles ont visité 363 logements sur un total de 461 concernés.

On estime que les raisons pour lesquelles certains locataires n'ont pas pu être rejoints avant l'extermination sont les mêmes que lors de la Visite 1. De plus, nous disposons d'un temps plus limité pour effectuer la Visite 2, car notre marge de manœuvre était réduite compte tenu des ententes prises entre les propriétaires et les compagnies d'extermination pour traiter les immeubles visés par l'Opération. Par conséquent, nous n'avons pu rencontrer autant de locataires lors de la Visite 2.<sup>7</sup>

Dans la période précédant l'extermination, les inspecteurs ont émis un total de 121 avis et 14 amendes à des locataires et des propriétaires.

---

<sup>7</sup> Voir le tableau : « Vue d'ensemble de l'Opération » en annexe 12

Voici les principaux obstacles rencontrés lors de cette étape.

▪ **Niveau de propreté insuffisant**

Dans beaucoup de cas, les logements n'étaient pas suffisamment propres et cela principalement pour les raisons suivantes :

Les produits utilisés pour nettoyer n'étaient pas appropriés.

Le problème rencontré le plus souvent est l'accumulation de graisse sur les surfaces de la cuisine. Bien que de nombreux résidents utilisent des produits comme M. Net, Vim, du savon à vaisselle, Easy-off, Windex ou de l'eau de javel, tous ces produits sont cependant inefficaces pour nettoyer des surfaces très grasses.

Il nous a paru important d'agir rapidement et de les informer, selon le cas, du type de produit approprié pour chaque tâche ménagère, notamment le dégraissage pour lequel un produit indiquant spécifiquement les termes "nettoyant et dégraissant" sur le contenant était indispensable. Préalablement, nous avons sollicité l'avis des vendeurs de produits nettoyants et examiner attentivement les informations apparaissant sur l'étiquette des différents produits recommandés.

Dans le but d'aider les résidents à faibles revenus, le CCMS a obtenu et mis à la disposition des résidents des contenants de produit dégraissant, des tampons d'acier savonneux, des brosses à nettoyage et des gants de protection. Environ cinquante personnes se sont prévaluées de cette aide.

Il est à noter que le succès de l'Opération est étroitement lié à la propreté des lieux. En effet, les blattes auront peu d'intérêt pour le poison si elles ont accès à diverses nourritures domestiques.
---

Certains locataires ne savaient pas qu'il était possible ou nécessaire de nettoyer certains recoins de leur appartement.

Dans ces cas, les bénévoles félicitaient les résidents du travail déjà effectué et leur indiquaient les dernières choses à nettoyer avant la venue de l'exterminateur.

Dans les situations où l'oubli pouvait être de mauvaise foi, les bénévoles soulignaient qu'il était essentiel pour la réussite de l'extermination que tous les logements soient entièrement propres et les informaient que le jour de l'extermination l'inspecteur pourrait remettre des amendes aux locataires dont les logements n'étaient pas adéquatement préparés. Lorsqu'il restait encore beaucoup de ménage à faire, un inspecteur donnait un avis aux locataires renforçant le caractère obligatoire de cette étape.

Quelques appartements étaient particulièrement encombrés.

Les bénévoles expliquaient alors aux locataires qu'il est plus difficile de procéder à l'extermination lorsqu'un logement est très encombré et que chaque geste posé pour désencombrer le logement augmenterait l'efficacité de l'extermination.

Des appartements étaient en très mauvais état.

Il était parfois impossible de rendre entièrement propres des surfaces pourries, trouées ou gravement détériorées.

▪ **Variations de la procédure d'extermination et des instructions aux locataires.**

Les procédures à suivre le jour avant l'extermination variaient en fonction des exigences de l'exterminateur, du type et de la quantité des produits utilisés en fonction du contrat conclu avec le propriétaire.

Certains exterminateurs exigeaient que la cuisine et la salle de bains soient complètement vides et d'autres qu'elles soient seulement désencombrées.

Les procédures à suivre le jour même de l'extermination pouvaient varier car les propriétaires avaient le droit de faire appel à des compagnies d'extermination certifiées de leur choix qui pouvaient utiliser des méthodes différentes. Par exemple, l'extermination à la poudre demande quelques mesures supplémentaires de la part des locataires et ceux-ci doivent sortir de leur logement pendant une période d'au moins quatre heures et de vingt-quatre heures lorsqu'il s'agit de femmes enceintes ou qui allaitent.

Les bénévoles, qui avaient pour tâche de visiter les deux immeubles où on utilisait la poudre, ont reçu une formation supplémentaire afin de clarifier les étapes que les locataires avaient à suivre. En général, le fait qu'il y ait des procédures différentes créait de la confusion, d'une part, chez les bénévoles qui devaient donner des instructions aux résidents de plusieurs immeubles et, d'autre part, chez les locataires qui pouvaient recevoir des informations différentes ou contradictoires provenant de leurs voisins ou de d'autres bénévoles. De plus, la compréhension insuffisante du français et de l'anglais de plusieurs locataires et la disponibilité limitée des bénévoles pouvant faire la traduction ont contribué au problème de confusion.

Il est à noter qu'il faut prévoir un endroit pour accommoder les locataires qui doivent évacuer leur logement pendant la période exigée. Ainsi, le CCMS a réservé une salle dans le centre sportif avoisinant. Les bénévoles et des affiches informaient les locataires de cette possibilité. Les deux journées ont été ensoleillées et aucun locataire ne s'est présenté à la salle.

Dans certains cas **il n'a pas été possible de visiter une seconde fois** l'appartement avant l'extermination. Dans ces situations, un ou deux jours avant l'extermination, le concierge laissait entrer un inspecteur pour qu'il puisse évaluer l'état des logements. Lorsque l'état de salubrité était insatisfaisant, l'inspecteur laissait un avertissement au locataire à l'intérieur de l'appartement.

### **6,6 Phase 3 : Extermination et visite 3- post-extermiation**

Vingt-deux (22) immeubles de l'avenue Mountain Sights ont été visités par les exterminateurs entre les mois de juin et août 2005. L'extermination devait être systématique c'est-à-dire qu'elle devait être effectuée dans tous les logements.

- **Liste des immeubles visés par l'opération et des dates de l'extermination par ordre chronologique**

<b>Adresse</b>	<b>Date</b>	<b>Notes</b>
7875 Mountain Sights	3 juin	traité sans visite préalable des bénévoles
7715 Mountain Sights	27 juin	traité sans visite préalable des bénévoles
7800 Mountain Sights	26 juillet	
7802 Mountain Sights	26 juillet	Le Centre Communautaire Mountain Sights
7845 Mountain Sights	27 juillet	
7855 Mountain Sights	28 juillet	
7835 Mountain Sights	29 juillet	
7815 Mountain Sights	3 août	
7830 Mountain Sights	3 août	
7825 Mountain Sights	5 août	
7905 Mountain Sights	8 août	
7860 Mountain Sights	8 août	
7840 Mountain Sights	9 et 10 août	traité avec de la poudre
7740 Mountain Sights	12 août	
7795 Mountain Sights	15 août	
7955 Mountain Sights	15 août	
7780 Mountain Sights	15 et 16 août	traité avec de la poudre
7805 Mountain Sights	16 août	
8005 Mountain Sights	17 août	
7810 Mountain Sights	29 août	
7777 Mountain Sights	30 août	
7745 Mountain Sights	31 août	

- **Choix de la compagnie d'extermination et types de contrats**

L'efficacité de l'extermination varie d'un immeuble à l'autre. Ces variations pourraient être attribuées aux facteurs suivants.

La compagnie d'extermination choisie par le propriétaire

La principale préoccupation soulevée en début de projet était d'éviter qu'un propriétaire emploie sa propre compagnie d'extermination (situation qui avait déjà eu lieu par le passé) ou qu'il utilise les services d'une compagnie non reconnue ou non attirée. Cette possibilité peut compromettre l'extermination si l'entreprise choisie n'est pas efficace. Nous avons informé les propriétaires de notre préoccupation et leur avons remis une trousse incluant une copie du *Règlement sur la salubrité et l'entretien des logements* afin de prévenir ce genre de problèmes.

Le montant du contrat alloué par le propriétaire à sa compagnie d'extermination

L'*Opération en salubrité* exigeait des propriétaires qu'ils fassent faire une extermination systématique de tous les appartements de leurs immeubles. Aucune exigence supplémentaire n'était précisée. Nous avons pu obtenir une copie du contrat de service de la plupart des compagnies d'extermination utilisées. L'ampleur et l'efficacité du travail d'extermination variaient selon le type et le coût du contrat.

Délais de l'extermination

Le temps pris par les différentes compagnies d'extermination pour compléter leur travail variait, pour des immeubles de taille similaire, suggérant ainsi qu'un travail plus exhaustif avait été effectué dans certains immeubles. Par exemple, certaines compagnies ont procédé à l'extermination en une demie journée alors que d'autres ont mis jusqu'à deux jours pour compléter l'extermination d'un immeuble de taille comparable. Finalement, certains propriétaires ont choisi une formule de contrat comprenant une garantie sur le travail. Ce type de contrat nécessite un suivi de la part de l'exterminateur et, bien qu'il soit plus coûteux, il assure un meilleur contrôle sur la présence de blattes à long terme. Il semble raisonnable de penser que ces facteurs puissent affecter le résultat de l'extermination à long terme.

### ▪ Visite 3: post-extermination

Cette fois-ci, les **objectifs principaux** de la visite sont : d'obtenir les impressions des résidants sur l'*Opération en salubrité* et de les inciter à maintenir des habitudes qui réduisent les risques d'une nouvelle infestation.

Du 28 juillet au 22 septembre des bénévoles ont visité 432 logements sur un total de 491.<sup>8</sup>

On croit que les raisons pour lesquelles certains logements n'ont pu être rejoints après l'extermination sont les mêmes que lors des visites 1 et 2. Les bénévoles ont essayé pendant deux semaines, à raison de deux tentatives par jour, de revisiter chaque logement d'un immeuble. Ils ont par la suite arrêté en raison du nombre d'appartements à visiter et du temps nécessaire pour y parvenir.

Nous vous présentons les principaux **défis/ obstacles** rencontrés à cette étape.

#### Délais de la visite

La visite des bénévoles avait lieu environ trois semaines après l'extermination soit environ trois semaines avant que l'effet entier de l'extermination se fasse sentir. Ce délai était désirable puisqu'il permettait aux bénévoles de rappeler aux résidants que les produits utilisés pour l'extermination étaient encore actifs et qu'il était donc essentiel pour le succès de l'extermination que les logements demeurent propres dans les semaines qui suivent. Par contre, ce délai, qui tenait compte du manque de disponibilités des ressources humaines pour poursuivre le projet après la période estivale, rendait difficile toute évaluation des effets optimaux de l'extermination.<sup>9</sup>

#### Changement de locataires

Certains appartements étaient occupés par de nouveaux locataires qui n'étaient pas nécessairement informés des détails et exigences de l'opération. Les bénévoles informaient les nouveaux locataires de l'opération et de l'importance de maintenir chaque logement propre.

---

<sup>8</sup> Le nombre total des logements pour la Visite 3: post-extermination est plus élevé que pour la Visite 1 et 2 car il comprend les deux immeubles qui ont fait l'objet d'extermination sans les deux visites préalables des bénévoles.

<sup>9</sup> Voir annexe 15, *Dépliant de l'Opération en salubrité sur l'avenue Mountain Sights distribué aux résidants.*

## 7. AUTRES FACTEURS AFFECTANT LA DÉMARCHE UTILISÉE ET LES RÉSULTATS OBTENUS

- **État des immeubles**

En effectuant le porte-à-porte, les bénévoles et intervenants ont constaté que plusieurs immeubles sont très malpropres et en mauvais état. Dans les immeubles qui font l'objet de négligence, on remarque que plusieurs logements requièrent plus de dégraissage-nettoyage ou bien que l'état du logement est délabré à un point tel qu'il est difficile de le nettoyer adéquatement. Par conséquent, nous avons dû concentrer plus d'efforts et de ressources dans ces immeubles.

Lorsque les logements nécessitaient des réparations urgentes ou importantes, les locataires en prenaient note et l'inspecteur de la Ville de Montréal passait voir le logement avant ou durant l'extermination. Les visites de l'inspecteur auront donc aussi servi à rappeler aux propriétaires leurs responsabilités face aux locataires. Ajoutons qu'à chaque semaine une équipe de bénévoles faisait l'évaluation systématique des aires communes d'entreposage des poubelles de chaque immeuble et notait au besoin les problèmes à corriger. Cette évaluation était incluse dans le rapport remis hebdomadairement à chaque propriétaire.<sup>10</sup>

- **Coopération des propriétaires**

En général, les propriétaires se sont montrés favorables au projet. Cependant, la SODHAC, qui gère des immeubles de la SHDM, avait initialement accepté qu'un de ses bâtiments serve d'immeuble-pilote. Cependant, la SODHAC a plus tard, et pendant un certain temps, refusé d'effectuer l'extermination dans les trois autres immeubles lui appartenant sur l'avenue, invoquant, entre autres, le manque de ressources financières. Un refus total aurait sérieusement affecté le succès de l'opération. Après un certain temps, la SODHAC a révisé sa position et accepté de participer au projet. C'est pourquoi trois immeubles ont reçu la visite des exterminateurs à la fin du mois d'août, soit deux semaines après tous les autres.

- **Appui de la Ville de Montréal et de l'Arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce**

L'appui de la Ville et plus particulièrement celui de l'Arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce s'est avéré essentiel pour la réalisation de cette opération. Sur le plan politique et légal, la Ville de Montréal et notre arrondissement détiennent un pouvoir d'influence et de mobilisation significatif vis-à-vis des propriétaires et des locataires, surtout sur les plus récalcitrants. De plus, ceci a permis d'obtenir la collaboration des différents services municipaux concernés par cette opération. L'arrondissement a mis à la disposition du projet des ressources tant humaines que financières pour soutenir les efforts considérables déployés par l'ensemble des collaborateurs et des autres partenaires présentés précédemment.

---

<sup>10</sup> Voir: l'exemple d'un rapport aux propriétaires en annexe 7

En effet, le Centre communautaire n'aurait pu, à lui seul, interpeller tous les acteurs qui ont joué différents rôles vitaux tout au long de ce projet.

- **Disponibilité des bénévoles**

La disponibilité des bénévoles a varié en cours du projet. À certaines étapes de l'opération, leur disponibilité limitée a eu pour effet de ralentir le rythme des visites. À d'autres moments, certains bénévoles ne se présentaient pas à l'heure et au jour prévus occasionnant ainsi une réorganisation constante des horaires et des équipes de visites de porte-à-porte.

## 8. CONSTATS ET IMPACTS DE L'OPÉRATION

On constate :

- l'amélioration de la propreté dans les logements et les aires communes;
- la diminution du problème d'encombrement;
- la diminution significative des blattes dans un nombre important d'immeuble bien que celle-ci varie selon différentes facteurs.<sup>11</sup>

L'Opération a eu comme impact :

- l'amélioration de la qualité des logements puisque les visites des inspecteurs ont incité certains propriétaires à exécuter des réparations nécessaires;
- la modification des habitudes d'entretien ménager (rythmes de nettoyage, produits utilisés) suite à l'information reçue;<sup>12</sup>
- une meilleure connaissance de la gamme de produits nettoyants disponibles;
- la sensibilisation accrue de tous les acteurs (locataires, propriétaires, concierges, intervenants) sur les causes et les moyens de contrer une infestation de blattes et de vermine, sur leurs conséquences au niveau de la santé et sur les moyens de prévention;
- la visibilité accrue des organismes impliqués et une meilleure connaissance par les résidants des ressources du milieu ainsi que des services municipaux en matière de propreté et de salubrité;
- une meilleure compréhension de la part des résidants du rôle et des responsabilités relatives des propriétaires et des locataires en rapport avec l'entretien et le maintien d'un immeuble;
- de confirmer l'importance du rôle de la Ville pour assurer que les logements disponibles soient en bonne état;

Les observations sur lesquelles s'appuient nos constats ont été recueillies au cours des visites de porte-à-porte, des rencontres de résidants, de propriétaires et de concierges ainsi que par les interventions des autres acteurs tels que les inspecteurs.

De plus, tout au long de l'Opération, le centre a organisé des rencontres thématiques et d'information, des exposés et des discussions avec l'aide de professionnels en matière de santé publique et un spécialiste en gestion des insectes et contrôle des blattes. À ces occasions des feuillets d'information en

---

<sup>11</sup> Un certain nombre de facteurs ont été identifiés

- 1) le degré d'infestation;
- 2) l'état de propreté des logements et des endroits communs
- 3) l'état d'entretien général des logements, des immeubles y compris les terrains
- 4) la qualité du travail, le type et la quantité de produits utilisée par la compagnie d'extermination;
- 5) l'accessibilité aux ressources pour aider les résidants plus vulnérables et en perte d'autonomie vivant dans des logements insalubres et encombrés

<sup>12</sup> Voir le feuillet sur les moyens pour prévenir la présence des blattes dans les logements distribué aux locataires en annexe 16

différentes langues ont été distribués. Les enfants, quant à eux, ont reçu un cahier à colorier sur le thème des blattes (CCMS).<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Voir un exemplaire du cahier à colorier en annexe 11

## 9. CONCLUSION

L'objectif du Centre Communautaire Mountain Sights n'était pas scientifique mais visait à soulager des locataires accablés par l'infestation de blattes de la façon la plus efficace possible. Nous avons pu atteindre cet objectif par la mise en œuvre d'un plan de travail reposant sur notre capacité de mobiliser les différents acteurs concernés, d'obtenir l'appui du milieu: (financement, expertises, expériences antérieures, bénévolat, administration), de coordonner le projet et de concerter l'ensemble des ressources disponibles selon un échéancier bien déterminé.

Notre expérience nous a démontré qu'il était difficile d'isoler un facteur pour le rendre responsable du problème d'infestation. Les situations problématiques découlent presque toujours de plusieurs facteurs dans les logements où il y a présence de blattes.

Notre démarche nous a permis d'identifier un certains nombres d'éléments dont il faudrait tenir compte pour une prochaine opération, où l'on souhaiterait établir des corrélations plus précises.

- Il faudrait: préalablement trouver une façon de standardiser l'information notamment sur:
- le degré d'infestation;
- le degré de propreté/malpropreté dans les appartements et dans les aires communes
- l'état des immeubles;
- le type de contrats avec les compagnies d'extermination (ex.: fréquence, lieux traités, qualité et quantité des produits);
- les pratiques de gestion des ordures et des encombrants par les locataires, les propriétaires et concierges, le service des travaux publics (ex. entreposage, cueillette des vidanges);
- les pratiques d'entretien des logements et des immeubles;
- l'état des appareils ménagers et les bacs à vidange
- le degré de satisfaction des résidents à différents intervalles après l'opération (ex.: après 3 semaines, après 6 semaines et plus.)

Concernant la durabilité des effets de l'opération, notre expérience démontre que l'atteinte de cet objectif requiert une approche à plus long terme pour encourager le maintien d'habitudes en matière de salubrité. Elle repose sur une volonté de continuité de l'opération et comprend deux volets d'intervention complémentaires soient l'éducation et l'action. Concrètement, il faudrait des ressources humaines pour effectuer des nouvelles visites de porte-à-porte et des vérifications à intervalles réguliers. Ceci implique une meilleure organisation des services à la Ville visant l'efficacité des mesures pour appliquer les règlements en matière de logement et de salubrité (ex. Division permis et inspections, Direction des travaux publics et Service de prévention des incendies).

## 10. RECOMMANDATIONS

Les recommandations présentées ci-bas proviennent des résidants, des propriétaires et des participants au sous-comité. Elles sont le fruit de trois rencontres d'évaluation qui se sont déroulées à la fin de l'opération. Une présentation visuelle du déroulement de ce projet-pilote a précédé une période de discussion. Il a ainsi été possible de dégager plusieurs éléments en vue d'actions futures et pouvant tous être intégrés à un plan de travail en matière de salubrité.

Soulignons que certaines de ces recommandations ont déjà été soumises au Comité d'arrondissement sur le logement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce.

- R-1** Accroître le nombre d'inspecteurs affectés à la salubrité dans les quartiers densément peuplés et plus vulnérables au problème d'insalubrité.
- R-2** Créer des équipes mandatées à travailler exclusivement sur des questions de salubrité et en faire la promotion en partenariat avec les ressources du milieu concernées par cette problématique.
- R-3** Améliorer la réglementation portant sur la création et l'opération de compagnies d'extermination. Améliorer également les mécanismes de contrôle du respect de cette réglementation.
- R-4** Appliquer de façon plus rigoureuse les lois et la réglementation en matière de salubrité dans le secteur commercial.
- R-5** Effectuer des inspections de façon ponctuelle des immeubles ayant fait l'objet de plusieurs plaintes émises par des locataires ou qui ont été identifiés par des intervenants comme étant insalubres et mal entretenus.
- R-6** Établir un protocole d'intervention en favorisant la prise en charge des cas particuliers par les instances d'assistance sociale publiques (ex. : problèmes d'insalubrité chronique de logement, problèmes reliés à la santé mentale, négation du besoin d'aide de la part de la personne en difficulté). Assurer la diffusion du protocole et son appropriation par le milieu. Inclure dans le protocole les ressources aptes à intervenir sur divers problèmes pouvant être rencontrés (santé, propreté, salubrité, etc.).
- R-7** Améliorer les liens de collaboration entre la Division permis et inspections de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce et le Service de prévention des incendies de la CUM qui effectue des inspections dans les immeubles.
- R-8** Mandater le Service de prévention des incendies à faire partie du groupe de travail responsable de la mise en oeuvre de l'*Opération en salubrité*.

- R-9** Introduire des mécanismes ou des mesures efficaces afin de s'assurer que les personnes responsables de la conciergerie dans les immeubles résidentiels à plusieurs logements soient adéquatement qualifiées pour ce type de travail. (ex. exigences requises, conditions de travail, etc.)
- R-10** Établir des moyens pour encourager les nouveaux et les anciens locataires à respecter les consignes ou directives visant à prévenir la présence des blattes (affiches en différentes langues et par images traitant de la gestion des déchets, dispositions comprises dans le bail, trousse de bienvenue, feuillet d'information sur les ressources et les services existants dans le quartier, etc. ).
- R-11** Fournir à tous les propriétaires d'immeubles à plusieurs logements les informations mises à jour portant sur les lois et règlements qu'ils sont tenus de respecter, sur les mécanismes de contrôle et de surveillance existants et sur les programmes d'aide financière disponibles pour les réparations, la salubrité et la sécurité de leurs immeubles.
- R-12** Accroître les ressources financières et améliorer les mesures incitatives afin d'élargir la portée d'une opération comme celle de l'avenue Mountain Sights.
- R-13** Encourager le maintien d'habitudes en matière de salubrité par la mise en place d'un programme de salubrité notamment pour le secteur communautaire. Encourager la réalisation de diverses activités régulières et ponctuelles telles que: opération en salubrité (élimination de la vermine, des blattes, etc.); nettoyage de printemps dans les immeubles et à l'extérieur; sensibilisation et éducation; projets innovateurs; soutien aux résidents habitant dans des quartiers défavorisés et densément peuplés ainsi que dans des immeubles ciblés par des intervenants du milieu concernés par le logement et la salubrité, etc.
- R-14** Assurer une meilleure disponibilité des ressources du milieu des différents secteurs concernés en arrimant les interventions effectuées durant tout le déroulement d'une telle opération.
- R-15** Assurer la participation de personnes familières avec les différents services municipaux et leur fonctionnement au sein du comité de travail responsable de la mise en œuvre d'une *Opération en salubrité*
- R-16** Assurer au Centre communautaire Mountains Sights les moyens lui permettant de poursuivre le travail entrepris dans le cadre de l'Opération et visant l'obtention de résultats positifs durables en matière de salubrité dans le logement, d'établir des moyens permettant une large diffusion du rapport et des outils de travail produits et l'appropriation d'une telle démarche par le milieu et dans d'autres quartiers.

# ANNEXES



## ANNEXE 1

### GUIDE DE FORMATION POUR LE PORTE À PORTE

**1<sup>ère</sup> Visite:** éducation et information sur l'Opération - jour 1

**Comment :** discuter avec le locataire à propos

1. des problèmes de blattes: santé physique et mentale, effets sur le travail;
2. des causes d'une infestation: ce dont les blattes ont besoin pour se multiplier;
3. la solution:
  - A. éliminer les blattes
    - comment fonctionne le poison (fonction, durée);
    - ce qui est nécessaire pour qu'il soit efficace;
    - ce qu'il ne faut pas faire pour annuler son effet;
  - B. empêcher qu'elles reviennent, soit *maintenir un environnement défavorable aux blattes*:
    - quels sont les produits qui sont efficaces contre la graisse, et lesquels ne le sont pas;
    - quels sont les endroits préférés des blattes;
    - quels seraient les facteurs qui pourraient éventuellement empêcher le maintien d'un espace exempt de blattes, et comment y remédier;

**Documents à remettre:**

- A. la présentation de l'opération de salubrité (brochure jaune);
- B. la liste de vérification des locataires;

**À évaluer :**

1. la personne comprend ce qu'on attend d'elle;
2. la personne est disposée à préparer son logement pour l'extermination;
3. la personne est capable de préparer son logement pour l'extermination;
  - Si non, 3.1 la personne connaît des gens qui peuvent l'aider;
  - 3.2 la personne requiert l'aide pour une partie ou pour toute la préparation;

**2<sup>ème</sup> Visite:** vérification de l'état des espaces communs et des logements – jour 11

**Comment :**

1. prendre note de l'état de l'extérieur de l'immeuble (propre ? encombré ? besoin de réparations ?);
2. prendre note de l'état des espaces communs de l'immeuble (propres? encombrés? réparations?);
3. revisiter les logements pour
  - A. rappeler au locataire la date de l'extermination;
  - B. évaluer si le logement est prêt (cf. liste de vérification);
  - C. évaluer si le locataire a besoin d'aide

- D. prendre note de tous autres problèmes qui pourraient nuire au processus d'extermination (ex.: locataire absent )

**Début de l'extermination:** l'exterminateur applique le poison à blattes - jour 14

**Comment :**

L'exterminateur applique les poisons dans les fissures et autres endroits où il n'est pas facilement accessible pour les humains.

Si le locataire est absent, le concierge peut ouvrir l'appartement

Si le logement n'est pas prêt, l'inspecteur peut obliger le locataire à préparer son logement et même émettre des constats d'infraction

**Visite 3: post-extermination :** Suivi - jour 35

**Comment :** Discuter avec le locataire pour s'assurer

- A. que le nombre de blattes diminue
- B. qu'aucun autre produit de décontamination n'est utilisé
- C. qu'aucun problème empêche l'application des procédures pour maintenir un environnement défavorable aux blattes
- D. que le locataire sache où appeler s'il a des problèmes ou des questions dans les mois qui suivent.

**Document à remettre:** Feuillet de prévention (couleur blanc)

## **TRAINING GUIDE FOR DOOR KNOCKING**

### **1<sup>st</sup> Visit:** education and information on the extermination - Day 1

**How:** a discussion with the tenant regarding

1. the problems with cockroaches: physical and mental health, effects in the workplace...
2. the causes of an infestation: what cockroaches need to thrive
3. the solution:
  - A. eliminate the cockroaches
    - how the poison works (function, duration)
    - what needs to happen for it to be effective
    - how to avoid cancelling its effect
  - B. preventing the cockroaches from coming back by *maintaining an environment that is unfavourable to cockroaches*:
    - which products work well against grease and which do not
    - which places are particularly attractive to cockroaches
    - what other factors would pose a problem to maintaining a cockroach-free environment and how they could be resolved, etc.

#### **Documents to be distributed:**

- A. the presentation of the sanitation operation (yellow leaflet)
- B. the tenant checklist

#### **To be evaluated by the volunteer:**

1. the person understands what is being required of him/her
2. the person is willing to prepare their home for the extermination
3. the person is able to prepare their home for the extermination
  - If not,
    - 3.1 the person knows people who could help them
    - 3.2 the person needs help with some/ all of the preparation

### **2<sup>nd</sup> Visit:** verification of the state of common areas and apartments - Day 11

**How:**

1. take note of the state of the outside of the building (is it clean? cluttered?)
2. take note of the state of the common areas in the building (are they clean? cluttered?)
3. re-visit the apartments to
  - A. remind tenants of the date of the extermination
  - B. evaluate if the apartment is ready (cf. checklist)
  - C. evaluate whether the tenant needs help
  - D. take note of any other problem that could hinder the extermination process (Ex.: tenant is away)

**Beginning of extermination: exterminator poses the poison - Day 14**

**How:**

The exterminator places the poison between cracks and in other areas where it is not easily accessible by humans.

If the tenant is absent, the janitor may open the apartment

If the apartment is not ready, the inspector may oblige the tenant to prepare their apartment and may even give out fines

**3rd Visit: Post-extermination: Follow-up - Day 35**

**How:** Discussion with the tenant to ensure

- A. that the number of cockroaches spotted has diminished
- B. that no repellent is being used
- C. that no problem has come about to prevent the application of the procedures to maintain an environment inhospitable to cockroaches
- D. that the tenant knows who to contact in case of future questions or problems

**Document to be distributed:** Prevention Flyer (white colour)

## ANNEXE 2

### PROTOCOLE D'INTERVENTION

#### **Visite 1 (jour 1)**

**Objectifs :** (1) informer les locataires de *l'Opération en salubrité*  
(2) inciter les locataires à bien nettoyer leur logement

- Les bénévoles informent le locataire sur l'opération d'extermination. Ils expliquent comment préparer le logement pour assurer l'efficacité de l'extermination à court et à moyen terme (habitudes salubres, fréquence de nettoyage et produits appropriés).

#### **Visite 2 (jour 10):**

**Objectifs :** (1) s'assurer que l'appartement est dans un état adéquatement propre

(2) informer les locataires de la date de la venue de l'exterminateur et des procédures à suivre juste avant et pendant l'extermination

- Les bénévoles s'assurent que tous les logements et les aires communes de l'immeuble sont propres et que les locataires savent ce qu'ils doivent désencombrer ou vider le jour avant la visite de l'exterminateur.
- L'inspecteur passe dans tous les logements, remet des avis aux locataires récalcitrants et prend note au besoin de la condition de l'immeuble et des appartements.

#### **Extermination (jour 17)**

**Objectif :** (1) appliquer le poison pour les blattes et dans certains cas les souris.

- Après avoir émis un avis écrit aux locataires spécifiant le produit chimique utilisé pour l'extermination, l'exterminateur passe et pose le poison.
- L'inspecteur repasse dans les logements et remet des amendes aux locataires qui n'ont pas adéquatement préparé leur logement.

#### **Visite 3: post-extermination (jour 38):**

**Objectifs:** (1) obtenir des commentaires des résidants sur l'opération

(2) inciter les résidants à maintenir des habitudes qui réduisent les risques d'une nouvelle infestation

- Les bénévoles vérifient si la vermine a diminué (observations et témoignages) et si la propreté des logements a été maintenue. Ils donnent des informations complémentaires aux locataires pour améliorer l'efficacité de l'extermination à long terme et prévenir la réintroduction de vermines dans l'immeuble (ex. : feuillet de prévention, numéro de téléphone. pour dénoncer l'insalubrité d'un magasin, gestion de déchets, etc.)

### ANNEXE 3

## Statistiques de l'opération

Nombres d'immeubles ciblés pour l'opération	22*
Nombre appartements dans les 22 immeubles ciblés	491*
Nombre d'immeubles ayant été visités par les bénévoles <b>avant</b> l'extermination.	20*
Nombre d'appartements dans ces 20 immeubles.	461*
Nombre d'appartements ayant été visités par les bénévoles durant la Visite 1	427/461
Nombre d'appartements ayant été visités par les bénévoles durant la Visite 2	363/461
Nombre d'immeubles ayant été visités par les bénévoles après l'extermination	22*
Nombre d'appartements ayant été visités par les bénévoles durant la Visite 3	432/491
Nombre de propriétaires ayant participé à l'opération	14
Nombre de compagnies d'extermination ayant participé à l'opération	11
Nombre de bénévoles ayant participé à l'opération	30
Nombres d'avis donnés par les inspecteurs de la Ville de Montréal	121
Nombres d'amendes données par les inspecteurs de la Ville de Montréal	14

\* Voir *Référence 6* Deux immeubles ont fait l'objet d'un traitement par des compagnies d'extermination avant le début du porte à porte le 4 juillet 2005. Ils ont été intégrés au projet lors de la visite post-extermination.

## ANNEXE 4

### FICHES D'ÉVALUATION DES BÉNÉVOLES

#### Visite 1

app. # \_\_\_\_\_ étage \_\_\_\_\_

Langues parlées dans le logement :

anglais  français  hindi  tamoul  chinois  n'a pas réussi à communiquer

autre : \_\_\_\_\_

- |  |                              |                              |
|--|------------------------------|------------------------------|
| 1. La personne était au courant de l'extermination | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 2. La personne préparera son logement              | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 3. La personne a besoin d'aide                     | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |

Spécifier: \_\_\_\_\_

app. # \_\_\_\_\_ étage \_\_\_\_\_

Langues parlées dans le logement :

anglais  français  hindi  tamoul  chinois  n'a pas réussi à communiquer

autre : \_\_\_\_\_

- |  |                              |                              |
|--|------------------------------|------------------------------|
| 1. La personne était au courant de l'extermination | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 2. La personne préparera son logement              | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 3. La personne a besoin d'aide                     | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |

Spécifier: \_\_\_\_\_

app. # \_\_\_\_\_ étage \_\_\_\_\_

Langues parlées dans le logement :

anglais  français  hindi  tamoul  chinois  n'a pas réussi à communiquer

autre : \_\_\_\_\_

- |  |                              |                              |
|--|------------------------------|------------------------------|
| 1. La personne était au courant de l'extermination | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 2. La personne préparera son logement              | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 3. La personne a besoin d'aide                     | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |

Spécifier: \_\_\_\_\_

Notes sur l'état de l'immeuble et/ou les aires communes de l'étage \_\_\_\_\_ :

1. propre / sale      2. encombré / non-encombré      3. ont besoin de réparation / non

Notes: \_\_\_\_\_

## ANNEXE 5

### FICHES D'ÉVALUATION DES BÉNÉVOLES

#### VISITE 2

app. # \_\_\_\_\_

- |   |                              |                              |
|---|------------------------------|------------------------------|
| 1. La nourriture et la poubelle sont fermées                      | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 2. Le four et le réfrigérateur ont été déplacés pour le nettoyage | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 3. Le logement est propre   | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 4. La cuisine est dégraissée                                      | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 5. Le locataire préparera le logement                             | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |

Notes: \_\_\_\_\_

app. # \_\_\_\_\_

- |   |                              |                              |
|---|------------------------------|------------------------------|
| 1. La nourriture et la poubelle sont fermées                      | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 2. Le four et le réfrigérateur ont été déplacés pour le nettoyage | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 3. Le logement est propre   | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 4. La cuisine est dégraissée                                      | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 5. Le locataire préparera le logement                             | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |

Notes: \_\_\_\_\_

app. # \_\_\_\_\_

- |   |                              |                              |
|---|------------------------------|------------------------------|
| 1. La nourriture et la poubelle sont fermées                      | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 2. Le four et le réfrigérateur ont été déplacés pour le nettoyage | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 3. Le logement est propre   | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 4. La cuisine est dégraissée                                      | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 5. Le locataire préparera le logement                             | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |

Notes: \_\_\_\_\_

app. # \_\_\_\_\_

- |   |                              |                              |
|---|------------------------------|------------------------------|
| 1. La nourriture et la poubelle sont fermées                      | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 2. Le four et le réfrigérateur ont été déplacés pour le nettoyage | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 3. Le logement est propre   | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 4. La cuisine est dégraissée                                      | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |
| 5. Le locataire préparera le logement                             | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> oui |

Notes: \_\_\_\_\_

Les aires communes de l'étage\_\_\_ sont :

1. propres / sales      2. encombrées / non-encombrées      3. ont besoin de réparation / non

Notes: \_\_\_\_\_

## ANNEXE 6

### FICHES D'ÉVALUATION DES BÉNÉVOLES

#### Visite 3 : post-extermiation

app. # \_\_\_\_\_

- |  |                                      |                                 |                                   |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Le nombre de blattes a diminué      | <input type="checkbox"/> pas du tout | <input type="checkbox"/> un peu | <input type="checkbox"/> beaucoup |
| 2. L'appartement est propre            |                                      | <input type="checkbox"/> non    | <input type="checkbox"/> oui      |
| 3. Le locataire continuera de nettoyer |                                      | <input type="checkbox"/> non    | <input type="checkbox"/> oui      |

Notes: \_\_\_\_\_

app. # \_\_\_\_\_

- |  |                                      |                                 |                                   |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Le nombre de blattes a diminué      | <input type="checkbox"/> pas du tout | <input type="checkbox"/> un peu | <input type="checkbox"/> beaucoup |
| 2. L'appartement est propre            |                                      | <input type="checkbox"/> non    | <input type="checkbox"/> oui      |
| 3. Le locataire continuera de nettoyer |                                      | <input type="checkbox"/> non    | <input type="checkbox"/> oui      |

Notes: \_\_\_\_\_

app. # \_\_\_\_\_

- |  |                                      |                                 |                                   |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Le nombre de blattes a diminué      | <input type="checkbox"/> pas du tout | <input type="checkbox"/> un peu | <input type="checkbox"/> beaucoup |
| 2. L'appartement est propre            |                                      | <input type="checkbox"/> non    | <input type="checkbox"/> oui      |
| 3. Le locataire continuera de nettoyer |                                      | <input type="checkbox"/> non    | <input type="checkbox"/> oui      |

Notes: \_\_\_\_\_

app. # \_\_\_\_\_

- |  |                                      |                                 |                                   |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Le nombre de blattes a diminué      | <input type="checkbox"/> pas du tout | <input type="checkbox"/> un peu | <input type="checkbox"/> beaucoup |
| 2. L'appartement est propre            |                                      | <input type="checkbox"/> non    | <input type="checkbox"/> oui      |
| 3. Le locataire continuera de nettoyer |                                      | <input type="checkbox"/> non    | <input type="checkbox"/> oui      |

Notes: \_\_\_\_\_

app. # \_\_\_\_\_

- |  |                                      |                                 |                                   |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Le nombre de blattes a diminué      | <input type="checkbox"/> pas du tout | <input type="checkbox"/> un peu | <input type="checkbox"/> beaucoup |
| 2. L'appartement est propre            |                                      | <input type="checkbox"/> non    | <input type="checkbox"/> oui      |
| 3. Le locataire continuera de nettoyer |                                      | <input type="checkbox"/> non    | <input type="checkbox"/> oui      |

Notes: \_\_\_\_\_

Les aires communes de l'étage \_\_\_ sont :

- |                    |                                |                                   |
|--------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1. propres / sales | 2. encombrées / non-encombrées | 3. ont besoin de réparation / non |
|--------------------|--------------------------------|-----------------------------------|

Notes: \_\_\_\_\_

## ANNEXE 7

### RAPPORTS HEBDOMADAIRES AUX PROPRIÉTAIRES

#### Exemple d'un rapport au propriétaire :

##### Sommaire du protocole d'intervention :

Visite 1 (jour 1): Information au locataire sur l'opération d'extermination. Explication sur la façon de préparer et maintenir le logement pour assurer l'efficacité de l'extermination.

Visite 2 (jour 10): S'assurer que tous les logements et les aires communes de l'immeuble sont propres et que les locataires savent ce qu'ils doivent désencombrer ou vider avant la visite de l'exterminateur.

L'exterminateur passe et installe le poison (dans certains cas, accompagné de l'inspecteur).

Visite 3 (3 semaines après l'extermination): Vérifier si les logements sont maintenus propres. Diffusion d'informations complémentaires (ex. : numéro de tel. pour dénoncer l'insalubrité d'un magasin, gestion des vidanges, etc.)

##### Rapport au propriétaire du XYZ Mountain Sights – 5 août 2005

Visite 1 : Depuis [date et où la Visite 1 a été entamée dans l'immeuble] nous avons visité 19 des 20 logements de l'immeuble.

Nous n'avons pas pu rejoindre les locataires de l'appartement A, qui sont en vacances.

État de l'immeuble (constaté par les bénévoles):

- Cette section détaille les problèmes à rectifier qui sont reliés à la structure de l'immeuble (ex : trous dans les murs, moisissures ou dégâts d'eau), à l'état de propreté des lieux (ex : salle de lessive sale, poubelles accumulées dans la sortie de secours, nombre de poubelles insuffisant) et à la présence de gros objets encombrants (ex : réfrigérateur en dessous de l'escalier, BBQ dans le lobby).

Visite 2 : Depuis [date où la Visite 2 a été entamée dans l'immeuble] nous avons visité 16 des 20 logements. Nous tentons encore de visiter les appartements A, B, C et D.

L'inspecteur a émis un avertissement aux locataires des appartements C, F et H.

L'extermination de blattes et de souris aura lieu le [date de l'extermination].

Visite 3: post-extermination : Nous comptons entamer la troisième visite le [date prévue pour entamer la Visite 3]

Si vous avez des questions ou des commentaires à ces sujets, n'hésitez pas à me contacter au 514-737-8210.

## ANNEXE 8

### AUTRES EXPÉRIENCES DE TERRAINS

#### **Projet d'extermination de 1 400 unités résidentielles à Ville St-Laurent**

En 1984, un projet d'extermination est réalisé dans Ville St-Laurent pour remédier aux sérieux problèmes de vermines et de blattes dans 1 600 logements. Ce projet comprend cinq phases, dont la première fut d'une durée de 17 semaines. Il repose sur un travail concerté impliquant les propriétaires des *Immeubles C.R.V.*, le Service des Permis et Inspection de la Ville de Saint-Laurent, le Centre communautaire de Ville St-Laurent, le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI) et le Service d'interprète auprès des réfugiés Indo-Chinois (S.I.A.R.I.) et plusieurs interprètes. Un total d'environ 1400 unités sont traitées par un exterminateur qui applique de la poudre de diazinon. Le déroulement de l'extermination comprend une visite de chaque logement par l'inspecteur deux jours avant, et ce généralement en soirée pour rejoindre le plus de personnes. Ce dernier avise chaque locataire de la date de l'extermination et leur explique les règles d'hygiène qui doivent être suivies. Certains résidents reçoivent des avis certifiés pour nettoyer et pour permettre que leur logement soit traité. Certains immeubles ont dû être traités à deux reprises durant l'année. Dans un rapport sommaire du projet, Michel Trépanier, C.I.S.P.C. (1986) souligne l'importance de traiter tous les logements car un seul logement non traité pourrait ré-infester l'édifice. Pour que le travail de l'exterminateur soit efficace, il est important d'assurer la propreté des lieux, de bien expliquer aux locataires les règles d'hygiène et de s'associer à un inspecteur d'hygiène publique. Selon M. Trépanier ce projet a permis de résoudre 90% du problème, à l'époque.

#### **Expériences à l'étranger**

En février 2005, le groupe de travail du comité d'arrondissement sur le logement prend connaissance du résumé préparé par monsieur Normand King (M.Sc. Épidémiologie) de la Direction de la santé publique de Montréal portant sur des expériences européennes et américaines qui concernent la santé publique et qui visent l'amélioration des conditions de logements. Ces expériences traitent du problème d'insalubrité dans les logements, de son impact sur le développement et l'aggravation de l'asthme notamment chez les enfants.

Ainsi, l'exacerbation et le développement de l'asthme est associé le plus souvent à la présence d'allergènes provenant des blattes, des acariens, des animaux domestiques ainsi qu'à d'autres mauvaises conditions environnementales dont les moisissures, l'humidité et la fumée de tabac. Des projets d'intervention américains sont soutenus par plusieurs ressources des secteurs publics et privés y compris des écoles universitaires de santé publique, des coalitions sur l'asthme, des groupes de locataires, des organisateurs communautaires et des fondations ainsi que des organismes publics en matière de logement et de logement social. Dans ce type de projets, les organisateurs communautaires jouent un rôle important du fait qu'ils sont familiers avec le milieu d'intervention et qu'ils peuvent plus facilement aider à créer un climat de confiance entre les familles et les ressources

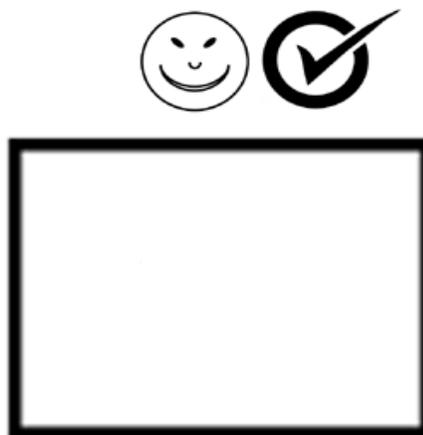
spécialisées du milieu. Sur le terrain, ils effectuent la visite des lieux, l'éducation sur les questions de salubrité dans les logements ainsi que le travail de référence et l'accompagnement à travers les étapes d'assainissement. La diminution de la présence d'allergènes dans l'environnement, notamment de la vermine et des blattes, et la diminution des symptômes d'asthme constituent des indicateurs de succès. On note que plusieurs interventions ont produit des résultats positifs en ce qui a trait à un ou plusieurs de ces indicateurs malgré certaines difficultés d'évaluation rencontrées. Ces difficultés incluent les causes multiples de l'asthme, le nombre restreint de logements évalués faisant partie du projet d'intervention versus l'ensemble du quartier et la période de temps limitée de l'évaluation qui ne tient pas compte des cycles de reproduction des blattes par exemple. Par ailleurs, une étude effectuée en 2004 impliquant deux groupes démontre l'impact positif d'une intervention durant l'année suivant l'intervention. Une diminution plus importante d'allergènes de blattes dans la poussière de plancher est constatée dans le groupe ayant fait l'objet d'intervention comparativement au groupe témoin. ( Voir le Résumé préparé par monsieur Normand King (M.Sc. Épidémiologie), février 2005) en annexe 14.

**ANNEXE 9**  
**BUDGET DE L'OPÉRATION**

<b>Revenus</b>	
• Subventions	22 918 \$
<b>Dépenses</b>	
• Salaires et charges sociales	14 928 \$
• Transport	438 \$
• Frais d'activités	2 136 \$
• Rapports et frais administratifs	5 416 \$
<b>Total des dépenses</b>	<b>22 918 \$</b>

**ANNEXE 10**

**MODÈLE DE L’AFFICHE CONCERNANT LA GESTION DES VIDANGES DISTRIBUÉE AUX LOCATAIRES ET AUX PROPRIÉTAIRES/CONCIERGES**



## ANNEXE 11

### CAHIER À COLORIER ET D'ACTIVITÉS DISTRIBUÉ AUX ENFANTS DE 6 À 12 ANS HABITANT DANS LE VOISINAGE

#### CAHIER À COLORIER ET D'ACTIVITÉS

COLORING AND ACTIVITY BOOK

#### OPÉRATION EN SALUBRITÉ SUR L'AVENUE MOUNTAIN SIGHTS

*MOUNTAIN SIGHTS  
SANITATION OPERATION*



**Ce cahier comprend des images à colorier et des questions auxquelles vous pouvez répondre.**

*This book contains images you can colour and questions you can answer.*

*Centre communautaire Mountain Sights*

#### Opération en salubrité sur l'avenue Mountain Sights

L'opération en salubrité sur l'avenue Mountain Sights ayant lieu au cours de l'été 2005 fait suite aux actions menées par le comité des résidents de Mountain Sights pour améliorer les conditions de logements dans ce voisinage à faible revenu comptant 500 unités de logements (des 31/2 et 41/2) où l'on retrouve un grand nombre de familles ayant plusieurs enfants.

Le Centre communautaire tient à remercier la trentaine de bénévoles et tous les intervenants pour leur aide à faire appliquer le protocole d'intervention établi, tous les propriétaires, concierges, locataires ainsi que les nombreux responsables de la Ville qui nous ont soutenus pour la réalisation de ce projet.

Cahier d'activités à colorier a été créé dans le but de sensibiliser les enfants de 6 à 12 sur les moyens pour prévenir la présence des blattes dans les logements. Il a été distribué à une soixantaine d'enfants fréquentant le camp de jour du Centre communautaire.



**Qu'est-ce que les blattes ont besoin pour survivre?**

*What do cockroaches need to survive?*

**Pourquoi les blattes sont-elles si indésirables?**

*Why are cockroaches so undesirable?*

**Que peut-on faire pour ne pas en avoir chez soi?**

*What can be done to reduce the chances of having them in our home?*



**Pourquoi ne faut-il pas lancer nos vidanges par dessus le balcon ?**

*Why shouldn't people through garbage over the balcony?*

**Que signifie le marteau qui se trouve sur ce dessin ?**

*What does the hammer mean in this drawing?*

**Que faut-il faire avec les vidanges pour éviter la présence des blattes chez-soi?**  
*What should be done with garbage to prevent the appearance of cockroaches in the home?*

**Pourquoi cette personne n'est-elle pas contente?**  
*Why is this person unhappy?*

**Pourquoi cette personne est-elle découragée?**  
*Why is this person discouraged?*

**Qui doit s'occuper des meubles et des appareils mis aux vidanges ?**  
*Who is takes care of thrown away furniture and appliances?*

**SERVICE DE TRAVAUX PUBLICS**  
**PUBLIC WORKS SERVICE**

Pour connaître l'horaire et la procédure à suivre pour que la Ville ramasse les meubles et les encombrants dans la rue, appelez:

*le bureau d'Accès-Montréal*  
 de votre quartier.

*To find out when and what you need to do in order for the City to come pick-up furniture and other large objects in the street, call your local*  
Accès-Montreal Bureau



**ANNEXE 13**  
**PORTRAIT DES RÉACTIONS DES 432 (87%) LOCATAIRES**  
**QUANT LEUR SATISFACTION**  
**21 JOURS APRÈS LE TRAITEMENT DE L'EXTERMINATEUR -**  
**VISITE 3-POST-EXTERMINATION**

ADRESSES	☺	☹	ADRESSES	☺	☹
7715 Mountain Sights	67%	22%	7825 Mountain Sights	59%	35%
7740 Mountain Sights	71%	14%	7830 Mountain Sights	57%	35%
7745 Mountain Sights	60%	33%	7835 Mountain Sights	71%	29%
7780 Mountain Sights	56%	38%	7840 Mountain Sights	83%	9%
7780 Mountain Sights	93%	7%	7845 Mountain Sights	65%	29%
7795 Mountain Sights	68%	32%	7855 Mountain Sights	71%	21%
7800 Mountain Sights	93%	7%	7860 Mountain Sights	79%	21%
7802 Mountain Sights	Comprend 1 seul local		7875 Mountain Sights	83%	0%
7805 Mountain Sights	82%	18%	7905 Mountain Sights	33%	64%
7810 Mountain Sights	59%	35%	7955 Mountain Sights	71%	21%
7815 Mountain Sights	82%	18%	8005 Mountain Sights	90%	5%

☺ «pas de blattes» et «améliorations »

☹ «pas de changements» et «pire qu'avant»\*

\* Ce portrait donne un aperçu préliminaire des résultats constatés 21 jours après le traitement par l'exterminateur. Selon les exterminateurs de la La Maison Maheu – Extermination, il faut prévoir un délai de 45 jours pour que le poison ait le temps d'agir pleinement sur les blattes. Ce délai tient compte de "l'effet domino" du poison qui agit sur leur système reproductif des blattes. De plus, rappelons que ce rapport fait mention de d'autres facteurs affectant les résultats de l'opération.

## ANNEXE 14

### Comité d'arrondissement sur le logement : Opération salubrité

#### Résumé des expériences visant l'amélioration des conditions de logement

##### Introduction

L'amélioration des conditions de logement est une priorité de santé publique un peu partout en Europe et en Amérique du Nord. Une des principales raisons qui motivent les ressources de santé publique à s'y intéresser est l'impact des conditions de logement insalubres sur le développement et l'exacerbation de l'asthme, notamment chez les enfants. Les facteurs environnementaux les plus souvent mis en cause sont les allergènes des coquerelles, les moisissures et les conditions humides, les acariens, les animaux domestiques et la fumée de tabac dans l'environnement (FTE).

Il existe plusieurs projets d'intervention aux États-Unis parrainés par des écoles universitaires de santé publique ou par des coalitions sur l'asthme regroupant plusieurs types de ressources. Le présent texte présentera brièvement les résultats de certaines de ces expériences concrètes sur le terrain.

##### La nature des interventions

Un aspect qui caractérise la grande majorité des projets est l'utilisation des travailleurs communautaires qui connaissent bien le milieu pour faire les interventions. De cette façon le lien de confiance est rapidement établi entre les familles et les ressources spécialisées. Les travailleurs communautaires peuvent jouer plusieurs rôles, notamment :

- la visite des lieux
- l'enseignement des principes de base concernant la salubrité en milieu résidentiel
- la référence aux ressources appropriées
- l'accompagnement dans les démarches d'assainissement

Le but ultime est d'aider les familles à mieux gérer leur environnement afin d'éliminer les facteurs de risque pour la santé (surtout respiratoire). Le nombre de visites pour chaque projet d'intervention varie de 2 à 12.

##### Les résultats des interventions

Les indicateurs utilisés pour évaluer les interventions sont :

- la présence d'allergènes dans l'environnement
- l'infestation par rongeurs ou par blattes
- les symptômes d'asthme

Plusieurs études démontrent des résultats positifs pour un ou plusieurs de ces indicateurs. Dans certains cas, la simple présence d'une ressource extérieure qui se montre intéressé par la problématique améliore les symptômes chez les enfants. Enfin, les résultats de certaines évaluations environnementales ont permis aux gestionnaires des logements publics d'obtenir des budgets pour améliorer la situation.

---

### Difficultés d'évaluation

Mentionnant en terminant les limites inhérentes à tout projet d'évaluation des interventions résidentiels :

-l'origine d'une maladie comme l'asthme est complexe et l'amélioration des symptômes peut être due à plusieurs facteurs autre que l'environnement résidentiel (ex. meilleur suivi médical, amélioration de l'environnement à l'école, baisse d'anxiété, etc.)

-la plupart des évaluations se sont limitées sur un ou quelques logements et non un quartier au complet

-la période de temps de l'évaluation peut être assez limitée, ce qui n'empêche pas le problème de revenir plus tard. Ceci est particulièrement vrai pour le problème de l'infestation par des coquerelles, mais une étude publiée en 2004 a démontré que la baisse du niveau des allergènes de coquerelles dans la poussière de plancher est demeurée plus importante dans le groupe d'intervention comparativement au groupe témoin dans l'année suivant l'intervention.

Norman King, M.Sc. Épidémiologie  
Unité Santé au travail et environnementale  
Direction de santé publique de Montréal  
Février 2005

### Références

- 1 Susan C. Saegert et collègues, 2003; Healthy Housing : A Structured Review of Published Evaluations of US Interventions to Improve Health by Modifying Housing in the United States; Amer. J. Pub. Health, Vol. 93 (9); Pp: 1471-1477
  - 2 Wayne J. Morgan et collègues, 2004: Results of a Home-Based Environmental Intervention among Urban Children with Asthma; New Eng. J. Med; Vol. 351 (11); Pp: 1068-1080
  3. Healthy Public Housing Initiative, Boston, Mass.Boston
  4. Congrès de American Public Health Association; The Built Environment and Health; 6-9 novembre 2004, Washington, DC
-

ANNEXE 15  
DÉPLIANT DE L'OPÉRATION EN SALUBRITÉ  
SUR L'AVENUE MOUNTAIN SIGHTS DISTRIBUÉ AUX RÉSIDANTS

Les locataires, les concierges et les propriétaires ont tous un ennemi commun :  
**la coquerelle !!!**

Pour s'en débarrasser une action commune est organisée : **L'OPÉRATION EN SALUBRITÉ SUR MOUNTAIN-SIGHTS**

**C'est quoi?**

C'est faire l'extermination des coquerelles dans tous les immeubles et logements de la rue en même temps.

**Pourquoi ?**

Avoir des coquerelles

- est une menace pour la santé et une source de stress
- est une des causes de l'asthme
- crée des problèmes face au marché du travail

**Pourquoi participer à cette opération?**

- Pour éliminer de façon durable les coquerelles et travailler ensemble à notre bien-être commun

**Qui paye pour l'extermination?**

- Le propriétaire

**Que dois-je faire, quand?**

- Tous ensemble suivre les mêmes consignes qui vous seront données lors du porte à porte ;
- **Les locataires préparent le logement en nettoyant, dégraissant, jetant les encombrants, rangeant et vidant les armoires de nourriture avant l'extermination prévue durant l'été.**
- **Les concierges nettoient les endroits communs ;**
- Les locataires demandent de l'**information** et de l'**aide** si nécessaire pour nettoyer son logement **en appelant** le Centre communautaire Mountain Sights au **737-8210 ;**
- **Tous coopèrent avec l'exterminateur et les intervenants identifiés pendant ce projet spécial de salubrité.**

**IMPORTANT** : Ne **pas** utiliser de **pesticides / insecticides commerciales** avant, pendant et après l'extermination. Ça prend **45** jours pour que le poison agisse pleinement sur les coquerelles.

**Le succès de l'opération dépend de nous!**

## PAMPHLET FOR THE SANITATION OPERATION ON MOUNTAIN SIGHTS AVENUE

### *Working together to get rid of vermin*

Residents, janitors and landlords have a common enemy:  
**The cockroach !!!**

To get rid of them, a collective action has been organized:

#### **THE MOUNTAIN SIGHTS SANITATION OPERATION**

##### **What is it?**

It is the extermination of all the cockroaches in every building and apartment on the entire street at the same time.

##### **Why?**

Because cockroaches

- are a health hazard and a source of stress
- can cause asthma
- can create problems in relation to the workplace

##### **Why participate in this operation?**

- To eliminate all cockroaches and produce a lasting result
- To work together towards a common goal

##### **Who pays for the extermination?**

- The landlord

##### **What must I do and when?**

- Everyone must follow all the instructions given during the door-to-door campaign.
- **Every tenant prepares their apartment for the exterminator by cleaning, removing grease, throwing out clutter, emptying food cupboards and tidying up before the extermination during the summer.**
- Janitors clean all the common areas (hall, stairs, garbage room, lobby, etc.)
- Tenants who need more information or assistance can call the Mountain Sights Community Centre at **737-8210**.
- **Everyone must cooperate with the exterminator and individuals who have appropriate identification during this special sanitation project.**

**IMPORTANT** Do **not** use any commercial **pesticides/insecticides** before, during or after the extermination operation as **it can take up to 45 days** for the poison to be effective.

*The success of SANITATION OPERATION depends on ALL OF US*

**ANNEXE 16**  
**FEUILLET SUR LES MOYENS POUR PRÉVENIR LA PRÉSENCE DES BLATTES**  
**DANS LES LOGEMENTS DISTRIBUÉ AUX LOCATAIRES**

**OPÉRATION SALUBRITÉ SUR MOUNTAIN SIGHTS**  
**QUOI FAIRE POUR MINIMISER LA PRÉSENCE DE BLATTES**

**ÉLIMINEZ** toutes sources de nourriture pour la coquerelle

- gardez les aliments dans des contenants fermés hermétiquement : si nécessaire, transférez les aliments emballés dans des sacs de papier ou de plastique (ex : sucre, farine, riz) dans des pots de verre ou des contenants de plastique qui se ferment complètement
- placez les ordures dans des poubelles fermées d'un couvercle et évacuer les ordures le plus souvent possible
- essuyez les comptoirs de cuisine, la table de la salle à manger et tous autres endroits où vous mangez après chaque repas
- lavez toute vaisselle sale (en particulier, ne pas laisser de vaisselle sale pendant la nuit)
- nettoyez la graisse qui se trouve sur le dessus du four et sur les brûleurs
- videz et nettoyez le bol de nourriture de vos animaux domestiques

**Régulièrement...(une fois par semaine)**

- passez l'aspirateur et balayez votre cuisine et les endroits où vous mangez en étant attentif aux fissures et aux espaces difficiles d'accès comme autour et sous votre réfrigérateur, votre four, vos armoires et vos meubles
- nettoyez les endroits de votre cuisine qui pourraient accumuler de la graisse (autour de votre four et autres appareils de cuisine)

**Périodiquement... (une fois par mois)**

- nettoyez l'extérieur et l'intérieur de votre réfrigérateur
- nettoyez l'extérieur et l'intérieur de votre four et son système de ventilation pour enlever la graisse
- nettoyez le plancher en dessous et derrière votre four et votre réfrigérateur

**Deux fois par année**

- nettoyez les étagères ou placards où vous rangez votre nourriture

**ÉLIMINEZ** l'accès à l'eau

- videz le bol d'eau de vos animaux domestiques tous les soirs
- si vous avez un ventilateur, actionnez-le après chaque bain ou douche pour réduire l'humidité
- ouvrez régulièrement vos fenêtres pour ventiler votre logement
- assurez-vous périodiquement que les robinets ne fuient pas et qu'il n'y a pas de fuites dans les tuyaux de la cuisine ou de la salle de bain

**ÉLIMINEZ** les cachettes des blattes

- assurez-vous que tous les recoins de l'appartement sont facilement accessibles (désencombrer au besoin)

**Note**

***Savez-vous que le propriétaire est responsable de maintenir son immeuble propre et dans un état salubre. Pour plus d'information, vous pouvez contacter l'organisme d'aide aux locataires le plus près, le Service des inspections en bâtiments résidentiels de la Ville et la Régie du logement.***

## LEAFLET FOR RESIDENTS : VISIT 1 & 3

### SANITATION OPERATION ON MOUNTAIN SIGHTS TIPS TO MINIMIZE THE PRESENCE OF COCKROACHES

#### ELIMINATE all sources of food for cockroaches

- keep food in sealed containers: if necessary, transfer ingredients wrapped in paper or plastic bags (ex: sugar, flour, rice) in glass pots or plastic containers that close completely
- place garbage in containers with a lid and get rid of your garbage as often as possible
- wipe the kitchen counters, the dining table and all other places where you eat after every meal
- wash the dirty dishes (in particular, do not leave dirty dishes overnight)
- clean the grease on the top of the oven and around the burners
- empty and clean your pet's food bowl at the end of each day

#### **Regularly...(once a week)**

- sweep or vacuum your kitchen and dining area, paying particular attention to cracks and hard to access places like under your refrigerator, your oven, your shelves and your furniture
- wash the areas of your kitchen that could accumulate grease (around your oven or other kitchen appliances)

#### **Periodically... (once a month)**

- wash the inside and outside of your fridge
- wash the inside and outside of your oven and the ventilation unit to remove grease
- clean the floor below and behind your fridge and stove

#### **Twice a year**

- wash the shelves or cupboards where food is stored

#### ELIMINATE their access to water

- empty your pet's water bowl every night
- if you have a fan, activate it after every bath or shower to reduce humidity
- regularly open your windows to ventilate your home
- periodically check that your taps aren't leaking and that there are no leaks in your kitchen or bathroom pipes

#### ELIMINATE their hiding places

- ensure that all parts of your apartment are easily accessible (de-clutter if necessary)

#### **Note**

***Did you know that landlords are responsible for keeping the building clean and sanitary. For more information, you can contact a Tenants' Association near you, the City Inspection Services for Residential Buildings and the Rental Board.***

**ANNEXE 17**









## TABLE DES MATIÈRES

<u>SUJETS</u>	<u>PAGES</u>
REMERCIEMENTS .....	2
1. SOMMAIRE .....	3
2. PRÉSENTATION DU CENTRE COMMUNAUTAIRE MOUNTAIN SIGHTS ET DE L'OPÉRATION EN SALUBRITÉ SUR L'AVENUE MOUNTAIN SIGHTS .....	4
3. DESCRIPTION DU PROBLÈME .....	5
4. PROJET D'EXTERMINATION ANTÉRIEUR SUR L'AVENUE MOUNTAIN SIGHTS .....	6
5. ACTIONS ENTREPRISES PAR LE CENTRE COMMUNAUTAIRE MOUNTAIN SIGHTS POUR AGIR SUR LE PROBLÈME D'INFESTATION DE VERMINE .....	7
5.1 Mandat du Comité d'arrondissement sur le logement .....	7
5.2 Création du sous-comité de coordination de L'Opération en salubrité sur l'avenue Mountain Sights .....	8
6. PRÉSENTATION DE L'OPÉRATION : PROJET-PILOTE .....	9
6.1 Buts et objectifs de l'Opération.....	9
6.2 Calendrier d'activités et phases de l'Opération .....	10
6.3 Protocole de l'Opération.....	11
6.4 Phase 1 : mobilisation .....	12
6.5 Phase 2 : Préparation des immeubles et des logements .....	14
<u>Visite 1</u> . Information et préparation .....	14
<u>Visite 2</u> Objectifs, nombre de logements visités défis/obstacles rencontrés .....	16
6.6 Phase 3 : Extermination et suivi .....	19
Liste des immeubles visés, dates de l'extermination .....	19
Choix de la compagnie d'extermination et types de contrats .....	20
<u>Visite 3: post-extermiation</u> Objectifs, nombre de logements visités et défis/obstacles rencontrés .....	21
7. AUTRES FACTEURS AFFECTANT LA DÉMARCHE UTILISÉE ET LES RÉSULTATS OBTENUS .....	22
▪ État des immeubles .....	22
▪ Coopération des propriétaires .....	22
▪ Appui de la Ville de Montréal et de l'Arrondissement Côte-des-Neiges – Notre-Dame-Grâce .....	22
▪ Disponibilité des bénévoles .....	23

<b><u>SUJETS</u></b>	<b><u>PAGES</u></b>
8. CONSTATS ET IMPACTS DE L'OPÉRATION .....	24
9. CONCLUSION .....	26
10. RECOMMANDATIONS .....	27

### **ANNEXES**

ANNEXE 1 Guide de formation pour le porte à porte (bilingue) .....	31
ANNEXE 2 Protocole d'intervention de l'opération .....	35
ANNEXE 3 Statistiques de l'opération .....	36
ANNEXE 4 Fiches d'évaluation des bénévoles – Visite 1 .....	37
ANNEXE 5 Fiches d'évaluation des bénévoles – Visite 2 .....	38
ANNEXE 6 Fiches d'évaluation des bénévoles Visite 3: post-extermiation .....	39
ANNEXE 7 Rapports hebdomadaires aux propriétaires .....	40
ANNEXE 8 Autres expériences de terrain .....	41
ANNEXE 9 Budget de réalisation de l'opération .....	43
ANNEXE 10 Modèle de l'affiche concernant la gestion des vidanges distribuée aux locataire et aux propriétaires/concierges .....	44
ANNEXE 11 Cahier à colorier et d'activités distribué aux enfants de 6 à 12 ans habitant dans le voisinage (bilingue) .....	45
ANNEXE 12 Vue d'ensemble de l'opération .....	47
ANNEXE 13 Portrait des réactions des 432 (87%) des locataires quant leur satisfaction 21 jours le traitement de l'exterminateur Visite 3-post-extermiation .....	48
ANNEXE 14 Résumé de recherches en santé publique en matière de logement .....	49
ANNEXE 15 Dépliant sur l'Opération en salubrité distribué aux locataires (bilingue).....	51
ANNEXE 16 Feuillet sur les moyens pour prévenir la présence des blattes dans les logements distribué aux locataires (bilingue) .....	53
ANNEXE 17 Photos prises au cours de l'Opération en salubrité .....	55