

Janvier 2024

Code du logement Bilan 2018-2022

Document synthèse



Code du logement

Bilan 2018-2022

Document synthèse

Le présent document constitue une synthèse du bilan du Code du logement, établi à l'issue des **cinq premières années de mise en œuvre**. Outre une analyse des résultats, il présente notamment les bonifications qui pourraient être apportées pour renforcer l'efficacité de l'intervention municipale. Rédigé par le **Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté (SENVÉ)** et le **Service de l'urbanisme (SUL)**, ce bilan a été alimenté par des consultations menées auprès de diverses **organisations partenaires**.

Objectifs du Code

Entré en vigueur en 2018, le Code du logement vise à répondre aux **préoccupations citoyennes** se rapportant à la qualité et à la sécurité des logements. Il s'applique à la majorité des habitations, logements ou chambres offertes en location.

Le Code vient ainsi interdire au **propriétaire ou à l'occupant** d'une habitation de poser des gestes qui pourraient causer des problèmes de **nuisances, de salubrité ou de sécurité**. Il permet à la Ville d'intervenir et d'exiger des réparations ou des rénovations dans les cas où un logement démontre un manque d'entretien. Il oblige la divulgation de punaises de lit, assure le bon état des bâtiments et le bon fonctionnement des équipements de base et fixe les infractions et peines liées au non-respect des normes.

Le Code constitue aussi un outil qui permet à la Ville et à ses partenaires institutionnels d'atteindre certains **objectifs corporatifs**, par exemple, de protéger l'ensemble des travailleurs de première ligne ou de favoriser le maintien de services sociaux de proximité.

Le Code du logement lavallois se caractérise par une **approche collaborative** et un **mode d'application souple et raisonné**.

Le Code du logement comporte deux volets : un volet *santé environnementale* et un volet *cadre bâti*.

Volet santé environnementale

Sous la responsabilité du **Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté**, ce volet est mis en application par les membres de l'équipe salubrité de la Division contrôle environnemental, gestion animalière et salubrité (CEGAS). Fin 2022, cette équipe multidisciplinaire était formée de six professionnels.

Nombre de requêtes

Le SENVÉ a reçu, pour la période allant de janvier 2019 à décembre 2022, plus de **1350 requêtes**. Ce volume de nouvelles demandes s'est ajouté aux 388 requêtes déjà en attente de traitement en début de période.

645 de ces requêtes ont été traitées et fermées sur cette même période. Notons que 60% de celles-ci étaient non fondées et ne relevaient pas du Code du logement.

Le temps de traitement des requêtes, fondées et non fondées, a représenté **12 000 heures** de travail.

Délais de traitement

Les délais de résolution des requêtes en salubrité sont importants. Leur prise en charge est priorisée en fonction du risque et ce sont les **dossiers** les plus **urgents et complexes** qui ont été principalement traités. On peut ainsi compter, toutes problématiques confondues, **deux ans, en moyenne**, pour mener à terme un dossier et corriger la situation, lorsque possible.

Évolution du nombre de requêtes à traiter

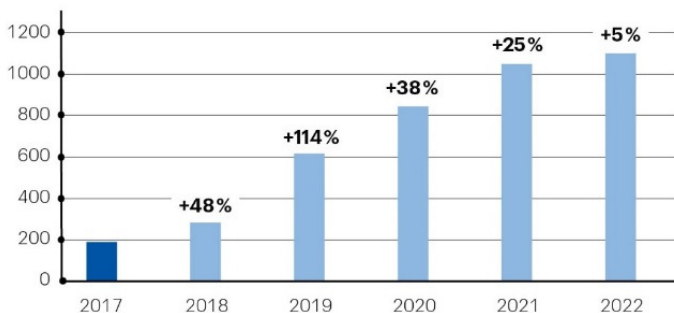
On constate une **augmentation constante du nombre de requêtes** (figure 1), tout au long des 5 années de référence, tout particulièrement durant les 2 premières années de mise en œuvre du Code. Ainsi, avec 673 nouvelles requêtes en 2019, le nombre de dossiers a plus que doublé par rapport à l'année précédente. La croissance du nombre de requêtes s'est ensuite progressivement atténuée les années suivantes, notamment grâce à l'apport graduel de nouveaux employés durant l'année 2022.

Sur la période 2017-2022, le taux de croissance global moyen du nombre de requêtes en cours atteint 36%.

À la fin de l'année 2022, 1101 requêtes étaient en attente de traitement.

La poursuite du renforcement de l'équipe d'intervention et des outils technologiques devrait permettre de diminuer significativement la quantité de requêtes à traiter et ainsi améliorer l'efficacité du service offert aux citoyens.

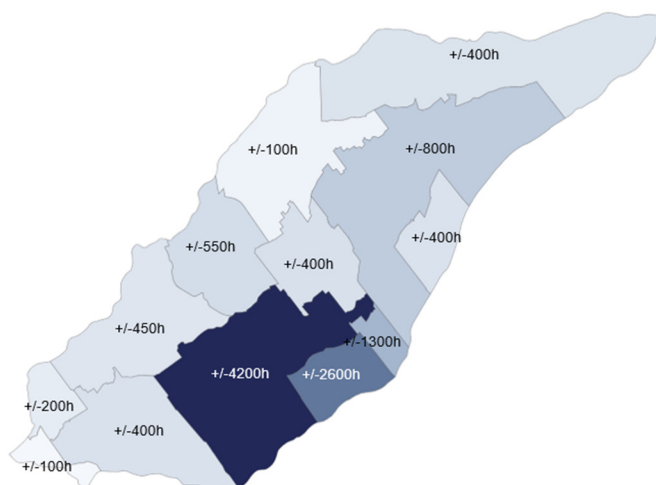
Figure 1 : Évolution du nombre de requêtes à traiter de 2017 à 2022



Sur la période 2019-2022, c'est la catégorie d'immeubles de **6 à 19 logements** qui a requis le plus d'interventions : 2700 heures de travail y ont ainsi été consacrées, contre 2000 heures pour les constructions de type « plex » et 1600 heures pour les bungalows.

Du point de vue de la répartition géographique (figure 2), on constate que deux secteurs ont cumulé à eux seuls plus de la moitié du volume de travail, soit **Chomedey et Laval-des-rapides**.

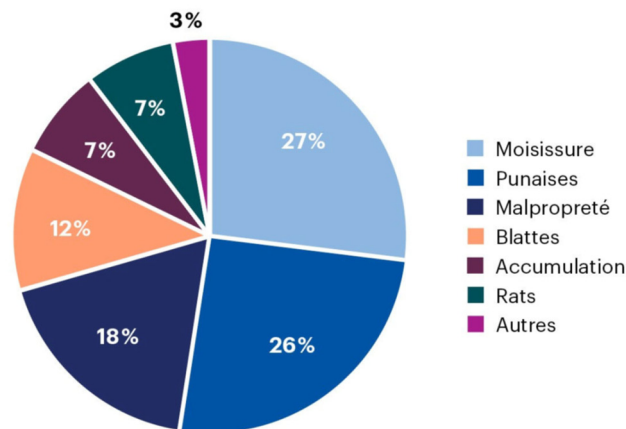
Figure 2: Répartition du nombre d'heures travaillées par secteur entre 2019 et 2022



Distribution des problématiques

Les problématiques de **moisissures et de punaises de lit** ont représenté, à elles seules, plus de la moitié des requêtes reçues, suivies par les cas de malpropreté.

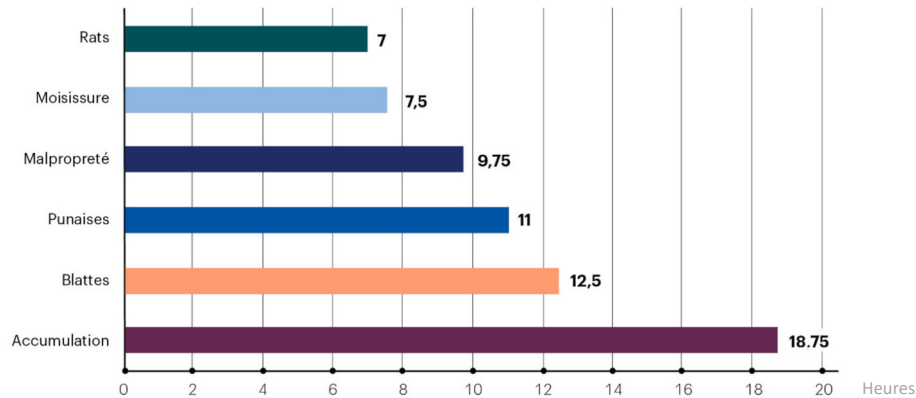
Figure 3: Distribution des problématiques en fonction du nombre de requêtes reçues entre 2019 et 2022



Complexité des problématiques de salubrité

Certaines problématiques nécessitent des solutions essentiellement techniques et sont relativement rapides à régler. À l'inverse, d'autres cas (par exemple les cas d'accumulation) requièrent une série de mesures impliquant des efforts coordonnés et prolongés puisque ce type de problématiques est souvent lié à des enjeux humains et sociaux plus larges.

Figure 4 : Temps de travail moyen requis, pour une fermeture de requête selon le type de problématique entre 2019 et 2022



Caractéristiques des problématiques

Moisissures

Nombre : 368 requêtes

Heures de travail : 2000 heures

Secteurs de prévalence : Chomedey et Laval-des-Rapides

Temps d'intervention moyen : 7h35

Nature des requêtes : le temps d'intervention a été davantage concentré dans les immeubles de type cottage à deux étages et plex. La moitié des requêtes sont non fondées puisque la présence de contaminant est inférieure aux limites prescrites dans la réglementation. Les requêtes fondées sont attribuables à un manque d'entretien de l'immeuble, aux impacts des changements climatiques ou, dans les cas plus sévères, elles sont provoquées par le mode de vie des occupants.

Malpropreté

Nombre : 247 requêtes.

Heures de travail : 2000 heures

Secteurs de prévalence : Chomedey et Laval-des-Rapides

Temps d'intervention moyen : 9h40

Nature des requêtes : Les interventions pour cette problématique ont nécessité plus de temps auprès de ménages vivant dans des bungalows.

Punaises de lit

Nombre : 348 requêtes

Heures de travail : 3200 heures

Secteurs de prévalence : Chomedey, Laval-des-Rapides et Pont-Viau

Temps d'intervention moyen : 10h54

Nature des requêtes : les habitations les plus marquées par la présence de punaises sont les immeubles de 20 à 39 logements et ceux de 6 à 19 logements. L'extermination présente des défis particuliers : la durée du traitement peut prendre plusieurs mois et des problèmes de santé mentale peuvent être causés par la présence de ces insectes.

Blattes

Nombre : 140 requêtes

Heures de travail : 1500 heures

Secteurs de prévalence : Laval-des-Rapides et Chomedey

Temps d'intervention moyen : 12h36

Nature des requêtes : les habitations les plus marquées par la présence de blattes sont les immeubles de 6 à 19 logements.

Accumulation

Nombre : 100 requêtes

Heures de travail : 3000 heures

Secteurs de prévalence: Duvernay et Chomedey

Temps d'intervention moyen : 18h44

Nature des requêtes : le type d'habitation le plus touché par cette problématique est le bungalow et le type de construction ayant nécessité le plus d'heures de travail est le cottage à deux étages.

Rats

Nombre : 98 requêtes

Heures de travail : 650 heures

Secteurs de prévalence : Pont-Viau

Temps d'intervention moyen : 7h

Nature des requêtes : le type d'habitation le plus touché par cette problématique est le cottage à deux étages et le type de construction ayant nécessité le plus d'heures de travail est le plex.

Figure 5 : Évolution de la distribution du nombre de requêtes reçues par type de problématiques

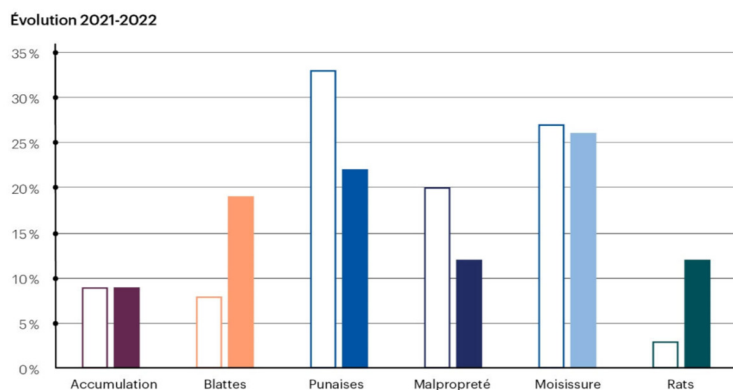
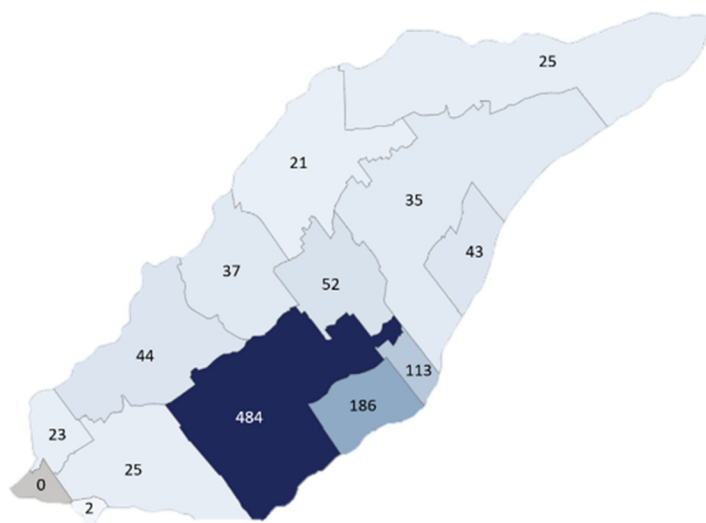


Figure 6. Répartition des requêtes en cours (décembre 2022)



Analyse comparative de l'évolution de la distribution des requêtes par problématique

Entre 2021 et 2022, le nombre de nouvelles requêtes se rapportant à la **moisissure**, à la **qualité de l'air** et à l'**accumulation** est demeuré **constant**. (figure 5)

Les requêtes relatives **aux infestations de rats et de blattes** ont, quant à elles, connu une **forte augmentation**. Si les problématiques liées aux rats semblent contextuelles et ne présagent pas d'une croissance ultérieure, les cas de blattes, en revanche, sont appelés à faire partie des problématiques en croissance sur l'ensemble du territoire.

À l'inverse, on observe une diminution de la proportion du nombre de requêtes portant sur les **punaises de lit**. Ce qui correspondrait à une accalmie temporaire, considérant que le système de divulgation de la présence de punaises de lit n'est pas encore entièrement effectif.

Enfin, les requêtes concernant la **malpropreté** ont aussi diminué entre 2021 et 2022.

En termes de distribution géospatiale des requêtes en cours, une **corrélation avec la densité des secteurs** où se concentrent les requêtes et la population est observée : on observe ainsi un nombre plus important des requêtes dans les quartiers les plus densément habités que sont Chomedey, Laval-des-Rapides et Pont-Viau (figure 6).

Partenariats et développement de pratiques

Au-delà des statistiques, la complexité de certaines situations individuelles a rendu nécessaire le développement de partenariats et de pratiques communes. Depuis la mise en œuvre du Code du logement, le développement et la consolidation du réseau de partenariat, à l'interne et à l'externe de l'organisation, se sont ainsi renforcés :

- **organismes communautaires** tels DIRA Laval, l'ACEF, la Maison grise ou l'Oasis;
- **Direction de la santé publique** et les différentes équipes du **Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSSLAV)**;
- **services municipaux** tels que le Service de l'urbanisme, le Service de sécurité incendie, le Service des affaires juridiques, le service de police ou le Service des immeubles, parcs et espaces publics.

Bénéfices pour la Ville et la population

Le Code du logement a permis de générer plusieurs bénéfices tant pour les Lavallois que pour la Ville et ses partenaires. Il a ainsi permis de :

- Améliorer et maintenir la **qualité du milieu de vie (775** requêtes traitées et fermées entre 2018 et 2022);
- mieux soutenir les **citoyens les plus vulnérables**;
- intervenir en **prévention**;
- favoriser la **collaboration interservices**;
- favoriser les **interventions conjointes** entre les organismes d'intervention de première ligne;
- favoriser le **déploiement d'outils d'intervention et de mesure** en santé publique;
- favoriser le **partage de connaissances et les échanges**.

Volet cadre bâti

L'application du **volet cadre bâti** du Code du logement est sous la responsabilité du **Service de l'urbanisme**. Elle est assurée par une équipe de **19 inspecteurs** dont les tâches sont essentiellement de faire respecter les règlements d'urbanisme.

Les tâches reliées au Code du logement représentent une proportion variable, en fonction des secteurs, mais toujours assez faible (moins de 10%) de l'ensemble des dossiers d'infraction d'un inspecteur.

132 signalements ont ainsi été reçus en vertu du volet *cadre bâti* du Code du logement depuis son entrée en vigueur en 2018.

Problématiques observées

L'étanchéité de l'enveloppe extérieure du bâtiment constitue la principale problématique en matière de cadre bâti (environ un tiers des requêtes).

Viennent ensuite les **déficiences des équipements de base** (toilette, plomberie, chauffage) qui constituent le quart des signalements, puis viennent les problématiques touchant les balcons, terrasses, galeries, passerelles et escaliers.

Ces trois problématiques représentent à elles seules près de 80% des requêtes reçues par le Service de l'urbanisme.

Les secteurs les plus fortement représentés sont **Chomedey, Laval-des-rapides, Pont-Viau et Saint-Vincent-de-Paul**, notamment du fait de la plus forte proportion de logements locatifs et d'un cadre bâti plus ancien.

Les **bâtiments plus anciens** sont effectivement plus concernés par des problématiques de cadre bâti : ainsi près des **trois quarts** des bâtiments concernés par un avis d'infraction ont été construits avant 1980.

Quant à la typologie de bâtiments ayant fait l'objet d'un dossier d'infraction, on retrouve dans une très large majorité les **immeubles comprenant quatre logements et plus**. Quant à la typologie de bâtiments ayant fait l'objet d'un dossier d'infraction, on retrouve dans une très large majorité les **immeubles comprenant quatre logements et plus**.

Figure 7. Répartition des dossiers en fonction de l'année de construction du bâtiment

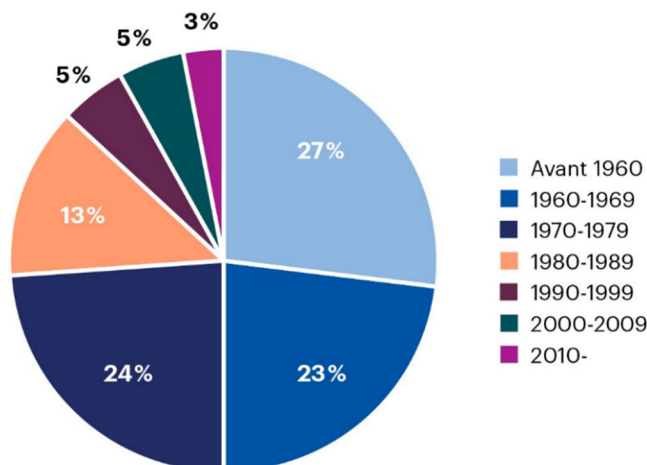
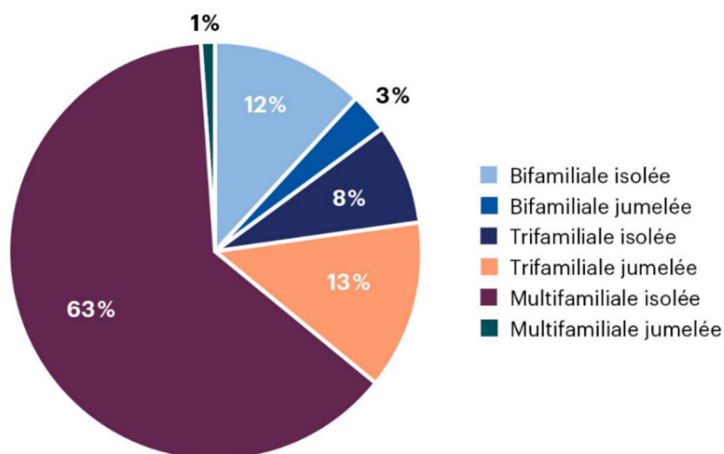


Figure 8. Répartition des typologies de bâtiment selon les requêtes reçues



Fermeture des dossiers

Fin 2022, sur les 132 dossiers ouverts, **92 requêtes ont été fermées à la suite de la correction de la situation** ou après avoir constaté que la requête n'était pas fondée.

Des avis d'infraction écrits ont été transmis dans 48 dossiers, pour un total de **62 avis d'infraction**. La transmission de constats d'infraction a été utilisée dans 7 dossiers, pour un total de 9 constats d'infraction délivrés par les inspecteurs du Service de l'urbanisme.

18 dossiers ont été transférés au service de l'environnement et de l'écocitoyenneté puisque la problématique soulevée relevait du volet santé environnementale.

Notons par ailleurs que **32 signalements se sont avérés non fondés**, puisqu'ils portaient sur des faits mineurs ou n'étaient pas pris en considération par le règlement du Code du logement.

Enfin, 11 dossiers ont aussi été fermés en raison du départ des locataires.

Analyse qualitative

Les signalements à la Ville sont souvent faits dans le **contexte d'un conflit entre propriétaire et locataire**. Il s'agit d'un levier pour les locataires pour laisser planer la **menace d'intervention de la Ville** afin d'inciter le propriétaire à agir et vice versa. Ce contexte contribue à expliquer le nombre significatif de requêtes non fondées. Dans la plupart des cas, les requérants avaient aussi un dossier ouvert au Tribunal administratif du logement.

Dans plusieurs cas, les **agissements du locataire sont la cause des problèmes** constatés dans le logement, qu'ils soient occasionnés par de la malveillance, de la négligence ou de l'ignorance.

Les **problématiques des deux volets du Code du logement se superposent fréquemment**, ce qui rend nécessaire une collaboration étroite entre le Service de l'urbanisme et celui de l'environnement et de l'écocitoyenneté.

La **collaboration interservices** déployée depuis la mise en place du Code du logement facilite la compréhension des risques par les différentes équipes, et permet d'**améliorer le service offert citoyens**.

Lors de la pandémie de COVID-19 (2020 et 2021) seules les inspections de nature urgente et dans des cas aggravants en salubrité ont été effectuées, ce qui a donc un impact significatif sur les résultats de ce bilan.

La gestion du volet cadre bâti se distingue de celle de la santé environnementale, en ce sens que le **volume de signalements est bien moindre**, de même que le nombre d'heures consacrées au traitement de chaque dossier.

Enjeux

Entre 2018 et 2022, la mise en application du Code du logement a soulevé plusieurs enjeux.

Lois et réglementations

Le cadre légal a posé certaines limites opérationnelles à l'intervention de la Ville. Ainsi, la jurisprudence dans le cadre des inspections du domaine privé a fait en sorte d'**allonger les délais de traitement**.

Les problématiques qui relèvent de la **santé mentale** sont de plus en plus prévalentes et s'avèrent complexes à résoudre ; elles exposent les fragilités des mécanismes de prise en charge qui doivent concilier les libertés individuelles de ces citoyens vulnérables et la préservation du bien-être de la collectivité.

Collaboration

En matière de communications et d'échanges, les notions de **confidentialité** et les **codes de déontologie** ont soulevé certains enjeux. Nous croyons qu'un assouplissement de ces notions permettrait la divulgation des informations entre partenaires.

Uniformisation des pratiques

Au sein de l'organisation de la Ville de Laval, le partage des responsabilités entre les services de l'urbanisme et de l'environnement et de l'écocitoyenneté rend nécessaire une **uniformisation des pratiques**.

Embauche du personnel et formation

L'équipe affectée au volet santé environnementale s'est progressivement renforcée depuis l'adoption du Code du logement en 2018. Elle devra continuer à s'adapter pour répondre aux besoins de services de la population.

Évolution du contexte sociodémographique

Face à la constante évolution de son territoire, la Ville doit prendre en considération des enjeux comme la densification de son territoire, le vieillissement de sa population et l'intégration des nouveaux arrivants. Les communications utilisées doivent s'adapter à ces nouvelles réalités.

De plus, dans un contexte social où le soutien à domicile des plus vulnérables devient une solution, l'assurance de la viabilité du milieu de vie devient cruciale.

Développement technologique

Des investissements devront être réalisés afin d'**améliorer la capacité de traitement des requêtes citoyennes**. Cet apport permettra d'optimiser la qualité de la prestation des services et l'allocation des ressources.

Plus spécifiquement, le développement d'une plateforme de divulgation de la présence de punaises de lit sera un outil essentiel du développement technologique souhaité.

Intervention en santé publique à développer

L'ensemble des données recueillies pourront servir à la **gestion intégrée des problématiques de salubrité** sur le territoire ainsi qu'à leur prévention, au bénéfice de la population.

Pistes de bonification

Des consultations ont été menées auprès de divers partenaires institutionnels, privés, communautaires et de certains services de la Ville. Les avis recueillis ont permis d'évaluer l'efficacité des processus et d'identifier les améliorations à apporter pour renforcer l'efficacité du Code du logement.

Ajustements au cadre légal

Le **cadre légal fixé par le Code du logement apparaît globalement adapté**. Toutefois, certains ajustements apparaissent souhaitables afin d'actualiser certaines procédures réglementaires et opérationnelles, par exemple une augmentation des montants des amendes.

Processus internes

Les principales bonifications proposées à ce titre portent sur le développement des **technologies de traitement des données et de diffusion de l'information**. Sont ainsi envisagés :

- le développement du **Comité salubrité** (dispositif de partage de l'expertise municipale en matière d'insalubrité);

- la **mise en ligne d'un volet informatif** concernant l'entretien, l'hygiène et les responsabilités (capsules);
- l'élaboration d'un **portfolio d'accueil destiné aux nouveaux arrivants**;
- la mise en ligne d'une **plateforme de divulgation des punaises de lit**;
- le développement de systèmes de traitement de données permettant une plus grande **automatisation des processus** : applications mobiles, formulaires numériques, géoréférencement des données...);
- le **renforcement de la collaboration entre les services municipaux** chargés d'appliquer le Code du logement.

Processus externes

Du point de vue des processus externes à la Ville, les pistes de bonification concernent principalement les **organismes publics** impliqués dans le milieu et soulignent les besoins en développement et en **consolidation de partenariats**.

Ainsi, l'établissement d'un **réseau de communication bilatérale entre le CISSSLAV** et la Ville permettrait une meilleure prise en charge des cas les plus complexes (insalubrité morbide notamment). Dans cette optique, une **convention de collaboration** municipale avec le CISSSLAV permettrait d'encadrer les processus communs déployés dans la pratique et la communauté.

Le **partenariat avec la CORPIQ** pourrait aussi être renforcé à travers le développement d'une plateforme de communication et d'échanges d'information comme celle qui est disponible à travers le *Comité salubrité*.

Il est aussi recommandé de **développer le volet communication** notamment à l'aide de formations portant sur l'offre de service municipale au niveau de l'application du Code du logement.

Conclusion

À l'issue de ses 5 premières années de mise en œuvre, il apparaît que le **Code du logement répond de façon globalement satisfaisante aux objectifs** fixés en 2018. En définissant et en encadrant les responsabilités respectives des propriétaires et des locataires, il a contribué au maintien et à **l'amélioration de la qualité du milieu de vie** de nombreux ménages lavallois. Son **approche équilibrée** semble avoir favorisé une adhésion de l'ensemble des parties prenantes autour d'objectifs communs de préservation de la santé, de la sécurité et du bien-être des résidents.

Des **améliorations** devront toutefois continuer à être apportées afin de bonifier les processus et outils de collaboration, tant internes qu'externes.

