

V.2.

**Application du *Règlement*
sur la salubrité, l'entretien
et la sécurité des logements**



Vérificateur général
de la Ville de Montréal

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION.....	67
2.	PORTÉE DE LA MISSION.....	70
3.	CONSTATATIONS, RECOMMANDATIONS ET PLANS D'ACTION.....	71
3.1.	Localisation des logements locatifs à problèmes sur le territoire montréalais et stratégie d'intervention.....	71
3.2.	Suivi des activités.....	84
3.3.	Objectifs, indicateurs de performance et mécanismes de reddition de comptes.....	111
4.	ANNEXE.....	122
4.1.	Analyse comparative des stratégies d'intervention préconisées par des villes nord-américaines.....	122

LISTE DES SIGLES

RRVM	règlements refondus de la Ville de Montréal	SMVTP	Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine
SCH	Service du capital humain	SSIM	Service de sécurité incendie de Montréal
SDO	Service du développement et des opérations		

V.2. APPLICATION DU *RÈGLEMENT SUR LA SALUBRITÉ, L'ENTRETIEN ET LA SÉCURITÉ DES LOGEMENTS*

1. INTRODUCTION

Parmi les orientations et les stratégies préconisées par la Ville de Montréal (la Ville) en vue d'améliorer l'habitat et le cadre de vie des Montréalais, l'état des logements constitue un enjeu important. En effet, la Ville fait face à des situations où l'état des logements est tel qu'il présente des risques pour la santé et la sécurité des occupants ou des citoyens, brimant ainsi leurs conditions de vie.

La *Loi sur les compétences municipales* (LRQ¹, chapitre C-47.1) confère à la Ville les compétences en matière de salubrité et permet l'adoption d'un cadre réglementaire afférent. À cet effet, dans la foulée des événements qui ont suivi la réorganisation municipale, survenue en 2002, un nouveau règlement intitulé *Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements* (03-096) (le Règlement) a été adopté par le conseil municipal le 16 juin 2003 à la suite d'une étude publique. Ce règlement, qui a remplacé celui qui existait au sein de l'ancienne Ville de Montréal et ceux de certains arrondissements issus des ex-villes de banlieue, est applicable à l'ensemble du territoire de la Ville. Il vise les bâtiments résidentiels ainsi que leurs hangars, balcons, garages, abris automobiles et remises.

Par salubrité, on entend l'ensemble des conditions rendant un logement propre à l'habitation. Ainsi, le Règlement précise, entre autres, les normes minimales liées à l'entretien, aux dimensions du logement, à l'éclairage et à la ventilation, aux appareils sanitaires et à la plomberie, aux installations électriques et au chauffage. Il vise à éliminer les problèmes tels que : malpropreté, vermine, insectes et rongeurs, mauvaises odeurs et vapeurs toxiques, infiltrations d'eau, humidité et détérioration du logement. Ce règlement procure aux représentants municipaux, en l'occurrence les inspecteurs, les pouvoirs nécessaires pour faire corriger une situation qui met en danger la santé ou la sécurité des occupants ou des citoyens (p. ex. un garde-corps manquant, un escalier

¹ Lois refondues du Québec.

instable, un mur dangereux, un bâtiment vacant à barricader). Il prévoit notamment la possibilité de sévir plus efficacement par l'imposition d'amendes considérables liées aux infractions, en ordonnant l'évacuation d'un logement ou d'un bâtiment ou en réalisant les travaux en lieu et place d'un propriétaire.

En vertu du *Règlement intérieur de la Ville sur la délégation de pouvoirs du conseil de la Ville aux conseils d'arrondissement (02-002)*, le conseil municipal a délégué à chacun des 19 arrondissements la responsabilité d'assurer l'application dudit règlement (03-096) sur son territoire. Dans la plupart des arrondissements, c'est la Division des permis et des inspections relevant de la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises qui est responsable de l'application de ce règlement.

Pour sa part, le Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine (SMVTP), qui existait à l'époque, avait pour responsabilité de soutenir les arrondissements dans l'application du règlement, notamment :

- en offrant de la formation aux principaux intervenants concernés (p. ex. la formation des inspecteurs quant au contenu du règlement et son application);
- en fournissant sur demande son expertise pour les cas plus complexes nécessitant la mise en œuvre de mesures exceptionnelles (p. ex. la réalisation des travaux nécessaires en lieu et place du propriétaire).

Précisons dès maintenant que le SMVTP a été aboli au printemps 2010. De ce fait, les responsabilités qu'il assumait au regard de la salubrité des logements ont été transférées à la Direction de l'habitation (Division de la salubrité) relevant du Service du développement et des opérations (SDO).

À la suite des trois premières années d'application du règlement, l'administration municipale a voulu en évaluer les retombées. Ainsi, à l'automne 2006, elle confiait le mandat à la Commission sur la mise en valeur du territoire, l'aménagement urbain et le transport collectif² du conseil municipal de procéder à des audiences publiques sur le bilan 2003-2006, préparé par le SMVTP, concernant l'application du règlement. Les résultats de ces audiences publiques ont fait ressortir qu'il existait toujours, en 2006,

² Maintenant connue sous l'appellation « Commission sur le développement économique et urbain et l'habitation ».

des situations où des citoyens devaient vivre dans des logements insalubres malgré le fait que la Ville se soit munie en 2003 d'un règlement dotant les arrondissements de normes claires et de pouvoirs importants en vue d'améliorer la qualité des logements sur le territoire montréalais. Il a donc été recommandé au comité exécutif de la Ville et au conseil municipal de consacrer les ressources humaines et financières nécessaires à l'application rigoureuse du Règlement, afin d'assurer aux citoyens montréalais des conditions de logement adéquates.

Conséquemment, l'administration municipale a jugé prioritaire de renforcer l'action municipale afin d'atteindre ses objectifs en matière de salubrité des logements, et le SMVTP a été mandaté afin de mettre en œuvre un plan d'action visant à soutenir les arrondissements dans l'application de la réglementation. Ainsi, le 13 juin 2007, le comité exécutif de la Ville adoptait le Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements, lequel décrivait l'intervention du SMVTP au regard de l'application du Règlement, et consentait d'y injecter un million de dollars par année pour la durée du Plan d'action s'échelonnant de juillet 2007 à juillet 2010. Le budget d'un million de dollars par année devait notamment servir à prendre en charge le salaire de l'équipe d'inspection, les frais à encourir pour le relogement des occupants ainsi que le coût des travaux à réaliser en lieu et place du propriétaire (environ 300 000 \$). Ce plan d'action prévoyait, entre autres, que le SMVTP devenait responsable de l'application du Règlement pour les situations complexes, notamment les cas les plus lourds d'insalubrité pour lesquels les actions nécessaires dépassaient la capacité normale d'intervention des arrondissements au regard, notamment, du nombre de logements à inspecter, de l'ampleur et de la nature des problèmes détectés ou du manque de collaboration des propriétaires. C'est donc sur la base d'une entente de collaboration à caractère contractuel (protocole d'entente) avec les arrondissements concernés que les rôles et responsabilités ont été déterminés et que le SMVTP a pu intervenir pour réaliser l'inspection systématique d'une série de logements et d'immeubles particulièrement désignés dans l'entente, lesquels présentaient des problèmes plus aigus d'insalubrité. Initialement, il était estimé que l'équipe du SMVTP pourrait inspecter jusqu'à 10 000 logements au cours des trois années de l'opération. Au moment de la réalisation de nos travaux de vérification, des protocoles d'entente avaient été conclus avec 14 arrondissements pour 581 bâtiments représentant un total de

10 587 logements à inspecter sur trois ans. De plus, bien que le Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements soit échu depuis juillet 2010, les documents budgétaires du SDO confirment que la Direction de l'habitation continuera à inspecter tous les logements pour lesquels une entente a été conclue avec un arrondissement en 2011 et à effectuer les réinspections nécessaires. Ainsi, pour la période allant de 2011 à 2013, une cible visant à inspecter 2 000 nouveaux logements annuellement a été fixée.

Année après année, des facteurs économiques et sociaux continuent d'accentuer les problèmes d'habitabilité à Montréal, où 66 % des ménages sont locataires. Or, deux mouvements se dessinent. D'une part, le bassin des locataires est de plus en plus alimenté par des ménages à faibles revenus³. D'autre part, peu de logements locatifs ont été construits à Montréal au cours des dernières années. Conséquemment, le parc locatif montréalais vieillit et la rareté des logements locatifs engendre une hausse ininterrompue des loyers (hausse cumulative des loyers supérieure à 30 % depuis l'an 2000, alors que l'inflation n'avoisine qu'environ 20 % pour la même période⁴). Ces facteurs augmentent donc la vulnérabilité d'un nombre de plus en plus élevé de citoyens en limitant leurs choix d'habitation et en les exposant à des conditions d'habitation qui se dégradent de plus en plus. Dans ces circonstances, bien que le Règlement ne soit pas le seul moyen permettant d'améliorer l'habitat et le cadre de vie des Montréalais, il constitue néanmoins un levier de taille en vue d'inciter les propriétaires à prendre action pour améliorer l'état de leurs logements et, plus particulièrement, ceux destinés à la location, d'où l'importance d'assurer l'application rigoureuse du Règlement.

2. PORTÉE DE LA MISSION

Cette vérification avait pour objectif de s'assurer que les unités d'affaires concernées ont mis en œuvre les mesures appropriées pour que l'application du Règlement ainsi que du Plan d'action le soutenant atteigne les objectifs poursuivis au regard du respect

³ *Profil statistique en habitation de l'agglomération de Montréal*, Direction de l'habitation, SMVTP, mai 2009, p. 4 et 16.

⁴ *L'Observateur du logement au Canada, indicateurs du marché de l'habitation*, Montréal, 1990-2009, Société canadienne d'hypothèques et de logement, 2010.

des conditions de logement minimales pour tous et l'amélioration de la qualité des logements.

Plus particulièrement, nos travaux de vérification ont été orientés vers les logements destinés à la location et ont porté sur les éléments qui suivent :

- La localisation des logements locatifs qui posent des problèmes sur le territoire montréalais en matière de salubrité, de déficit d'entretien et de sécurité et les stratégies d'intervention préconisées pour assurer le respect de la réglementation;
- Le suivi des activités d'inspection réalisées;
- Les objectifs, les indicateurs de performance et les mécanismes de reddition de comptes.

Nos travaux de vérification ont été réalisés auprès de la Division de la salubrité relevant de la Direction de l'habitation du SDO et auprès de la Division des permis et des inspections relevant de la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises de chacun de ces arrondissements : Ville-Marie, Montréal-Nord, Le Sud-Ouest et Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension. Même s'ils ne faisaient pas l'objet de nos travaux de vérification, le Service de sécurité incendie de Montréal (SSIM) et le Service du capital humain (SCH) ont également fourni des renseignements qui ont été considérés dans le présent rapport. Ces travaux amorcés en juin 2011 ont porté sur la période s'échelonnant de janvier 2007 à août 2011, mais ont également tenu compte des renseignements qui nous ont été transmis jusqu'au 16 décembre 2011. Aux fins de comparaison, certaines données antérieures à ces années ont également été considérées.

3. CONSTATATIONS, RECOMMANDATIONS ET PLANS D'ACTION

3.1. LOCALISATION DES LOGEMENTS LOCATIFS À PROBLÈMES SUR LE TERRITOIRE MONTRÉALAIS ET STRATÉGIE D'INTERVENTION

3.1.A. Contexte et constatations

Afin de favoriser des interventions efficaces pour l'atteinte des objectifs de l'administration municipale au regard de l'amélioration des conditions et de la qualité

des logements sur le territoire de la Ville, il importe de mettre en œuvre les mesures nécessaires afin que les principaux intervenants municipaux concernés puissent disposer d'un portrait global leur permettant de localiser et de caractériser, sur leur territoire respectif, les logements touchés par la présence de mauvaises conditions. Cette connaissance de la localisation des logements locatifs en mauvais état et de l'ampleur des problèmes de salubrité ou de sécurité qui y sévissent représente sans contredit un point d'appui important en vue d'orienter les interventions vers les priorités et ainsi contribuer à de meilleures conditions de vie pour les occupants. En bout de piste, une bonne connaissance de l'état des logements sur le territoire, alliée d'une stratégie d'intervention efficace en matière de lutte contre l'insalubrité, devrait permettre d'évaluer dans le temps la mesure avec laquelle les efforts investis portent leurs fruits.

Selon les plus récentes statistiques compilées par la Direction de l'habitation, en mai 2009, des 743 235 logements répertoriés sur le territoire de la Ville, 487 605 sont destinés au marché locatif. De ce nombre, 434 724 sont des logements locatifs privés, alors que 52 881 sont des logements sociaux et communautaires. Ces derniers regroupent, entre autres, des habitations à loyer modique, telles que celles appartenant à l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) et à la Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM), et des logements en coopérative d'habitation⁵.

À l'heure actuelle, environ 80 % du parc locatif de la Ville date de plus de 30 ans et fait face à de multiples besoins de rénovation. Selon le dernier recensement de Statistique Canada, effectué en 2006, 11 % des logements locatifs montréalais avaient besoin de réparations majeures (p. ex. la plomberie ou les installations électriques défectueuses; la présence d'infiltration d'eau et de moisissure; la charpente des murs, des planchers ou des plafonds en état de détérioration qui comporte des risques pour la sécurité des occupants et des citoyens), soit une augmentation d'environ 2 % depuis le recensement précédent réalisé en 2001⁶.

Pour les unités d'affaires visées par nos travaux de vérification, nous avons voulu nous enquerir de la stratégie d'intervention préconisée pour assurer l'application du Règlement et, simultanément, de la mesure avec laquelle cette stratégie d'intervention

⁵ *Profil statistique en habitation de l'agglomération de Montréal*, Direction de l'habitation, SMVTP, mai 2009.

⁶ *Idem*.

était orientée, en fonction de la connaissance du territoire ainsi que de la caractérisation des logements aux prises avec des problèmes de salubrité ou de sécurité.

D'entrée de jeu, rappelons que la Direction de l'habitation, de qui relève la Division de la salubrité, intervient en appui aux arrondissements pour réaliser, entre autres, l'inspection des logements particulièrement désignés dans les ententes de collaboration conclues avec les arrondissements (conformément au Plan d'action établi en 2007). Ces cas pour lesquels l'intervention du service central est sollicitée présentent généralement des situations plus complexes, autant sur le plan de l'ampleur que du nombre de logements à inspecter, pour lesquelles des actions dépassant parfois la capacité normale d'intervention des arrondissements sont nécessaires (p. ex. un nombre d'inspecteurs insuffisant pour assurer le suivi, une expertise particulière demandée). Par conséquent, tous les cas d'insalubrité traités par la Division de la salubrité émanent exclusivement des arrondissements.

Du côté des arrondissements, les renseignements recueillis mettent de l'avant que les cas transférés à la Division de la salubrité de même que les cas pour lesquels ils réalisent eux-mêmes les interventions en vue d'assurer l'application du Règlement proviennent presque entièrement de plaintes des citoyens ou de requêtes provenant, entre autres, du SSIM, du Service de police de la Ville de Montréal ou encore d'un Centre local de services communautaires (CLSC).

Qu'ils soient traités par la Direction de l'habitation ou dans les arrondissements, les cas ayant fait l'objet d'un signalement sont pris en charge par un inspecteur qui voit à assurer le suivi du dossier en réalisant des inspections, en émettant des avis de non-conformité incitant le propriétaire à corriger les situations dérogatoires détectées et, le cas échéant, en enclenchant les procédures pénales prévues au Règlement (constats d'infraction). Dans le cas où un propriétaire refuse d'effectuer les correctifs imposés, le Règlement prévoit (section II, article 17) que des mesures exceptionnelles peuvent être entreprises telles que la réalisation des travaux en lieu et place du propriétaire, et ce, aux frais de ce dernier. L'ampleur des sommes consacrées à ce type d'intervention n'est cependant pas très importante.

Cela dit, nous constatons qu'aucune intervention réalisée au sein des arrondissements visités n'est issue d'un quelconque programme d'inspections préventives ou de tout autre moyen permettant de repérer les logements en mauvaises conditions et d'intervenir à leur égard (p. ex. une enquête auprès des citoyens sous forme d'un sondage suivie d'une visite, des visites de quartier). Pourtant, à la lecture du document de travail intitulé *L'application du règlement sur l'entretien et la salubrité des logements* (avril 2003), qui avait à l'époque été préparé par la Direction de l'habitation en vue de l'étude publique en commission permanente du nouveau règlement, nous constatons qu'il avait été prévu que chaque arrondissement se dote d'un plan de mise en application du Règlement sur son territoire, lequel devait prévoir une stratégie d'intervention préventive en plus des dispositions liées aux plaintes reçues. Or, à ce jour, il appert que les interventions visant à assurer l'application du Règlement s'effectuent presque exclusivement en réaction aux plaintes reçues plutôt qu'en fonction d'une gestion proactive. De l'avis des intervenants rencontrés, des circonstances liées notamment à la charge de travail des inspecteurs, qui ont un nombre important et diversifié de règlements à faire respecter dans les arrondissements, ainsi qu'au taux de roulement élevé des employés dédiés à cette tâche expliqueraient, du moins en partie, que les interventions se limitent à traiter les plaintes et les requêtes reçues.

Dans un même ordre d'idées, subséquemment aux interventions réalisées par les inspecteurs, et ce, plus particulièrement en ce qui concerne les cas plus lourds traités par la Direction de l'habitation, nous constatons qu'aucune mesure de suivi particulière n'est prévue afin de s'assurer que les logements demeurent salubres malgré les risques élevés de récurrence qu'ils représentent.

Par conséquent, bien que le résultat des inspections réalisées à la suite des plaintes et des requêtes reçues fournisse des renseignements quant à la qualité des logements, nous observons qu'aucun des arrondissements sélectionnés ni la Direction de l'habitation ne disposent d'un portrait complet et à jour indiquant la localisation précise de l'ensemble des logements qui posent des problèmes sur leur territoire respectif, ainsi que la nature des problèmes de salubrité ou de sécurité qui s'y trouvent.

V. Vérification d'optimisation des ressources et des technologies de l'information
V.2. Application du *Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements*

Dans cette optique, nous avons également examiné sommairement les renseignements compilés du côté du SSIM. En effet, de par sa mission visant, entre autres, à assurer la sécurité des personnes et la prévention des incendies, le SSIM intervient lui aussi au regard des bâtiments se trouvant sur le territoire des arrondissements. Il voit notamment à assurer l'application de règlements tels que le *Règlement sur la prévention des incendies* (RRVM⁷, c. P-5.1) et le *Règlement prévoyant certaines mesures relatives à la prévention des incendies et à la sécurité publique* (RRVM, c. M-3). L'examen effectué nous a permis d'observer que le SSIM dispose d'un registre désignant 358 immeubles présentant des problèmes de structure ou de risques d'incendie⁸. Ces bâtiments sont classés vacants, dangereux et à risques particuliers et sont notamment évalués quant à la stabilité des structures, à la qualité des revêtements extérieurs et sur le plan de la résistance au feu. Selon nous, ces renseignements détenus par le SSIM pourraient être utiles aux arrondissements afin qu'ils puissent bonifier leur propre banque de données concernant la localisation et l'état des bâtiments sur leur territoire pour ensuite mieux orienter les priorités d'intervention. C'est pourquoi nous avons interrogé les responsables au sein des arrondissements sélectionnés afin d'évaluer s'ils détenaient ces renseignements. Nous avons alors pu observer que ces quatre arrondissements disposent d'une liste illustrant les bâtiments vacants ou dangereux sur leur territoire. Cependant, une comparaison effectuée à partir du registre tenu par le SSIM nous permet de constater que les listes des arrondissements, au moment de la réalisation de nos travaux de vérification, étaient incomplètes et non à jour. Il nous semble donc que des efforts plus soutenus pourraient être investis afin que les arrondissements s'assurent de recevoir et de mettre à jour, de façon fréquente, les renseignements détenus par d'autres unités d'affaires de la Ville au regard des bâtiments désignés comme étant non sécuritaires ou en mauvaise condition. En résumé, nous constatons que les arrondissements disposent présentement de peu d'information en vue de pouvoir mieux cibler leurs priorités d'intervention et ainsi assurer plus efficacement l'application du Règlement.

Mentionnons que la Direction de l'habitation a tenté d'acquérir une meilleure connaissance de la localisation et de l'ampleur des problèmes de salubrité et de sécurité en milieu résidentiel. Notamment, bien que ces résultats n'aient pas été

⁷ Règlements refondus de la Ville de Montréal.

⁸ Données fournies par le SSIM en date du 17 octobre 2011.

V. Vérification d'optimisation des ressources et des technologies de l'information
V.2. Application du Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements

actualisés, une étude réalisée en 1991⁹ faisait ressortir qu'environ de 1 % à 1,5 % du parc de logements locatifs montréalais était situé dans des bâtiments dont les méthodes d'entretien étaient jugées mauvaises. Une autre étude, réalisée en 2004¹⁰ en collaboration avec la Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, avait pour objectif de mettre à jour les connaissances de l'état du parc de logements montréalais afin de mieux cerner les types de déficiences et de déterminer les types d'immeubles les plus à risque ainsi que les secteurs les plus touchés. Cette étude, bien qu'elle ait fourni certaines indications, n'a cependant pas permis d'établir un portrait global de la qualité du logement à Montréal. À ce jour, une nouvelle étude est en cours de réalisation afin de dresser, entre autres, un portrait de l'évolution des conditions d'habitation des locataires, notamment en ce qui a trait aux questions de salubrité, de sécurité et de nuisance. Selon les renseignements reçus, les résultats de cette étude réalisée en collaboration avec la Société d'habitation du Québec sont attendus au cours du premier semestre de 2012.

Selon les renseignements recueillis, il appert que de façon générale la plupart des arrondissements de la Ville privilégient des interventions à la suite du dépôt d'une plainte ou d'un signalement quelconque. Par conséquent, pour la période s'échelonnant de 2007 à 2010, un dénombrement des logements locatifs ayant été l'objet d'une inspection au sein de l'ensemble des unités d'affaires de la Ville, comparé au nombre total de logements locatifs compilé sur le territoire montréalais, nous a permis de constater que, pour ces quatre années, les interventions de la Ville n'ont visé qu'approximativement 5 % du parc de logements locatifs (26 084 inspections¹¹ pour 487 605 logements locatifs). Dans les circonstances, force est de constater que la stratégie d'intervention actuellement préconisée par les arrondissements et la Direction de l'habitation risque de restreindre la portée d'application du Règlement et de rendre par le fait même plus difficile, voire utopique, sur une période déterminée, l'atteinte des objectifs de l'administration municipale quant à l'amélioration de la qualité de l'habitat montréalais.

⁹ *L'état du parc résidentiel locatif de Montréal*, INRS-Urbanisation, Francine Dansereau, octobre 1991, 249 p.

¹⁰ *Localisation et ampleur des conditions d'habitation problématiques à Montréal*, projet pilote conjoint de la Direction de santé publique de Montréal et de la Direction de l'habitation de la Ville de Montréal, juin 2004.

¹¹ Division de la salubrité : 9 494 inspections et arrondissements : 16 590 inspections, pour un total de 26 084 inspections.

Finalement, en vue de pouvoir mieux comparer les façons de faire, nous avons examiné les stratégies d'intervention préconisées par cinq villes nord-américaines : Los Angeles, New York, Boston, Vancouver et Toronto, lesquelles disposent également d'un cadre réglementaire régissant la salubrité et la sécurité des logements.

L'analyse comparative réalisée nous permet de faire ressortir des différences intéressantes par rapport à la stratégie d'intervention montréalaise. En somme, comparativement à Montréal :

- La ville de New York, à la suite de sondages réalisés depuis plusieurs années auprès d'environ 18 000 logements, dispose d'un portrait global lui permettant, entre autres, de quantifier le nombre de logements locatifs sur son territoire qui éprouvent des problèmes sévères quant à leurs conditions d'entretien (p. ex. un système de chauffage déficient, une fuite d'eau, la présence de rongeurs). Ces renseignements sont mis à jour tous les trois ans.
- La ville de Toronto, à la suite d'un sondage réalisé en 2010 sur 4 000 bâtiments, dispose également de renseignements lui permettant d'évaluer la qualité des logements sur son territoire et d'orienter ses interventions vers les logements les plus préoccupants. Il est prévu que les renseignements issus de ce sondage soient mis à jour sur une base continue.
- Toutes les villes examinées imposent des tarifs pour financer la totalité ou une partie des coûts de leur stratégie d'intervention (p. ex. la tarification des inspections et des réinspections effectuées, les frais pour l'obtention d'une licence par logement locatif) (voir l'annexe 4.1).
- Quatre des villes examinées réalisent des inspections préventives en plus des inspections effectuées en réaction aux plaintes : Los Angeles, New York, Boston et Toronto. Plus particulièrement, la ville de Los Angeles procède à l'inspection systématique des logements locatifs sur son territoire tous les quatre ans (voir l'annexe 4.1). De plus, la ville de New York a un programme de suivi en continu visant à assurer que les logements demeurent salubres et que l'entretien nécessaire est effectué.
- Certaines villes, dont Los Angeles, Boston et Vancouver, ont opté pour la mise en place de mécanismes de coercition plus agressifs en vue de faire pression sur les propriétaires de logements locatifs (p. ex. la possibilité pour la ville de percevoir une

proportion [maximum de 50 %] des loyers des locataires dans les cas où les réparations ne sont pas effectuées par les propriétaires fautifs, l'obligation de détenir une autorisation renouvelable annuellement pour pouvoir louer un logement, la possibilité de révoquer cette autorisation en cas de non-conformité des conditions d'habitabilité) (voir l'annexe 4.1). Également, les villes de Los Angeles, New York et Toronto divulguent les rapports d'inspection dans leur site Internet.

En conclusion, l'imposition d'un cadre réglementaire visant à contrer les problèmes de salubrité, d'entretien et de sécurité des logements donne aux unités d'affaires de la Ville les pouvoirs afin de favoriser l'amélioration de la qualité des logements sur le territoire. Cependant, afin de maximiser l'efficacité de cette mesure incitative, d'orienter les interventions en fonction des priorités et au bout du compte de pouvoir évaluer la contribution de cette mesure à l'amélioration de la situation, il est selon nous nécessaire de disposer d'une information globale permettant de connaître l'ampleur des logements qui posent des problèmes sur le territoire, leur situation géographique ainsi que leur condition. Conséquemment, la stratégie d'intervention établie devrait tendre à accroître la force d'application de la réglementation en vigueur.

3.1.B. Recommandations

Afin qu'il puisse être possible d'orienter les interventions vers les priorités et ultimement de pouvoir évaluer dans le temps l'efficacité des mesures prises pour assurer l'application du *Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements*, nous recommandons à la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises des arrondissements de Ville-Marie, de Montréal-Nord, du Sud-Ouest et de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, conjointement avec la Direction de l'habitation :

- A) de prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'en arriver à avoir un portrait complet et à jour indiquant la localisation des logements posant des problèmes sur leur territoire respectif ainsi que la nature des problèmes de salubrité ou de sécurité qui y sévissent;**
- B) d'obtenir et de mettre à jour, sur une base continue, les renseignements détenus par d'autres unités d'affaires de la Ville au regard de l'état des bâtiments désignés comme étant non sécuritaires ou en mauvaise condition.**

De plus, dans l'objectif d'intensifier la portée d'application dudit règlement, nous recommandons à la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises des arrondissements de Ville-Marie, de Montréal-Nord, du Sud-Ouest et de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension de procéder aux analyses jugées nécessaires en vue de réévaluer leur stratégie d'intervention de façon à y intégrer des mesures telles que l'implantation d'un programme d'inspections préventives, l'instauration de mesures de suivi en continu visant à s'assurer que les logements demeurent salubres ou encore l'instauration de modes de financement des coûts liés aux interventions.

3.1.C. Plan d'action de l'unité d'affaires concernée

1.A) • **ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE**

« Afin d'établir un portrait global illustrant la problématique de la salubrité des logements dans l'arrondissement de Ville-Marie, un rapport qui portera le titre Problématique de salubrité des logements dans l'arrondissement de Ville-Marie sera rédigé au cours de l'été 2012.

Des bases de données seront géoréférencées. Elles incluront des éléments tels que les bâtiments vacants, les bâtiments dangereux, le rôle d'évaluation foncière, les plaintes, des données sociodémographiques, la couverture de risque (SSIM). De plus, d'autres bases de données jugées pertinentes seront corrélées afin de créer un indicateur de connaissances géographiques. Des cartes thématiques seront mises au point et analysées.

Une collaboration étroite sera établie avec la Direction de l'habitation en ce qui concerne le sondage qu'elle se propose de réaliser et d'administrer sur l'ensemble du territoire de la Ville. L'échange et la transmission de données pertinentes à ce sondage se feront sur une base régulière. » (Échéancier prévu : septembre 2012)

• **ARRONDISSEMENT DE MONTRÉAL-NORD**

« Sur la base des 1 225 interventions en matière de salubrité, d'entretien et de sécurité des logements réalisées par l'arrondissement au cours des cinq

dernières années, nous disposons d'une lecture assez précise des logements pouvant présenter ces problèmes. Les constats indiquent que les problèmes surgissent en grande partie dans nos bâtiments de type multiplex de plus de 11 logements (1 080 immeubles). Au total, ils représentent plus de 7 500 logements.

*Ce type de bâtiment constituera pour nous la priorité d'intervention. Une analyse détaillée de la nature des problèmes rencontrés sera réalisée, ce qui nous permettra de dresser la liste des mesures préventives à appliquer. »
(Échéancier prévu : mars 2012)*

- **ARRONDISSEMENT DU SUD-OUEST**

*« Lancement d'une opération de mise à jour de nos bases de données sur la salubrité des logements ainsi que sur les bâtiments vacants et comportant des conditions dangereuses. Fermeture des dossiers inactifs et nettoyage des bases de données afin d'établir un portrait réaliste de la charge de travail des inspecteurs. **(Échéancier prévu : décembre 2012)***

*Dans un premier temps, préparation d'une cartographie, extraite de nos bases de données, sur les dossiers actifs de salubrité des logements ainsi que sur ceux des bâtiments vacants et comportant des conditions dangereuses. Cette base cartographique devrait être mise à niveau régulièrement et partagée avec des partenaires tels les CLSC et le SSIM.
(Échéancier prévu : décembre 2012)*

*Dans un deuxième temps, constitution d'une base de données cartographiée retraçant l'historique des dossiers de salubrité des logements et ceux liés aux bâtiments vacants et comportant des conditions dangereuses. **(Échéancier prévu : mars 2013)***

*L'arrondissement embauchera un inspecteur ainsi qu'un employé de bureau temporaires en 2012 afin d'améliorer la connaissance de son territoire. »
(Échéancier prévu : décembre 2012)*

- **ARRONDISSEMENT DE VILLERAY–SAINT-MICHEL–PARC-EXTENSION**

« À l'aide des outils technologiques existant à la Ville, croiser les informations suivantes et les localiser de manière géographique :

- Âge des logements;
- Caractéristiques sociales et économiques des ménages;
- Plaintes des logements des cinq dernières années.

Cette carte permettrait de cibler les secteurs problématiques où pourraient se concentrer les enjeux de salubrité. » (**Échéancier prévu : septembre 2012**)

- **DIRECTION DE L'HABITATION**

« Sous réserve de la disponibilité des sommes requises et de la capacité ainsi que de l'intérêt des arrondissements d'y contribuer, mise au point et administration d'un sondage auprès des occupants de logements locatifs afin de déterminer :

- l'état général des logements locatifs à Montréal;
- les besoins en travaux d'entretien;
- les besoins en travaux de rénovation. (**Échéancier prévu : premier sondage réalisé en mai 2013**)

Au sujet de ce sondage :

- La taille de l'échantillon devrait permettre d'apprécier de manière fiable l'état général des logements pour chaque arrondissement;
- La taille de l'échantillon et le nombre de questions composant le sondage détermineront le coût de l'opération (en cours d'estimation);
- Pour documenter l'évolution de l'état du parc locatif, il faudrait que le même sondage soit repris selon une fréquence à déterminer. »

1.B) • ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE

« Un plan d'action sur les maisons de chambres est en vigueur depuis octobre 2010 en collaboration avec divers intervenants, dont le Service de police de la Ville de Montréal, les CLSC, l'Office municipal d'habitation de Montréal et des associations de locataires. Les inspecteurs de

l'arrondissement de Ville-Marie sont appelés à participer dans les cas lourds. » (Échéancier prévu : septembre 2012)

- **ARRONDISSEMENT DE MONTRÉAL-NORD**

« Afin de compléter le portrait d'ensemble et de dresser une meilleure liste des bâtiments à risque, l'arrondissement s'engage à partager les données recueillies par d'autres intervenants du milieu (SSIM, CSSS, etc.).

Dans cet esprit, l'arrondissement met la dernière main à un protocole d'entente unique avec le CLSC du secteur afin de mettre en commun les connaissances du milieu. Ce protocole fixera notamment les paramètres de mise à jour de l'information. » (Échéancier prévu : mai 2012)

- **ARRONDISSEMENT DU SUD-OUEST**

« Création d'un protocole d'entente entre le SSIM et la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises de l'arrondissement du Sud-Ouest. L'une des sections de l'entente devra porter sur l'amélioration du partage des données en matière de sécurité dans les bâtiments. » (Échéancier prévu : décembre 2012)

- **ARRONDISSEMENT DE VILLERAY–SAINT-MICHEL–PARC-EXTENSION**

« Joindre à la carte mentionnée précédemment la liste du SSIM des immeubles problématiques et les résultats à venir du sondage réalisé par la Direction de l'habitation et la Société d'habitation du Québec. La carte synthèse serait renouvelée annuellement.

Rencontrer les responsables des systèmes informatiques de la Ville afin de permettre l'échange d'informations pertinentes, notamment avec le SSIM. » (Échéancier prévu : septembre 2012)

2) • **ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE**

« Dans l'arrondissement de Ville-Marie, 30 % des bâtiments sont résidentiels. Les requêtes de logements représentent seulement 8 % de toutes les

requêtes traitées. Cependant, un programme de suivi sera établi selon les recommandations du rapport et une campagne de sensibilisation sera également organisée. (**Échéancier prévu : novembre 2012**)

Les stratégies d'interventions mises au point seront implantées en 2012 puis réévaluées en 2013 afin d'optimiser les procédures. » (**Échéancier prévu : mars 2013**)

- **ARRONDISSEMENT DE MONTRÉAL-NORD**

« Actuellement, la grande majorité des interventions font suite à des plaintes adressées à l'arrondissement. Ce dernier entend procéder à des interventions préventives de façon à accroître de 20 % le nombre d'inspections réalisées au cours d'une année. À cette fin, il va consacrer l'équivalent d'une année-personne à cette tâche.

À la fin de chaque année, un bilan détaillé sera préparé, qui devra comprendre des mesures de prévention et de suivi. » (**Échéancier prévu : avril 2012**)

- **ARRONDISSEMENT DU SUD-OUEST**

« Mise sur pied d'un programme de dépistage des bâtiments en mauvais état dans l'arrondissement. » (**Échéancier prévu : décembre 2012**)

- **ARRONDISSEMENT DE VILLERAY-SAINTE-MICHEL-PARC-EXTENSION**

« Outre le maintien du traitement des plaintes ponctuelles reçues, la stratégie d'intervention intégrera aussi des actions de dépistage de problèmes de salubrité. Ainsi, les secteurs géographiques ciblés seront analysés afin de déterminer les problèmes de salubrité rencontrés. Ces territoires feraient l'objet d'une convention de services avec la Direction de l'habitation afin de réaliser des inspections préventives. La tournée de ces territoires pourrait s'échelonner sur une période de deux à quatre ans.

Les protocoles d'entente devront comprendre un plan de mise en œuvre incluant les étapes d'inspection, de suivi, de procédures judiciaires, le cas échéant, et le rôle respectif des unités d'affaires responsables de cette mise en œuvre. » (Échéancier prévu : mars 2013)

3.2. SUIVI DES ACTIVITÉS

Tel que nous l'avons mentionné précédemment, afin d'assurer la salubrité, le bon entretien ainsi que la sécurité des logements, les inspecteurs ont entre autres responsabilités celle de voir au respect des normes réglementaires municipales sur leur territoire respectif. Or, c'est à la suite des plaintes et autres requêtes reçues qu'ils procèdent à l'inspection des logements pour y vérifier la conformité des lieux et établir le diagnostic des correctifs à effectuer. À la suite de cette inspection, l'inspecteur peut remettre un constat d'infraction. Toutefois, dans un souci de faire preuve d'une diligence raisonnable, il est plutôt d'usage de remettre un avis de non-conformité au contrevenant informant des correctifs à apporter à l'intérieur d'un délai fixé pour se conformer à la réglementation. Par la suite, les inspecteurs doivent assurer le suivi des corrections demandées, négocier lorsque nécessaire du temps supplémentaire pour apporter les correctifs exigés et, au besoin, entreprendre les procédures pénales contre les contrevenants récalcitrants.

Pour accomplir cette tâche, entre autres, l'arrondissement de Ville-Marie dispose de neuf inspecteurs, celui de Montréal-Nord de cinq, celui du Sud-Ouest de quatre et celui de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension en compte sept, alors que la Direction de l'habitation dispose de neuf inspecteurs. L'ensemble des unités d'affaires sélectionnées utilise l'application informatisée *Gestion du territoire – Permis* afin de consigner le détail des interventions réalisées dans chacun des dossiers traités. On y trouve, entre autres, des renseignements tels que l'adresse, la description sommaire du problème ayant donné lieu au signalement, le nom du contrevenant, le nom du requérant, le nom de l'inspecteur responsable du dossier, la date de début et de fin de chacune des interventions réalisées et, selon le cas, des remarques ou des notes inscrites par les intervenants au dossier.

Aux fins d'assurer une meilleure compréhension, rappelons que les cas traités dans les arrondissements, à l'exception d'une situation d'urgence mettant en cause la santé des occupants auquel cas la prise en charge est assurée par l'arrondissement (p. ex. l'évacuation d'un bâtiment), concernent généralement des interventions à l'égard de logements ciblés à la suite de plaintes ou de requêtes reçues (rarement plus d'un logement à la fois). De plus, le nombre des non-conformités relevées est plus restreint (p. ex. moins de 10 non-conformités relevées par dossier traité). Par opposition, les dossiers traités par les inspecteurs de la Direction de l'habitation, conformément au Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements, concernent le plus souvent des bâtiments pouvant comporter jusqu'à 72 logements pour lesquels une inspection systématique de l'ensemble d'entre eux est nécessaire. Ces bâtiments sont parfois gravement dégradés et peuvent présenter jusqu'à 800 non-conformités relevées, et ce, pour l'ensemble des logements de ces bâtiments. Cela dit, il nous apparaît important de mettre ces faits en perspective puisque, dans les circonstances, il est selon nous légitime de croire que les interventions réalisées par la Direction de l'habitation exigent de leur consacrer plus d'énergie (p. ex. la nécessité de réaliser plus de trois visites d'inspection pour établir initialement le diagnostic de l'ensemble des correctifs à apporter). Par ailleurs, compte tenu du nombre de non-conformités relevées, le temps nécessaire au contrevenant pour apporter les correctifs et celui des inspecteurs pour en assurer le suivi est certainement plus long.

Au cours de nos travaux de vérification, nous avons voulu nous assurer que les plaintes et autres requêtes signalées auprès des arrondissements étaient toutes promptement prises en charge par un inspecteur. Par la suite, autant pour les arrondissements ayant fait l'objet de notre vérification que pour la Direction de l'habitation, nous avons voulu évaluer la rigueur du suivi accordé aux avis de non-conformité signifiés aux contrevenants pour que des correctifs soient apportés et la mesure avec laquelle les interventions réalisées donnaient ultimement suite à la délivrance d'un constat d'infraction dans les cas de contrevenants récalcitrants.

En vue d'étayer nos conclusions, nous avons procédé, pour chacun des quatre arrondissements visités, à la sélection d'un échantillon de 10 dossiers choisis aléatoirement au cours de la période s'échelonnant de 2008 à 2011, pour un total de

40 dossiers. Du côté de la Direction de l'habitation, un échantillon de 30 dossiers a également été choisi aléatoirement au cours de la période allant de 2007 à 2011.

3.2.1. DÉLAI DE PRISE EN CHARGE DES PLAINTES ET DES REQUÊTES REÇUES PAR LES ARRONDISSEMENTS

3.2.1.A. Contexte et constatations

Divers facteurs peuvent contribuer à guider la détermination de la priorité à accorder aux plaintes et aux autres requêtes adressées aux arrondissements, notamment l'urgence de la situation au regard de ses conséquences sur la santé ou la sécurité des occupants. Quelle que soit la nature du signalement, nous croyons néanmoins qu'une attention doit y être accordée à l'intérieur d'un délai relativement court. Conséquemment, nous avons d'abord voulu examiner les délais de prise en charge des plaintes et des requêtes reçues.

Ainsi, nos travaux de vérification réalisés au sein des quatre arrondissements visités révèlent que, pour 90 % (36/40) des dossiers ayant fait partie de notre échantillon, les plaintes ou les requêtes signalées ont été prises en charge par un inspecteur à l'intérieur d'un délai de 2 à 15 jours. Pour les 10 % restants (4/40 dossiers), 2 cas (28 jours et 114 jours) proviennent de l'arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, 1 cas (105 jours) de l'arrondissement du Sud-Ouest et 1 cas (220 jours) de l'arrondissement de Ville-Marie. Les explications obtenues révèlent que la prise en charge tardive s'expliquerait principalement par des problèmes de dotation éprouvés (taux de roulement élevé des inspecteurs), alors que les dossiers ont dû être assignés à d'autres inspecteurs que ceux initialement prévus.

Pour ce qui est des cas où les délais de prise en charge s'approchent de 15 jours, ils peuvent s'expliquer, du moins en partie, par le fait que certains arrondissements optent pour un traitement dit « express » à l'égard de situations comportant moins de risques pour la santé et la sécurité des occupants (p. ex. une situation d'encombrement, une extermination nécessaire). Par conséquent, sur réception du signalement, ce traitement consiste en l'envoi par l'arrondissement d'une lettre d'avis à l'intention du contrevenant lui enjoignant d'exécuter, à l'intérieur d'un délai prescrit (généralement 10 jours), les travaux exigés pour rendre le logement conforme à la réglementation en vigueur. Une

copie de cette lettre, à laquelle est joint un coupon-réponse, est également acheminée au plaignant. Le plaignant est alors invité à retourner à l'arrondissement le coupon si le problème relevé n'est pas résolu à l'intérieur du délai prévu. Ce n'est donc qu'au retour du coupon-réponse qu'un inspecteur est désigné pour intervenir dans le dossier. Ce mode de fonctionnement a l'avantage d'éviter aux inspecteurs des déplacements à l'égard de plaintes qui pourraient ne pas être fondées ou encore de favoriser le règlement de problèmes sans leur intervention.

En somme, à la lumière de l'examen effectué, bien qu'il demeure néanmoins 10 % des cas pour lesquels les délais de prise en charge des requêtes nous paraissent déraisonnables, nous constatons que, de façon générale, les arrondissements donnent suite aux plaintes et aux requêtes reçues à l'intérieur de délais raisonnables.

Évidemment, pour cette étape du processus, nous n'avons aucun commentaire à formuler concernant la Direction de l'habitation puisque cette dernière n'intervient qu'à partir du moment où un protocole d'entente formel a été conclu avec un arrondissement au regard de l'inspection systématique des bâtiments qui y sont particulièrement désignés.

3.2.2. SUIVI DES DOSSIERS PRIS EN CHARGE PAR LES ARRONDISSEMENTS

3.2.2.A. Contexte et constatations

Au moment de la prise en charge d'un dossier, deux situations peuvent se produire, soit l'inspecteur réalise systématiquement une inspection sur réception du signalement, soit le traitement express aura été utilisé au préalable, auquel cas l'inspecteur réalisera l'inspection uniquement si le plaignant retourne le coupon-réponse en indiquant que le problème signalé n'est toujours pas résolu.

Par conséquent, exclusion faite des signalements s'avérant non fondés ou des signalements pour lesquels les correctifs exigés ont déjà été apportés, un avis de non-conformité sera remis à la suite des inspections réalisées. Selon ce que nous avons pu observer, ces avis de non-conformité prennent habituellement la forme d'une lettre qui

est envoyée au contrevenant et à laquelle est jointe une liste des non-conformités relevées selon l'état des lieux. Pour chacune des infractions notées, l'avis indique clairement au contrevenant le délai accordé pour apporter les correctifs demandés. Bien que chaque unité d'affaires ait établi ses propres balises à cet égard, et qu'une révision de ces délais puisse être exercée, la détermination du délai à consentir est généralement laissée à la discrétion de l'inspecteur, qui en jugera en fonction de l'urgence de la situation, de la nature des travaux nécessaires et de l'historique du dossier. Les renseignements recueillis auprès des unités d'affaires vérifiées révèlent que ces délais accordés varient le plus souvent entre 10 et 60 jours. Cependant, il peut arriver que des correctifs immédiats soient exigés selon que la situation observée représente un danger pour la santé et la sécurité des occupants ou de la population environnante.

Par ailleurs, compte tenu du fait que le processus préconise au préalable la transmission d'un avis plutôt que la délivrance immédiate d'un constat d'infraction, nous remarquons que l'avis de non-conformité signifié au contrevenant lui mentionne très clairement que :

- les travaux nécessaires pour corriger les infractions relevées devront être réalisés à l'intérieur des délais qui y sont indiqués;
- quiconque contrevient à l'une ou l'autre des dispositions du Règlement est passible d'une amende de 200 \$ à 10 000 \$ (400 \$ à 20 000 \$ pour une personne morale) pour chacune des infractions;
- à défaut de se conformer au présent avis, des procédures judiciaires pourraient être intentées contre lui sans autre avis ni délai.

Nous comprenons ainsi que le mode de fonctionnement préconisé commande nécessairement un suivi des activités plus serré de la part des unités d'affaires pour que, d'une part, les mauvaises conditions des logements observées soient enrayerées rapidement et, d'autre part, pour ne pas contribuer à donner un message de trop grande tolérance en signifiant des avis de non-conformité sans en assurer le suivi au terme des échéances prévues ou sans qu'il y ait ultimement de conséquence pour le contrevenant.

Nos travaux de vérification se sont donc poursuivis par l'examen de la rigueur accordée au suivi des avis de non-conformité signifiés à l'expiration des délais qui avaient été consentis au contrevenant à la suite de l'inspection initiale. Mentionnons que, dans la plupart des cas, ces suivis nécessitent de retourner inspecter les lieux (réinspection). Cependant, il peut arriver, selon les cas, que ces suivis s'effectuent au cours d'une conversation téléphonique pendant laquelle le plaignant confirme la réalisation des travaux, ou par la réception de pièces justificatives attestant l'adéquation des travaux réalisés (p. ex. des factures, des contrats signés).

Pour les arrondissements visités, l'examen des cas faisant partie de notre échantillon révèle les faits présentés dans le tableau 1.

Tableau 1 – Détail du nombre de cas signalés et des délais de suivi

Arrondissement	Nombre de cas pour lesquels aucun avis de non-conformité n'a été remis	Cas ayant nécessité un avis de non-conformité		Nombre total des dossiers examinés
		1 ^{re} réinspection ou 1 ^{er} suivi 15 jours ou moins après l'expiration du délai prévu (n ^{bre} de cas)	1 ^{re} réinspection ou 1 ^{er} suivi plus de 15 jours après l'expiration du délai prévu (n ^{bre} de cas)	
Ville-Marie	6	4	0	10
Montréal-Nord	1	9	0	10
Le Sud-Ouest	2	4	4	10
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	1	8	1	10
Total	10	25	5	40
Pourcentage	25 %	62 %	13 %	100 %

AUCUN AVIS DE NON-CONFORMITÉ REMIS (10 CAS)

Pour ces 10 cas faisant partie de notre échantillon, il n'a pas été nécessaire de remettre un avis de non-conformité au contrevenant. En effet, il s'agissait de cas pour lesquels :

- le plaignant n'avait pas retourné le coupon-réponse au moment du processus de traitement express du signalement (1 cas : arrondissement de Ville-Marie);
- la plainte s'était avérée non fondée (2 cas : arrondissements de Ville-Marie et de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension);

- le problème à l'origine du signalement avait été résolu au moment du suivi effectué par l'inspecteur (correctifs apportés ou pièces justificatives reçues) (6 cas : arrondissements de Ville-Marie et du Sud-Ouest);
- un constat d'infraction avait été signifié sur-le-champ au contrevenant en raison d'un long historique de délinquance (1 cas : arrondissement de Montréal-Nord).

ÉMISSION D'UN AVIS DE NON-CONFORMITÉ (30 CAS)

Considérant les impondérables (p. ex. le nombre important de plaintes et de requêtes reçues, le non-accès au logement à inspecter, le mouvement de personnel) pouvant influencer sur la planification du suivi des avis de non-conformité remis, nous estimons qu'une première réinspection ou un premier suivi (p. ex. une communication téléphonique) réalisé au cours des 15 jours suivant l'expiration du délai accordé à l'avis de non-conformité est raisonnable.

Par ailleurs, à l'égard des 30 cas (sur les 40 de notre échantillon) pour lesquels un avis de non-conformité a été remis, nous constatons que pour 25 de ces cas les inspecteurs ont réalisé, selon le cas, un premier suivi ou une première réinspection dans un laps de temps assez rapproché du délai initialement consenti au contrevenant pour qu'il apporte les correctifs demandés, soit 15 jours ou moins. Par contre, pour 5 des 30 cas en question, la première intervention s'est effectuée plus d'un mois et parfois même jusqu'à près de cinq mois suivant l'expiration des délais consentis au contrevenant. Le tableau 2 en montre le détail.

Tableau 2 – Détail des cas pour lesquels la première intervention de suivi a dépassé une période de un mois après l'expiration du délai consenti au contrevenant

Arrondissement	Nombre de cas observés	Nombre de jours écoulés entre la 1 ^{re} intervention de suivi et l'expiration du délai consenti
Ville-Marie	0	–
Montréal-Nord	0	–
Le Sud-Ouest	4	35, 36, 65 et 147 jours
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	1	60 jours
Total	5	

À l'égard de ces cinq cas, notre examen nous a permis d'observer qu'aucune note au dossier ou autre explication, outre le fait que le délai consenti au contrevenant pour apporter les correctifs (généralement 10 jours) puisse ne pas avoir été établi de façon réaliste en fonction, notamment, de la nature du problème en cause, n'a pu nous être fournie pour justifier le laps de temps écoulé.

En outre, il nous paraît évident que le fait d'indiquer à l'avis de non-conformité de courtes échéances peut contribuer à créer une certaine pression pour que le contrevenant corrige rapidement la situation dérogatoire. Cependant, lorsque ces échéances ne sont pas réalistes compte tenu de la nature des correctifs exigés, l'incitatif peut produire l'effet inverse et en atténuer la crédibilité. En ce sens, nous sommes d'avis que les arrondissements auraient tout avantage à se doter de directives claires afin de guider les inspecteurs quant à l'établissement de délais raisonnables à consentir.

Par ailleurs, nous constatons également que seulement 4¹² des 30 cas ont vu leurs problèmes réglés au cours de la première réinspection ou du premier suivi fait par l'inspecteur, alors que, mis à part 1 cas rencontré au sein de l'arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, aucun des 25 cas restants (30 - 4 - 1) n'a fait l'objet de la délivrance d'un constat d'infraction tel que le stipulait pourtant l'avis de non-conformité signifié au contrevenant. À cet effet, nous avons obtenu pour chacun de nos arrondissements la compilation du nombre de constats d'infraction délivrés au cours des années 2007 à 2010. Le tableau 3 en dresse le détail.

Tableau 3 – Nombre de constats remis en vertu du Règlement

Arrondissement	2007	2008	2009	2010	Total
Ville-Marie	3	10	10	0	23
Montréal-Nord	39	31	11	10	91
Le Sud-Ouest	6	6	1	1	14
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	21	13	29	15	78

¹² Ville-Marie (1 cas), Montréal-Nord (1 cas), Le Sud-Ouest (1 cas) et Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (1 cas).

Cette compilation nous permet d'observer que de façon générale les arrondissements visités ont remis peu ou pas de constats d'infraction depuis les quatre dernières années. De plus, pour les années 2009 et 2010, nous avons également recensé le nombre de nouveaux dossiers enregistrés annuellement par les arrondissements visités dans le contexte de l'application du Règlement, et ce, dans le but de comparer cette donnée au nombre de constats remis pour ces deux années. Nos résultats sont présentés dans le tableau 4.

Tableau 4 – Nombre de nouveaux dossiers enregistrés annuellement comparativement au nombre de constats remis

	Ville-Marie		Montréal-Nord		Le Sud-Ouest		Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Nombre de nouveaux dossiers (plaintes ou requêtes) enregistrés dans le contexte du Règlement	204	228	168	128	196	145	386	375
Pourcentage des constats d'infraction remis par rapport au nombre de nouveaux dossiers enregistrés (plaintes ou requêtes ¹³)	5 %	0 %	7 %	8 %	0,5 %	0,7 %	8 %	4 %

À la lumière de ces résultats, nous constatons que le nombre des constats d'infraction remis ne représente en réalité qu'une très faible proportion des nouveaux dossiers traités aux fins de l'application de la réglementation en vigueur. Toutefois, selon les renseignements recueillis, il appert dans les faits que les unités d'affaires de la Ville privilégient une démarche selon laquelle on tente de négocier avec le contrevenant pour l'inciter à apporter les correctifs exigés plutôt que de remettre des constats d'infraction sur-le-champ.

À notre avis, cette stratégie peut être louable si on juge que les retards parfois considérables attribuables à l'enclenchement des procédures judiciaires à la cour n'améliorent pas nécessairement plus rapidement les conditions d'habitat des locataires aux prises avec des problèmes d'insalubrité ou d'habitation non sécuritaire. Néanmoins,

¹³ En posant l'hypothèse qu'un seul constat d'infraction est remis par plainte ou requête enregistrée.

V. Vérification d'optimisation des ressources et des technologies de l'information
V.2. Application du Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements

nous croyons qu'il faut assurer un juste équilibre entre l'efficacité administrative des efforts qui doivent être déployés par les inspecteurs de la Ville pour inciter les propriétaires à apporter les correctifs demandés (p. ex. le nombre de réinspections et autres suivis nécessaires) et un seuil de tolérance acceptable pour l'application des procédures pénales prévues à la réglementation. En ce sens, nous estimons qu'il pourrait être opportun pour les arrondissements de se doter de directives à l'aide desquelles seraient établies des balises pour guider la décision des inspecteurs de remettre ou non un constat d'infraction.

Cela dit, pour les 25 cas de notre échantillon dont nous venons de faire état, il en est résulté que les inspecteurs ont dû poursuivre leurs interventions afin d'assurer la mise en œuvre des correctifs demandés. Conséquemment, nous avons donc poussé plus loin notre examen afin de mesurer l'ampleur des échéances pour la résolution définitive des dossiers et nous avons simultanément examiné la nature des délais supplémentaires consentis au contrevenant à la suite de chacune des interventions de l'inspecteur.

Ainsi, à l'égard de ces 25 cas, les temps de résolution pour clore le dossier depuis l'échéance du délai initialement octroyé au moment de l'émission de l'avis de non-conformité sont présentés dans le tableau 5.

Tableau 5 – Temps de résolution pour clore les dossiers depuis l'échéance du délai initialement octroyé à l'avis de non-conformité

Arrondissement	Moins de 1 mois	Variation de 1 à 3 mois	Variation de 3 à 6 mois	Variation de 6 à 12 mois	Plus de 1 an	Total
Ville-Marie	0	1	1	0	1	3
Montréal-Nord	1	3	2	2	0	8
Le Sud-Ouest	1	2	1	2	1	7
Villeray– Saint-Michel– Parc-Extension	3	2	2	0	0	7
Total	5	8	6	4	2	25

Notre analyse met en lumière le fait que près de 50 % (12/25) des cas voient leurs temps de résolution s'allonger à plus de trois mois allant même jusqu'à plus de un an.

Pour 2 de ces 12 cas, on remarque cependant que ces longs retards s'expliquent en partie par le fait que les dossiers ont été fermés tardivement dans l'application informatisée, allongeant ainsi inutilement le temps cumulé. Par contre, pour les 40 % restants (10/25), étant donné que les problèmes signalés sont en lien avec l'insalubrité ou le caractère non sécuritaire des logements, ces retards nous paraissent anormalement longs et pourraient même, dans certains cas, porter préjudice aux locataires en attente que des correctifs soient apportés.

Selon les renseignements obtenus de la plupart des intervenants rencontrés, ces lacunes sur le plan du suivi des dossiers pourraient en partie s'expliquer par le fait que leur arrondissement est depuis quelques années aux prises avec un taux de roulement élevé des inspecteurs affectés à cette activité. Également, étant donné que ces inspecteurs ont à assurer l'application d'un nombre important de règlements (p. ex. entre 20 et 40 règlements) au sein de leur unité d'affaires, ce qui implique une charge de travail importante, en plus des problèmes de personnel vécus, il en résulte que les nouvelles recrues ne bénéficient pas nécessairement de tout l'encadrement et de la formation nécessaires.

Par ailleurs, un examen plus minutieux de chacun de ces cas permet également d'observer les faits qui suivent :

- Pour tous les dossiers examinés, et ce, pour les quatre arrondissements visités, nous ne retrouvons presque jamais d'évidence au dossier constitué concernant l'ampleur des délais supplémentaires accordés au contrevenant pour qu'il apporte les correctifs exigés entre chacune des interventions subséquentes réalisées par l'inspecteur (p. ex. une réinspection). Par conséquent, nous constatons parfois des intervalles de temps relativement longs entre deux interventions, et ce, sans aucune justification.
- Aucun des arrondissements visités ne s'est doté de rapports de gestion permettant d'apprécier et de suivre l'évolution des temps écoulés au terme des échéances convenues. Ce genre d'outil permettrait selon nous aux gestionnaires responsables de l'activité de repérer plus aisément les situations où le suivi des dossiers est difficile et d'intervenir plus rapidement pour apporter les correctifs nécessaires. À ce sujet, l'application informatisée *Gestion du territoire – Permis* utilisée pour consigner

le détail des interventions réalisées par dossier permet l'inscription, grâce à un champ intitulé « prévu », d'une date pour le prochain suivi à effectuer au terme d'un échéancier convenu (p. ex. 30 jours). Toutefois, nous constatons que le champ en question n'est que très rarement rempli par les inspecteurs, rendant ainsi le suivi des délais consentis d'autant plus difficile à réaliser, mais aussi moins transparent.

- Tel que nous l'avons mentionné précédemment, notre analyse nous a permis d'observer la fermeture tardive dans l'application informatisée utilisée de dossiers réglés. Cette situation a pour effet d'allonger inutilement les temps de résolution totaux des dossiers. À notre avis, afin de ne pas fausser les résultats statistiques qui pourraient éventuellement être produits à l'égard des temps de résolution des dossiers, des directives claires devraient être énoncées à l'intention des inspecteurs, et des mécanismes de suivi devraient être établis afin de s'assurer périodiquement que les dossiers sont promptement fermés une fois la situation corrigée.

Finalement, pour en revenir au taux de roulement élevé des inspecteurs affectés à cette activité, nous avons été informés qu'en décembre 2009 ces préoccupations liées à la difficulté de retenir les inspecteurs composant les équipes de travail et aux conséquences négatives que cela occasionne, notamment sur la charge de travail ainsi que sur la nécessité de devoir constamment assurer la formation de nouvelles recrues, ont été signifiées par les arrondissements au SCH. Les échanges qui s'en sont suivis ont mis en lumière, entre autres, le fait qu'un trop grand nombre de catégories d'emploi de la famille « inspection » (environ une trentaine) ont été créées au fil du temps avec le résultat qu'il y a actuellement beaucoup de similitudes entre les divers postes offerts d'un arrondissement à un autre sans qu'il y ait nécessairement équité quant au traitement salarial par rapport aux tâches à accomplir. À cela s'ajoute le fait que le poste d'inspecteur en bâtiment a été désigné par le SCH comme étant une catégorie d'emploi à vulnérabilité élevée (p. ex. à cause de départs à la retraite). Conséquemment, en octobre 2010, le SCH a proposé aux arrondissements une nouvelle structure d'emploi selon laquelle la famille d'emploi « inspection » compterait dorénavant environ 6 catégories au lieu de 30. Selon les renseignements recueillis du SCH, des pourparlers ont subséquemment été entrepris avec les représentants des arrondissements afin d'en arriver à un accord concernant la structure de poste

proposée et le traitement salarial à accorder. Pour divers motifs, le dossier a alors connu certains ralentissements et ce n'est qu'en juin 2011 que le SCH a entrepris de le relancer. À ce jour, les renseignements obtenus du SCH tendent à démontrer que le dossier est en bonne voie de réalisation. Ainsi, selon la directrice responsable au SCH, les prochaines étapes à franchir pour pouvoir mettre en application la structure d'emploi proposée sont :

- Solliciter l'adhésion de l'ensemble des intervenants concernés quant à la structure d'emploi;
- Procéder à la rédaction des descriptifs d'emploi retenus;
- Évaluer les emplois quant au traitement salarial à accorder;
- Soumettre le dossier pour approbation au Comité conjoint d'évaluation des emplois des cols blancs (parties syndicale et patronale).

À notre avis, les révisions entreprises quant à la structure d'emploi de la famille « inspection » devraient contribuer à stabiliser les équipes de travail au sein des arrondissements, facilitant ainsi l'accomplissement de la charge de travail à réaliser. En ce sens, comme cela fait maintenant un peu plus de deux ans que les démarches ont été amorcées et que le dossier n'est toujours pas achevé, nous encourageons fortement le SCH à poursuivre les efforts visant à le faire progresser rapidement et à se doter d'un plan d'action accompagné d'un échéancier pour la mise en œuvre des étapes à franchir pour clore le dossier.

3.2.2.B. Recommandations

En vue de favoriser un meilleur encadrement des activités et d'inciter la mise en œuvre rapide des correctifs demandés, nous recommandons à la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises des arrondissements de Ville-Marie, de Montréal-Nord, du Sud-Ouest et de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension de se doter de directives claires visant à :

- **guider les inspecteurs quant à l'établissement d'échéances raisonnables et réalistes à consentir pour que le contrevenant apporte les correctifs demandés;**

- déterminer les balises à l'intérieur desquelles il pourra être opportun de remettre un constat d'infraction plutôt que de consentir un délai supplémentaire au contrevenant.

Dans l'objectif de ne pas atténuer la crédibilité des avis de non-conformité signifiés aux contrevenants et d'assurer un suivi rigoureux de la mise en œuvre des correctifs demandés, nous recommandons à la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises des arrondissements de Ville-Marie, de Montréal-Nord, du Sud-Ouest et de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension de prendre les dispositions nécessaires pour que les inspecteurs réalisent promptement un suivi à l'échéance des délais consentis aux contrevenants.

Afin qu'il puisse être possible pour les gestionnaires responsables de l'activité d'assurer une vigie plus serrée du déroulement des opérations et de repérer les dossiers pour lesquels le suivi est déficient, nous recommandons également à la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises des arrondissements de Ville-Marie, de Montréal-Nord, du Sud-Ouest et de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension de prendre les dispositions nécessaires :

- pour inciter les inspecteurs à documenter, dans l'application informatisée utilisée, tous les renseignements liés aux interventions qu'ils réalisent et plus particulièrement quant à l'ampleur des délais supplémentaires accordés aux contrevenants pour qu'ils apportent les correctifs demandés;
- pour inciter les inspecteurs à remplir, dans l'application informatisée, le champ intitulé « prévu » permettant d'inscrire la date du prochain suivi nécessaire au terme d'un délai antérieurement consenti au contrevenant;
- pour réitérer, auprès des inspecteurs, l'importance d'enregistrer promptement dans l'application informatisée utilisée la fermeture des dossiers lorsque ceux-ci sont réglés afin de ne pas allonger inutilement les temps de résolution;
- pour se doter de rapports de gestion permettant d'apprécier et de suivre l'évolution des temps écoulés par rapport aux échéances consenties aux contrevenants par les inspecteurs.

Enfin, dans l'objectif de favoriser la stabilité des équipes de travail au sein des unités administratives concernées, nous recommandons au Service du capital humain de :

- poursuivre ses efforts visant à faire progresser le dossier traitant de la refonte de la structure d'emploi de la fonction d'inspection des bâtiments et de délivrance des permis;
- se doter d'un plan d'action accompagné d'un échéancier pour la mise en œuvre des étapes à franchir pour clore le dossier dans les plus brefs délais.

3.2.2.C. Plan d'action de l'unité d'affaires concernée

1) • **ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE**

« La direction rédigera et mettra en place une directive claire à l'intention des inspecteurs qui établira les balises quant aux délais prescrits au contrevenant pour effectuer les correctifs exigés selon une grille d'analyse (la gravité, l'ampleur du cas, les signes tangibles manifestés par le propriétaire ou la récidive), et pour l'émission d'un constat d'infraction. » (Échéancier prévu : novembre 2012)

• **ARRONDISSEMENT DE MONTRÉAL-NORD**

« L'arrondissement entend préparer un manuel de directives et de procédures qui guidera les interventions concernant le Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements et actualiser la formation des inspecteurs en ces matières.

Par ailleurs, la pratique actuelle quant aux délais d'ajustements octroyés aux contrevenants semble appropriée. Une directive claire sera préparée de façon à s'assurer d'une application équitable pour chaque contrevenant.» (Échéancier prévu : mai 2012)

• **ARRONDISSEMENT DU SUD-OUEST**

« Rédiger une directive claire en matière de suivi de dossier et de stratégie de poursuite.

Formation des inspecteurs au regard de cette directive et stratégie.

Partage d'informations avec les autres arrondissements en vue de reconnaître les bonnes pratiques. » (Échéancier prévu : novembre 2012)

• **ARRONDISSEMENT DE VILLERAY–SAINT-MICHEL–PARC-EXTENSION**

« Procéder à la rédaction d'une directive administrative permettant de catégoriser le type de délai de corrections requis selon la nature du problème et l'ampleur des travaux de correction.

Un examen de plusieurs situations types qui existent actuellement et qui ont existé au cours des 12 derniers mois sera réalisé en mettant les inspecteurs à contribution afin de faire une évaluation critique permettant de déterminer le type de situation où des constats d'infraction devraient être dressés plus tôt dans le traitement du dossier. » (Échéancier prévu : juin 2012)

2) • **ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE**

« Les tables de références, dans l'application informatique Gestion du territoire – Permis (Oracle), seront modifiées selon une caractérisation des infractions. Un champ "date prévue" devra être rempli pour chaque suivi relatif aux infractions, permettant ainsi une meilleure gestion des délais prescrits par l'inspecteur et le gestionnaire, et d'établir le moment de remettre un constat d'infraction.

Le chef de section assurera un suivi de l'application de cette directive par la vérification des charges de travail, triées par date prévue et par inspecteur. » (Échéancier prévu : novembre 2012)

• **ARRONDISSEMENT DE MONTRÉAL-NORD**

« Une formation d'appoint sur l'utilisation du système de gestion du territoire sera donnée aux inspecteurs.

Afin d'accroître la crédibilité des avis, il faudrait réduire la durée du traitement dans le processus judiciaire. » (Échéancier prévu : juin 2012)

• **ARRONDISSEMENT DU SUD-OUEST**

« Évaluer la possibilité d'augmenter l'efficacité des inspecteurs par l'ajout de tablettes informatiques leur permettant de suivre leurs dossiers et de documenter ces derniers sur le terrain avec les grilles d'inspection d'Oracle. (Échéancier prévu : mai 2013)

Extraire chaque semaine les données de gestion relatives au suivi de dossier des logements. » (Échéancier prévu : juin 2012)

• **ARRONDISSEMENT DE VILLERAY–SAINT-MICHEL–PARC-EXTENSION**

« Utiliser de manière systématique le système informatisé en place afin d'inscrire les délais de traitement et les rapports de rappels d'échéance déjà disponibles; rencontre de formation et de mobilisation des employés à ce sujet. Une directive administrative sera aussi écrite. » (Échéancier prévu : avril 2012)

3) • **ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE**

« Pour inciter les inspecteurs à mieux documenter leurs interventions, une formation leur sera donnée afin de mieux les diriger sur le contenu que l'on devrait trouver dans la section prévue à cet effet.

Un champ indiquant la date de réception de l'avis au contrevenant sera rempli par un agent de bureau responsable des communications avec l'huissier. Selon l'avis de l'inspecteur, il déterminera la date prévue de la prochaine inspection.

La Division des permis et des inspections produira une directive générale encadrant l'inspection des logements. L'importance de fermer le dossier lorsque les correctifs sont faits y sera incluse. » (Échéancier prévu : novembre 2012)

- **ARRONDISSEMENT DE MONTRÉAL-NORD**

« Une formation d'appoint sur l'utilisation du système de gestion du territoire sera donnée aux inspecteurs.

Chaque rapport d'inspection sera validé par le gestionnaire pour s'assurer de la qualité du rapport et des mesures de suivi retenues.

Le chef de la Division des permis et des inspections fera trimestriellement rapport au directeur. » (**Échéancier prévu : juin 2012**)

- **ARRONDISSEMENT DU SUD-OUEST**

« En collaboration avec les autres arrondissements, organiser une formation pointue sur l'utilisation du système de base de données "Gestion du territoire". (**Échéancier prévu : décembre 2012**)

Évaluer la possibilité d'augmenter l'efficacité des inspecteurs par l'ajout de tablettes informatiques leur permettant de suivre leurs dossiers et de documenter ces derniers sur le terrain avec les grilles d'inspection d'Oracle. (**Échéancier prévu : mai 2013**)

Extraire chaque semaine les données de gestion relatives au suivi de dossiers pour chacun des inspecteurs afin d'en valider l'utilisation. » (**Échéancier prévu : juin 2012**)

- **ARRONDISSEMENT DE VILLERAY–SAINT-MICHEL–PARC-EXTENSION**

« À l'aide de formations et de directives, tous les points mentionnés dans la présente recommandation seront mis en place avec l'équipe d'inspection et vérifiés de manière individualisée dans le cadre d'un rapport trimestriel avec les employés concernés. (**Échéancier prévu : mai 2012**)

Le Service des technologies de l'information sera rencontré afin de modifier le système informatisé actuel pour que celui-ci génère des rapports de gestion

permettant un suivi des délais consentis aux contrevenants. » (Échéancier prévu : septembre 2012)

4) • **SERVICE DU CAPITAL HUMAIN**

« D'entrée de jeu, nous tenons à vous souligner que le dossier de refonte des emplois en inspectorat a pour but premier de répondre à l'objectif de réduire le nombre de titres d'emplois cols blancs afin d'en faciliter la gestion et de réduire les mouvements internes.

Toutefois, nous sommes d'accord avec le fait que cette refonte peut également contribuer à atteindre vos objectifs d'amélioration de la salubrité des logements à la Ville de Montréal.

Voici les prochaines étapes de ce dossier :

- Observations en milieu de travail; (Échéancier prévu : avril 2012)*
- Rédaction de projet de descriptifs d'emploi; (Échéancier prévu : mai 2012)*
- Approbation des descriptifs d'emploi par les chefs de division des Inspections et permis; (Échéancier prévu : mai 2012)*
- Dépôt des descriptifs d'emploi au comité conjoint d'évaluation des cols blancs; (Échéancier prévu : juin 2012)*
- Création des emplois; (Échéancier prévu : juillet 2012)*
- Application des descriptifs d'emploi. » (Échéancier prévu : août 2012)*

3.2.3. SUIVI DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LA DIRECTION DE L'HABITATION

3.2.3.A. Contexte et constatations

Rappelons que c'est à l'occasion de la mise en œuvre du Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements, en vigueur depuis 2007, que les inspecteurs de la Direction de l'habitation interviennent en soutien aux arrondissements pour réaliser les inspections et les suivis d'une série d'immeubles et de logements qui auront au préalable été spécialement désignés et consignés à un protocole d'entente conclu avec les arrondissements.

Les interventions réalisées par ces inspecteurs suivent exactement le même cheminement que celui préconisé dans les arrondissements. Par conséquent, à la suite d'une première inspection, lorsqu'il y a dérogation à la réglementation, un avis de non-conformité (y compris la liste des dérogations relevées et le délai consenti pour rectifier la situation à l'égard de chacune de celles-ci) est signifié au contrevenant. Subséquemment, un suivi de la mise en œuvre des correctifs demandés est exercé et, ultimement, des constats d'infraction sont signifiés aux contrevenants récalcitrants. De façon générale, les délais accordés varient de 30 à 60 jours. De plus, en raison du nombre de logements que comportent les bâtiments pris en charge par les inspecteurs de cette direction (p. ex. 24, 40, 62, 72 logements), il n'est pas rare qu'une moyenne de cinq visites soit nécessaire simplement pour établir le diagnostic des correctifs exigés, et cela sans compter le nombre de visites ou de suivis qui devront également être réalisés par la suite afin de constater le taux d'avancement des travaux attendu. Au moment de la réalisation de nos travaux, neuf inspecteurs assuraient la mise en œuvre du Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements au sein de la Direction de l'habitation. Par opposition aux inspecteurs des arrondissements, ceux de cette direction n'ont pas à assurer l'application d'autres règlements municipaux.

À titre indicatif, à la fin de juillet 2011, les renseignements obtenus de la Direction de l'habitation soulignaient que 14 des 19 arrondissements avaient conclu un protocole d'entente avec cette direction pour lui transférer la prise en charge de certains bâtiments à problèmes sur leur territoire respectif.

Selon les renseignements qui nous ont été fournis, les résultats de l'ensemble des activités d'inspection réalisées par la Direction de l'habitation jusqu'à la fin du mois de juillet 2011 à l'occasion de la mise en œuvre du Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements sont présentés dans le tableau 6.

**Tableau 6 – Compilation annuelle des interventions réalisées
par la Division de la salubrité dans le contexte du
Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements**

	2007*	2008	2009	2010	2011 [#]	Total
Nombre de bâtiments	52	114	258	110	47	581
Nombre de logements inspectés correspondant à ces bâtiments	1 197	2 000	3 298	2 999	1 093	10 587
Nombre de non-conformités relevées	10 364	16 369	17 642	14 827	3 596	62 798
Nombre de constats d'infraction remis	482	1 306	151	352	204	2 495

* Le Plan d'action a débuté en juillet 2007, donc il s'agit des données cumulées pour les six derniers mois de l'année 2007.

[#] Données cumulées pour les sept premiers mois de l'année 2011 : du 1^{er} janvier au 31 juillet.

Par conséquent, bien qu'il soit maintenant connu que les actions entreprises dans le contexte du Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements se poursuivront pour les années à venir, nous constatons à la lumière de ces résultats que l'objectif initialement poursuivi, qui était d'inspecter 10 000 logements pour la durée première du Plan d'action (trois ans, soit de juillet 2007 à juillet 2010), a été atteint et même dépassé au cours des sept premiers mois de l'année 2011.

Pour ce qui est des 2 495 constats d'infraction remis au cours de la période s'échelonnant de juillet 2007 à la fin de juillet 2011, un examen sommaire nous permet d'observer qu'ils n'ont concerné que 104 des 581 bâtiments inspectés par la Direction de l'habitation, soit 18 %. Tout comme pour les arrondissements, la Direction de l'habitation favorise une démarche selon laquelle on tente de négocier avec le contrevenant la mise en œuvre des correctifs. Alors aussi longtemps que l'inspecteur constate la collaboration du contrevenant et que le pourcentage d'avancement des travaux correctifs demandés s'accroît, il est privilégié d'accorder des délais supplémentaires plutôt que d'entamer des procédures pénales, au risque que les travaux stagnent ou qu'ils soient interrompus.

En ce qui a trait au suivi des dossiers traités par la Direction de l'habitation, nous avons étayé nos conclusions, pour les 30 bâtiments sélectionnés à notre échantillon, à la suite

de l'examen de deux aspects principaux. En premier lieu, tout comme nous l'avons fait pour les arrondissements, nous avons voulu nous enquerir de la rigueur avec laquelle un suivi des avis de non-conformité signifiés était promptement exercé par les inspecteurs au moment de l'expiration des délais qui avaient été consentis au contrevenant à la suite de l'inspection initiale. En deuxième lieu, nous avons examiné les suivis subséquentement exercés ainsi que les temps de résolution écoulés depuis l'échéance des délais initialement octroyés à l'avis de non-conformité jusqu'à la date de l'achèvement presque complet de nos travaux le 29 août 2011. Les résultats de nos analyses sont présentés ci-après.

SUIVI DES AVIS DE NON-CONFORMITÉ À L'ÉCHÉANCE DES DÉLAIS INITIALEMENT CONSENTIS

Des 30 bâtiments faisant partie de notre échantillon, les non-conformités relevées pour 15 d'entre eux avaient été réglées au moment de la réalisation de nos travaux de vérification (dossiers fermés), alors que pour les 15 autres bâtiments les dossiers étaient toujours actifs. Pour ces derniers, la proportion des non-conformités corrigées par rapport à celles relevées variait, en date du 29 août 2011, de 2,6 % à 96,3 %. Plus particulièrement, pour 11 des 15 bâtiments, la correction des non-conformités relevées était complétée dans une proportion de plus de 65 %.

Par ailleurs, étant donné que les avis de non-conformité remis au regard des bâtiments de notre échantillon comportent un nombre assez élevé de dérogations relevées (de 15 à 822) et du fait que des échéances différentes peuvent être prévues au regard de chacune de ces dérogations afin de tenir compte de l'envergure des correctifs exigés, nous avons retenu, aux fins de notre analyse, le délai consenti le plus long, soit 60 jours. Par conséquent, dans l'objectif d'évaluer la mesure avec laquelle un suivi des avis de non-conformité signifiés était promptement exercé par les inspecteurs au terme des délais consentis au contrevenant à la suite de l'inspection initiale, nous avons considéré qu'une première réinspection ou un premier suivi réalisé dans les 15 jours suivant l'expiration de ce délai de 60 jours était raisonnable.

Tableau 7 – Attente de la première intervention suivant l'expiration du délai consenti au contrevenant

Première intervention réalisée à la suite de l'avis de non-conformité	Dossiers actifs	Dossiers fermés	Total
Dans les 15 jours suivant l'expiration d'un délai de 60 jours	8	9	17
Plus de 15 jours après l'expiration d'un délai de 60 jours	7	6	13
Total	15	15	30

Nous constatons donc qu'un peu plus de la moitié des bâtiments examinés, soit 57 % (17/30), ont fait l'objet d'un premier suivi dans les 15 jours ayant suivi l'expiration d'un délai consenti de 60 jours. Pour les 43 % restants (13/30), notre analyse révèle que la première intervention d'un inspecteur a été effectuée plus de 15 jours après l'échéance du délai accordé. Plus précisément, mis à part 2 de ces 13 bâtiments pour lesquels la première intervention de suivi a été réalisée la 17^e et la 18^e journée suivant l'expiration du délai de 60 jours, les 11 autres bâtiments ont vu la première intervention de suivi des non-conformités relevées s'effectuer à l'intérieur de périodes plus considérables, notamment : pour 5 cas, la première intervention de suivi s'est effectuée à l'intérieur d'un délai variant de 33 à 44 jours suivant l'expiration des 60 jours initialement consentis; pour 5 autres cas, le délai a varié de 88 à 94 jours et, pour 1 cas, le délai a été de 256 jours. Ces délais pour l'exercice d'un premier suivi nous paraissent longs et il nous a été difficile, voire même impossible, de corroborer avec exactitude les raisons pouvant expliquer ces suivis tardifs du fait qu'aucun des dossiers constitués par l'intermédiaire de l'application *Gestion du territoire – Permis* n'était documenté en ce sens. Toutefois, selon les renseignements obtenus du gestionnaire responsable de cette activité au sein de la Direction de l'habitation, différentes circonstances ont contribué, dans certains cas, à allonger ces retards, entre autres : le départ de l'inspecteur responsable du dossier en cours de mandat, l'enclenchement des procédures administratives visant à soumettre le bâtiment à un programme de subvention pour rénovations, les choix logistiques faisant en sorte de décaler les réinspections nécessaires d'un bâtiment dans le cas où plus d'un bâtiment appartenant au même propriétaire avait fait l'objet d'un avis de non-conformité. Cette dernière explication concerne d'ailleurs le cas mentionné précédemment pour lequel un délai de 256 jours s'était écoulé pour qu'un premier suivi soit réalisé à l'expiration du délai initial

de 60 jours. Dans ce cas précis, le propriétaire possédait quatre bâtiments dans le voisinage, tous visés par le Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements. Il avait donc été convenu que les réinspections nécessaires s'effectueraient selon un traitement séquentiel (bâtiment par bâtiment), le bâtiment de notre sélection se trouvant au quatrième rang.

**TEMPS DE RÉOLUTION ÉCOULÉS DEPUIS L'ÉCHÉANCE DES DÉLAIS
INITIALEMENT OCTROYÉS À L'AVIS DE NON-CONFORMITÉ**

**Tableau 8 – Temps de résolution écoulés depuis
l'échéance des délais initialement octroyés
à l'avis de non-conformité**

Temps écoulés	Dossiers actifs	Dossiers fermés	Total
0 à 3 mois	0	4	4
3 à 6 mois	0	2	2
6 à 9 mois	3	2	5
9 à 12 mois	3	2	5
12 à 18 mois	4	1	5
18 à 24 mois	2	0	2
24 à 36 mois	3	4	7
Total	15	15	30
	30		

Nous avons par la suite poursuivi notre analyse par l'examen des suivis subséquentement exercés ainsi que des temps de résolution totaux écoulés depuis l'échéance du premier délai initialement octroyé à l'avis de non-conformité, et ce, jusqu'à la date de l'achèvement presque complet de nos travaux de vérification le 29 août 2011. Rappelons que nous avons examiné, aux fins de notre analyse, les temps de résolution écoulés à compter de l'expiration du plus long délai consenti aux avis de non-conformité, soit 60 jours.

Les résultats de nos travaux démontrent que 80 % (24/30) des dossiers constitués à l'égard des bâtiments examinés cumulent un temps de résolution de plus de six mois depuis l'échéance du délai de 60 jours initialement accordé. Nous sommes conscients que l'envergure des dossiers (p. ex. le nombre important de logements à visiter, le

nombre élevé de non-conformités relevées) puisse exiger de la part des inspecteurs un délai considérable pouvant peut-être même atteindre 12 mois. Cependant, nous remarquons qu'une proportion non négligeable des bâtiments, soit 47 % (14/30), présente des temps de résolution écoulés de plus de 12 mois suivant l'expiration de ce délai de 60 jours :

- Cinq cas se situent dans un intervalle où le temps de résolution s'échelonne de 12 à 18 mois. Selon ce que nous avons pu observer, mis à part deux cas pour lesquels diverses demandes de prolongation de délai ont été accordées par l'inspecteur, les trois autres cas s'expliquent comme suit : un de ces bâtiments a été admis pour l'obtention d'une subvention du programme de rénovation résidentielle majeure, les deux autres ont vu leurs temps de résolution s'allonger à la suite d'une décision prise par l'inspecteur conjointement avec le propriétaire des deux immeubles de procéder à la réalisation des travaux correctifs un immeuble à la fois.
- Deux cas se situent dans un intervalle où le temps de résolution s'étend de 18 à 24 mois. Dans un cas, les retards sont attribuables aux procédures pénales mises de l'avant auprès de la cour municipale. Pour l'autre cas, diverses circonstances hors du contrôle de la Direction de l'habitation ont eu pour effet d'allonger les temps de résolution, notamment : des retards administratifs liés à l'expectative d'une subvention pour rénovation demandée par le propriétaire, mais qui a finalement été refusée, des retards liés à des démarches entreprises par le propriétaire pour l'obtention de soumissions en lien avec des travaux plus importants, des retards attribuables au départ d'inspecteurs occasionnant une charge de travail accrue pour l'inspecteur devant assurer le suivi de ce dossier.
- Sept cas voient leurs temps de résolution s'étaler sur plus de 24 mois, allant même jusqu'à 36 mois. Selon les renseignements obtenus, ces dépassements d'échéances s'expliquent comme suit : un bâtiment a été soumis à la cour municipale aux fins de l'enclenchement de procédures pénales, deux bâtiments ont été inscrits au programme de subvention pour rénovation résidentielle majeure et quatre bâtiments ont été inscrits au programme de subvention pour rénovation à la carte. Ces deux programmes sont offerts par la Direction de l'habitation.

Précisons que, dans les cas où un bâtiment a bénéficié de subventions pour rénovation, il est légitime que la Division de la salubrité ait temporairement suspendu le suivi des

avis de non-conformité liés au bâtiment le temps que les travaux de rénovation, lesquels sont effectués par une tierce partie (p. ex. la Division de la gestion des programmes de logement abordable et privé relevant de la Direction de l'habitation ou un arrondissement) soient complétés et qu'elle puisse en bout de piste revenir constater la correction de l'ensemble des non-conformités relevées. De plus, il est important de signaler que les logements, selon l'ampleur des rénovations devant être entreprises, peuvent devoir être évacués afin d'éviter tout préjudice aux occupants.

En somme, compte tenu de ces explications fournies ainsi que de la particularité et de l'envergure des interventions devant être réalisées par les inspecteurs de la Direction de l'habitation, il nous apparaît plus difficile de porter un jugement au regard du caractère raisonnable du délai nécessaire pour en arriver à clore un dossier. Toutefois, à la lumière de notre examen des dossiers constitués et des renseignements obtenus des personnes rencontrées, nous croyons que certaines améliorations pourraient être apportées au processus. En effet, nous avons constaté les faits qui suivent :

- Certaines interventions qui auraient été réalisées par les inspecteurs pour assurer le suivi d'un dossier n'ont pas été enregistrées dans l'application informatisée utilisée (*Gestion du territoire – Permis*). À l'inverse, certaines interventions sont enregistrées, mais ne sont pas indiquées adéquatement (p. ex. l'inspecteur codifie l'intervention dans l'application comme s'il s'agissait d'une information obtenue, alors qu'en réalité une inspection physique des lieux a été réalisée). De plus, bien que l'application informatisée utilisée permette, à l'aide d'un champ intitulé « prévu », l'inscription de la date du prochain suivi à effectuer au terme d'une échéance convenue (p. ex. 30 jours), nous constatons, dans certains cas, que ce champ n'est pas rempli. Il n'y a donc aucune évidence au dossier concernant l'ampleur du délai supplémentaire accordé au contrevenant pour qu'il apporte les correctifs exigés entre chacune des interventions subséquentes réalisées par l'inspecteur (p. ex. la réinspection). Ainsi constatons-nous parfois des intervalles de temps relativement longs entre deux interventions, et ce, sans aucune justification. Ce manque de rigueur quant aux renseignements inscrits au dossier a le désavantage de rendre le suivi plus difficile pour tout nouvel inspecteur affecté au dossier, mais également pour le gestionnaire responsable de l'activité. C'est sans compter que ces omissions ou ces erreurs d'enregistrement pourraient contribuer à

fausser les résultats de tout rapport de gestion provenant de cette application informatisée.

- Tout comme nous l'avons constaté pour les arrondissements, le gestionnaire de cette activité au sein de la Direction de l'habitation ne dispose d'aucun rapport de gestion lui permettant d'apprécier et de suivre l'évolution des temps écoulés au terme des échéances convenues. Ce genre d'outil permettrait selon nous de repérer plus aisément les situations où le suivi des dossiers cause problème et d'intervenir plus rapidement pour apporter les correctifs nécessaires.

3.2.3.B. Recommandations

Dans l'objectif de ne pas atténuer la crédibilité des avis de non-conformité signifiés aux contrevenants et d'assurer un suivi rigoureux de la mise en œuvre des correctifs demandés, nous recommandons à la Division de la salubrité de prendre les dispositions nécessaires pour que les inspecteurs réalisent promptement, à l'échéance des délais consentis aux contrevenants, un suivi à une date rapprochée.

Afin qu'il puisse être possible pour les gestionnaires responsables de l'activité d'assurer une surveillance plus serrée du déroulement des opérations et de repérer les dossiers pour lesquels le suivi est déficient, nous recommandons à la Division de la salubrité de prendre les dispositions nécessaires :

- **pour inciter les inspecteurs à documenter adéquatement, dans l'application informatisée utilisée, tous les renseignements liés aux interventions qu'ils réalisent;**
- **pour inciter les inspecteurs à remplir, dans l'application informatisée, le champ intitulé « prévu » permettant d'inscrire la date du prochain suivi nécessaire à l'échéance d'un délai antérieurement consenti au contrevenant;**
- **pour se doter de rapports de gestion permettant d'apprécier et de suivre l'évolution des temps écoulés au terme des échéances consenties aux contrevenants par les inspecteurs.**

3.2.3.C. Plan d'action de l'unité d'affaires concernée

« Formuler aux inspecteurs des consignes spécifiques afin de s'assurer que la première inspection de suivi soit réalisée au plus tard 15 jours après la plus longue échéance prescrite par l'avis.

Mettre au point un rapport informatisé hebdomadaire permettant de reconnaître les nouvelles échéances à terme et de planifier le calendrier des inspections en conséquence. » (**Échéancier prévu : mars 2012**)

« Formuler aux inspecteurs des consignes spécifiques afin de :

- documenter de façon complète et compréhensible chaque action ou information relative à chacun des dossiers;
- s'assurer que les dates prévues de toute nouvelle échéance sont inscrites dans l'espace prévu à cette fin. (**Échéancier prévu : mars 2012**)

Procéder à des vérifications aléatoires de la qualité des informations contenues dans les dossiers (sur une base mensuelle, par exemple). (**Échéancier prévu : mars 2012**)

Faire produire des rapports de gestion qui permettent de suivre l'évolution des délais écoulés au terme des échéances consenties aux propriétaires par les inspecteurs (vérification des besoins en informatique à cette fin en cours de réalisation). » (**Échéancier prévu : juin 2012**)

3.3. OBJECTIFS, INDICATEURS DE PERFORMANCE ET MÉCANISMES DE REDDITION DE COMPTES

3.3.A. Contexte et constatations

Afin qu'il puisse être possible d'évaluer et ultimement de rendre compte de la mesure avec laquelle les opérations liées à l'application de la réglementation en vigueur contribuent à l'atteinte des orientations de l'administration municipale, il importe que des objectifs mesurables aient été définis de façon à ce qu'il puisse être possible d'en mesurer aisément le degré d'atteinte au moyen d'indicateurs de performance. Par la suite, des rapports de gestion doivent en faire état.

À cet égard, nos travaux de vérification ont notamment consisté à s'enquérir auprès des quatre arrondissements sélectionnés et de la Direction de l'habitation des objectifs qu'ils s'étaient fixés pour évaluer la performance des opérations au regard de l'application du Règlement. Nous avons donc interrogé les gestionnaires responsables et consulté divers documents tels que les rapports annuels d'activité et les documents de présentation budgétaire. Les tableaux 9 et 10 résument les principaux objectifs formellement définis que nous avons pu relever en lien avec l'activité sous analyse.

Tableau 9 – Objectifs des arrondissements liés à l'application du Règlement

Arrondissement	Objectifs
Ville-Marie	Aucun objectif formellement défini.
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	Finalisation de la mise en place de la structure d'inspection.
Montréal-Nord et Le Sud-Ouest	<p>Objectifs généraux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voir à l'amélioration continue des mécanismes de travail pour un traitement efficace des dossiers et un meilleur suivi. • Poursuivre le déploiement des outils de communication pour une meilleure visibilité et connaissance de la réglementation. <p>Sous-objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place les procédures et les outils de travail liés à l'application des règlements (directives, amélioration des lettres types, etc.) (Montréal-Nord). • Mettre en place des procédures et des outils de gestion pour le suivi des constats d'infraction (Le Sud-Ouest). • Ajouter des outils de gestion pour le suivi des dossiers. • Accentuer l'encadrement des inspecteurs dans leur fonction. • Assurer une prestation de services à la clientèle et veiller à maintenir des échéances raisonnables. • Voir au suivi continu des requêtes inscrites dans les systèmes GDC* et <i>Gestion du territoire – Permis</i>. • Mettre à jour le site Internet.

* GDC : Gestion des demandes des clients.

À la lumière de l'examen effectué, nous constatons que l'arrondissement de Ville-Marie n'a pas défini d'objectif particulier en vue de mesurer la performance de cette activité. Selon les renseignements obtenus du gestionnaire responsable, la reddition de comptes s'effectue principalement au cours de rencontres périodiques avec les inspecteurs et la direction. Les problèmes éprouvés y sont discutés, et des orientations verbales peuvent être données sans toutefois être mesurées par la suite. De ce fait, annuellement, dans le contexte de la présentation du budget ou de la production du

rapport d'activité, la seule information qu'on trouve concerne la compilation du nombre d'inspections réalisées sans comparaison avec les résultats des années antérieures et sans être rapprochée d'un objectif à atteindre (cible). Une information de ce type est selon nous nettement insuffisante pour favoriser une prise de décisions éclairée quant aux correctifs à apporter.

Une situation similaire est observée pour l'arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, alors que, bien qu'il soit louable, un seul objectif a été relevé. Cet objectif étant imprécis quant à la cible visée, il sera plus difficile d'en mesurer le degré d'atteinte. De plus, tout comme pour l'arrondissement de Ville-Marie, outre le fait qu'une reddition de comptes verbale puisse s'exercer au cours de rencontres périodiques, les documents de présentation annuelle du budget ne font principalement état que d'unités de production, soit le nombre de logements inspectés, le nombre d'avis de non-conformité remis et le nombre de constats d'infraction remis. Ces résultats ne sont pas comparés aux résultats des années antérieures, ni rapprochés d'un objectif à atteindre.

Les arrondissements de Montréal-Nord et du Sud-Ouest ont pour leur part défini des objectifs plus structurés. Ces objectifs circonscrivent selon nous les principaux problèmes éprouvés pour accroître la performance de cette activité. Toutefois, ils sont énoncés dans des termes non mesurables et mériteraient d'être précisés par l'ajout d'une cible à atteindre, de façon à ce qu'il puisse être possible d'en mesurer aisément le degré d'atteinte et de suivre sur une base comparative l'évolution des résultats obtenus. À titre d'exemple, des objectifs mesurables auraient pu être précisés au regard du sous-objectif « Assurer une prestation de services à la clientèle et veiller à maintenir des échéances raisonnables » :

- Assurer la prise en charge des plaintes et des requêtes reçues à l'intérieur d'un délai de X heures;
- Assurer la réalisation d'une réinspection des lieux à l'intérieur d'un délai n'excédant pas X semaines à compter de l'expiration de l'échéance prévue pour que le contrevenant apporte les correctifs demandés;
- Assurer la résolution des non-conformités observées à l'intérieur d'un délai maximum de X jours.

De plus, lorsqu'on consulte les rapports d'activité produits annuellement, on observe qu'il est difficile de rapprocher les objectifs fixés des réalisations qui y sont indiquées. Dans les faits, en ce qui concerne particulièrement les activités liées à l'inspection des logements, on relève surtout des renseignements généraux (p. ex. les nominations à plusieurs postes, dont celui d'inspecteur, le soutien à la formation continue, la mise à niveau des équipements informatiques) ainsi qu'une compilation du nombre de requêtes traitées dans l'année.

Par ailleurs, tout comme pour les arrondissements de Ville-Marie et de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, les renseignements obtenus des gestionnaires rencontrés au sein de ces deux arrondissements confirment qu'une reddition de comptes verbale s'exerce également au cours de rencontres périodiques avec les inspecteurs et la direction.

Dans l'ensemble, nous sommes d'avis que les arrondissements devront, à des degrés divers, investir davantage d'efforts afin de se doter d'objectifs mesurables et des indicateurs de performance afférents de façon à ce qu'il soit possible de rendre compte périodiquement de la performance des activités entourant l'application du Règlement et de la mesure avec laquelle les interventions réalisées contribuent à l'atteinte des orientations de l'administration municipale.

Pour ce qui est de la Direction de l'habitation qui, rappelons-le, intervient afin de réaliser l'inspection systématique des bâtiments pour lesquels un protocole d'entente a été conclu avec un arrondissement, conformément au Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements (amorcé en juillet 2007), notre examen nous a permis de repérer les objectifs énoncés dans le tableau 10.

Tableau 10 – Objectifs de la Direction de l'habitation liés à l'application du Règlement dans le contexte de la mise en œuvre du Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements

Unité d'affaires	Objectifs
<p>Direction de l'habitation</p>	<p>Pour l'année 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conclure avec au moins cinq arrondissements des ententes de collaboration et procéder à l'inspection d'au moins 3 000 logements dans le contexte de la réalisation du Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements (cible : 10 000 logements inspectés en trois ans). <p>Pour l'année 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procéder à l'inspection d'au moins 3 000 nouveaux logements dans le contexte du Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements. <p>Pour l'année 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournir aux arrondissements concernés les services prévus au Plan triennal de lutte à l'insalubrité : <ul style="list-style-type: none"> – Des inspections de tous les logements pour lesquels une entente aura été conclue par la Direction de l'habitation avec un arrondissement en 2010 (cible : 3 000 logements) et les réinspections nécessaires; – L'émission d'avis de non-conformité et de constats d'infraction. <p>Pour l'année 2011</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournir aux arrondissements concernés les services prévus au Plan de lutte à l'insalubrité : <ul style="list-style-type: none"> – Des inspections de tous les logements pour lesquels une entente aura été conclue par la Direction de l'habitation avec un arrondissement en 2011 et les réinspections nécessaires (cible : 2 000 logements supplémentaires inspectés en sus des réinspections et des suivis, total 2011-2013 : 6 000 inspections); – L'émission d'avis de non-conformité et de constats d'infraction; – Le cas échéant, la coordination de l'exécution de travaux à la place du propriétaire.

Ainsi, avec les responsabilités qui lui ont été confiées, nous constatons que la Direction de l'habitation s'est dotée d'objectifs principaux, lesquels sont énoncés dans des termes mesurables, aussi bien en ce qui a trait aux ententes de collaboration à conclure avec les arrondissements qu'au nombre de logements à inspecter annuellement. Ces objectifs sont selon nous pertinents et ils permettent de mesurer l'adéquation des interventions réalisées par rapport au Plan d'action établi pour ensuite en rendre compte. Cependant, afin qu'il puisse être possible d'accroître la reddition de comptes au regard de la performance des interventions réalisées, nous croyons que d'autres

objectifs mesurables pourraient également se greffer à ceux déjà existants. À titre d'exemple, ces objectifs pourraient être :

- Assurer la réalisation d'une inspection initiale pour l'ensemble des logements d'un bâtiment, selon sa catégorie (p. ex. 8 logements, plus de 24 logements), à l'intérieur d'un délai de X jours;
- Assurer la résolution des non-conformités observées à l'intérieur d'un délai maximum de X jours;
- Atteindre un taux de correction des non-conformités détectées de X % annuellement.

En ce qui a trait à la reddition de comptes, les renseignements recueillis du chef de division responsable confirment que cette dernière s'exerce annuellement à l'occasion de la préparation des documents budgétaires. Un examen de ces documents pour les années 2009, 2010 et 2011 nous a d'ailleurs permis de constater que la Direction de l'habitation fait état de ses réalisations à l'égard des principaux objectifs énoncés dans le tableau 10. De plus, dans le contexte de la gestion courante des opérations, le chef de division mentionne rencontrer régulièrement les inspecteurs sous sa responsabilité et mensuellement la directrice de l'Habitation afin de discuter de l'avancement des dossiers et des problèmes éprouvés.

En conclusion, puisque l'adoption en 2003 d'un règlement en matière de salubrité et d'entretien des logements s'est inscrite parmi les orientations et la stratégie préconisées par l'administration municipale pour améliorer la qualité de l'habitat et le cadre de vie des citoyens, il importe qu'une reddition de comptes plus générale soit également exercée pour renseigner les instances concernées quant à la performance de cette mesure incitative.

En ce sens, et tel que nous l'avons mentionné précédemment dans ce rapport, à la suite des trois premières années d'application du Règlement, l'administration municipale a voulu en évaluer la portée. Le SMVTP a alors produit, en octobre 2006, le bilan 2003-2006 portant sur l'application du Règlement. Ce bilan a par la suite été

l'objet d'une étude publique en commission permanente¹⁴. Au cours des audiences publiques tenues par cette commission, des intervenants ont demandé des précisions et davantage de renseignements au regard d'aspects qui n'avaient pas été abordés et qu'ils jugeaient pertinents pour l'évaluation des activités, notamment :

- le nombre d'interventions et la nature de celles-ci par arrondissement;
- le nombre d'inspecteurs et leur mandat;
- l'écart constaté entre le nombre d'avis de non-conformité remis et le nombre de constats d'infraction remis;
- les statistiques de la cour municipale liées à l'application du Règlement;
- le nombre de condamnations et le montant des amendes.

En conséquence, le SMVTP a dû colliger les données manquantes et répondre par écrit aux questions soulevées par les intervenants et les commissaires.

Subséquentement, dans le but de faire état des suites données aux 16 recommandations formulées par la commission à l'issue de ces audiences publiques de 2006, le SMVTP a produit en mai 2009 un second bilan illustrant les actions entreprises depuis 2006. Ce bilan, qui a également fait l'objet d'une audience publique par la commission, concerne l'ensemble des recommandations formulées par cette dernière et fait particulièrement état des réalisations de la Direction de l'habitation dans le contexte de la mise en œuvre du Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements. Nous constatons, cependant, que ce bilan ne fait aucunement état de la performance des activités réalisées dans les arrondissements en ce qui concerne l'application du Règlement.

De plus, pour ces deux bilans, nous constatons que les quelques données statistiques compilées n'ont pas été présentées sur une base comparative d'une année à l'autre et n'ont pas fait l'objet d'une analyse visant à expliquer les écarts. Le rapprochement entre les résultats récents et les résultats antérieurs est selon nous un exercice pertinent à la prise de décisions puisqu'il permet de déterminer si la performance des activités est stable, s'améliore ou se détériore. En résumé, nous sommes d'avis que les renseignements communiqués au moment de ces redditions de comptes n'étaient pas

¹⁴ Commission permanente du conseil municipal sur la mise en valeur du territoire, l'aménagement urbain et le transport collectif (maintenant connue sous l'appellation « Commission sur le développement économique et urbain et l'habitation »).

suffisants pour permettre de bien évaluer la performance des activités en lien avec l'application de la réglementation en vigueur. De surcroît, les gestionnaires rencontrés mentionnent qu'aucun autre bilan de l'application de ce règlement n'a été produit depuis.

Compte tenu du fait que les responsabilités d'assurer l'application du Règlement sont partagées entre les 19 arrondissements et une unité d'affaires centrale, nous comprenons que l'atteinte des objectifs de l'administration municipale à cet égard nécessite un effort collectif concerté. Cependant, nous constatons qu'aucune unité d'affaires n'a été formellement désignée afin de coordonner périodiquement la mise en œuvre d'une reddition de comptes générale en vue de renseigner l'administration municipale quant à la performance des activités entourant l'application de la réglementation pour l'ensemble des unités d'affaires concernées. La périodicité de cette reddition de comptes devrait, selon nous, être également définie au préalable.

3.3.B. Recommandations

En vue d'évaluer la performance des activités entourant l'application du *Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements*, nous recommandons à la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises des arrondissements de Ville-Marie, de Montréal-Nord, du Sud-Ouest et de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension :

- **d'établir des objectifs énoncés dans des termes mesurables et appuyés par des indicateurs de performance;**
- **de rendre compte périodiquement des résultats atteints à l'égard de chacun de ces objectifs de façon à ce qu'il puisse être possible d'évaluer, sur une base comparative, l'évolution de la situation et ainsi favoriser une prise de décisions éclairée quant aux mesures correctives à apporter.**

Pour les mêmes raisons, nous recommandons à la Division de la salubrité :

- **d'ajouter aux objectifs existants d'autres objectifs mesurables particuliers au regard de la performance des interventions réalisées par les inspecteurs;**
- **de rendre compte périodiquement des résultats atteints à l'égard de chacun de ces objectifs de façon à ce qu'il puisse être possible d'évaluer, sur une**

base comparative, l'évolution de la situation et ainsi favoriser une prise de décisions éclairée quant aux mesures correctives à apporter.

Également, nous recommandons à la Direction générale :

- de désigner formellement l'unité d'affaires qui sera responsable de lui rendre compte quant à l'évolution de la performance des activités entourant l'application du *Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements* pour l'ensemble des unités d'affaires concernées;
- de préciser, s'il y a lieu, la fréquence attendue de cette reddition de comptes.

3.3.C. Plan d'action de l'unité d'affaires concernée

1) • **ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE**

« Parmi les dossiers de logements, 70 % ont été résolus en 2011. En 2012, l'objectif sera de 75 %. Un suivi mensuel sera effectué afin de vérifier la performance. Si cet objectif n'est pas atteint, des ressources supplémentaires pourront être assignées à cette tâche. (Échéancier prévu : décembre 2013)

La direction produit déjà un rapport annuel d'activités auquel sera ajouté le rendement avec plus de précision. » (Échéancier prévu : mars 2014)

• **ARRONDISSEMENT DE MONTRÉAL-NORD**

« Un plan d'inspection annuel sera préparé et sera intégré à la charge de travail des inspecteurs. Chaque inspecteur aura un nombre précis d'inspections à faire dans le cadre de ce programme. Une charte d'inspection comprenant le détail précis des éléments devant faire l'objet d'une vérification sera préparée et un formulaire devra être rempli à chaque inspection.

Un rapport trimestriel sera préparé et soumis au gestionnaire. Le rapport fera l'objet d'une rubrique permanente et sera débattu dans les comités de gestion de la direction. » (Échéancier prévu : septembre 2012)

- **ARRONDISSEMENT DU SUD-OUEST**

« Produire un rapport annuel sur l'état du logement et des dossiers de salubrité dans l'arrondissement.

Mettre au point un tableau de bord plus précis sur la question de la salubrité.

Fixer des objectifs réalisables en matière d'inspection de salubrité.»
(Échéancier prévu : décembre 2012)

- **ARRONDISSEMENT DE VILLERAY–SAINT-MICHEL–PARC-EXTENSION**

« Les indicateurs de performance porteront sur les points suivants :

- Nombre de logements inspectés;
- Délai de prise en charge d'une plainte;
- Localisation de ces logements;
- Année de construction des logements inspectés;
- Typologie des bâtiments inspectés (plex, conciergerie, etc.);
- Type d'infraction à la réglementation;
- Nombre de requêtes ayant fait l'objet de procédures judiciaires.

Un bilan biannuel sera produit sur chacun des points retenus en tant qu'indicateurs de performance. Ce bilan sera discuté avec la direction de l'arrondissement, et les autorités politiques de l'arrondissement y auront accès.» **(Échéancier prévu : décembre 2012)**

2) • **DIVISION DE LA SALUBRITÉ DE LA DIRECTION DE L'HABITATION DU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ET DES OPÉRATIONS**

« Fixer un délai à l'intérieur duquel une inspection de suivi doit être réalisée à la suite de l'atteinte de la plus longue échéance contenue dans l'avis de non-conformité. **(Échéancier prévu : mars 2012)**

Ajouter aux rapports déjà produits :

- *sur une base mensuelle, des rapports sur le délai couru entre l'atteinte de la plus longue échéance et la date de la première inspection de suivi;*

- *un rapport périodique qui permet de suivre l'évolution du temps requis pour compléter les corrections des non-conformités pour chaque dossier. »*
(Échéancier prévu : juin 2012)

3) • DIRECTION GÉNÉRALE

« La Direction de l'habitation de concert avec les unités concernées examinera les pistes de solution et proposera la meilleure approche pour donner suite à la recommandation. » **(Échéancier prévu : juin 2012)**

4. ANNEXE

4.1. ANALYSE COMPARATIVE DES STRATÉGIES D'INTERVENTION PRÉCONISÉES PAR DES VILLES NORD-AMÉRICAINES

**Tableau A – Stratégies d'intervention préconisées
par six villes nord-américaines**

Ville	Stratégie d'intervention	Mécanismes de coercition	Tarifcation	Financement
Los Angeles	Inspections systématiques des logements locatifs de plus de deux unités tous les quatre ans.	Dans le cas où les réparations ne sont pas complétées par les propriétaires fautifs, les loyers des locataires peuvent être perçus par la ville jusqu'à un maximum de 50 %. La proportion prélevée est fonction du nombre de violations aux normes minimales d'habitabilité.	Frais annuels de 35 \$ par unité locative imposés au propriétaire pour la réalisation d'inspections. Toute réinspection subséquente est assujettie à des frais de 170 \$, plus 36 \$ de frais d'administration.	La tarification prévue couvre l'ensemble des coûts inhérents à la stratégie d'intervention.
New York	Inspections à la suite de la réception de plaintes et inspections préventives de logements sélectionnés.	Le refus de se conformer au règlement peut entraîner des poursuites judiciaires, des amendes et la prison. Les réparations d'urgence peuvent être effectuées par la ville aux frais du propriétaire.	Frais de 200 \$ par logement inspecté imposés au propriétaire. Frais de 100 \$ par réinspection subséquente. Si le propriétaire est récalcitrant : frais de 500 \$ par unité locative tous les six mois jusqu'à un maximum de 1 000 \$, et ce, aussi longtemps que les mesures correctives ne sont pas apportées.	La tarification couvre l'ensemble des coûts de la stratégie d'intervention.

V. Vérification d'optimisation des ressources et des technologies de l'information
V.2. Application du Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements

Ville	Stratégie d'intervention	Mécanismes de coercition	Tarification	Financement
Boston	Tous les logements locatifs doivent posséder une autorisation. Inspections obligatoires des logements locatifs au moment des changements de locataire.	La non-conformité peut entraîner la révocation de l'autorisation et l'imposition d'amendes. Les logements ne détenant pas d'autorisation ne peuvent être loués.	Frais de 50 \$ à 75 \$ imposés au propriétaire pour chaque logement inspecté.	Les tarifs couvrent l'ensemble des coûts de la stratégie d'intervention.
Vancouver	Tous les logements locatifs doivent posséder une autorisation.	La non-conformité peut entraîner la révocation de l'autorisation et l'imposition d'amendes. Les logements ne détenant pas d'autorisation ne peuvent être loués.	Frais de 50 \$ pour l'étude du dossier, plus 60 \$ pour l'obtention d'une autorisation annuelle par logement. Frais de 55 \$ pour le renouvellement annuel de la licence par logement.	Les tarifs couvrent l'ensemble des coûts de la stratégie d'intervention.
Toronto	Inspections à la suite de la réception de plaintes et inspections préventives de logements sélectionnés.	Le refus de se conformer au règlement peut entraîner des poursuites judiciaires et des amendes. Les réparations d'urgence peuvent être effectuées par la ville aux frais du propriétaire.	Frais exigés pour les suivis de non-conformités. Frais de 94 \$ pour la première heure de réinspection et 55 \$ de l'heure pour le temps additionnel.	Ces frais contribuent en partie à couvrir les coûts de la stratégie d'intervention.
Montréal	Inspections réalisées sur réception de plaintes ou de requêtes.	Le refus de se conformer au règlement peut entraîner des poursuites judiciaires et des amendes. La Ville peut effectuer ou faire faire les réparations urgentes en lieu et place du propriétaire et cela aux frais de ce dernier.	Aucune.	La stratégie d'intervention est financée à même les budgets de la Ville.