

LES DÉFIS DU PROPRIÉTAIRE IMMOBILIER FACE À LA GESTION DU PROBLÈME DE PUNAISES

John Dickie
Fédération canadienne des associations
de propriétaires immobiliers

Janvier 2011



Fédération canadienne des associations de propriétaires immobiliers (FCAPI)

- La Fédération regroupe 17 associations de propriétaires immobiliers de partout au Canada.
- Nos membres possèdent et gèrent près d'un million de logements locatifs.
- La Fédération regroupe également des membres affiliés qui sont fournisseurs auprès de l'industrie du logement locatif.



Les défis du locateur face à la gestion du problème de punaises

- Détecter tôt le problème
- Circonscrire le problème
- S'assurer que les locataires fassent les préparatifs nécessaires à l'extermination
- Se conformer aux lois régissant les rapports propriétaire-locataire
- Gérer les problèmes d'image
- Gérer son personnel



Défi n° 1 du locateur : détecter tôt le problème

- En soit, les morsures des punaises de lit sont inoffensives; c'est plutôt la réaction allergique à celles-ci qui entraîne de petites lésions.
- Certains locataires n'ont pas de réaction allergique et ne remarquent donc pas les lésions dès le début.



Défi n° 1 du locateur : détecter tôt le problème

- Certains locataires ne signalent pas l'infestation parce qu'ils :
 - ne remarquent pas les punaises
 - craignent la réaction du propriétaire



Défi n° 1 du locateur : détecter tôt le problème

- Mesures pour favoriser une détection précoce :
 - ne pas facturer le premier traitement aux locataires
 - inspecter les logements voisins à la suite de toute confirmation d'infestation de punaises
 - indiquer aux locataires comment les identifier
 - prendre action contre les locataires qui ne signalent pas rapidement une infestation



Défi n° 2 du locateur : circonscrire le problème

- Certains locataires réagissent de façon trop rapide et négligente face à une infestation.
- Par exemple, certains peuvent jeter leur matelas, en le traînant dans les couloirs et en répandant des punaises partout.
- Ils peuvent également omettre de détruire leurs effets infectés; ainsi, d'autres personnes pourraient les réutiliser.



Défi n° 2 du locateur : circonscrire le problème

- Dès le signalement d'une infestation, le locateur ferait mieux de dire aux locataires...
 - qu'ils n'ont probablement pas à jeter leur matelas ou leur divan
 - comment disposer des effets qu'ils ne veulent plus
- Le locateur peut enlever les effets à jeter afin de s'assurer que ce soit fait en toute sécurité :
 - emballer les effets afin que les punaises ne se répandent pas dans l'immeuble
 - détruire les effets afin qu'ils ne soient pas réutiliser
- Les organismes de santé publique peuvent aider les locateurs en sensibilisant les locataires.



Défi n° 3 du locateur : s'assurer que les locataires fassent les préparatifs nécessaires

- Les préparatifs standard pour enrayer une infestation de punaises sont pénibles.
- Les locataires pourraient ne pas faire tous les préparatifs nécessaires.



Défi n° 3 du locateur : s'assurer que les locataires fassent les préparatifs nécessaires

- Ainsi, les locataires pourraient ne pas :
 - dégager tous les murs
 - laver tous les effets avec soins
 - transporter tous les effets correctement
 - jeter des effets comme il se doit
- Le locateur doit donner les bons renseignements.



Défi n° 3 du locateur : s'assurer que les locataires fassent les préparatifs nécessaires

- Le locateur doit faire le suivi afin d'assurer une préparation adéquate.
- Partout au Canada, un locateur peut obliger les locataires à faire les préparatifs nécessaires en s'appuyant sur le processus d'éviction provincial.
- Toutefois, avant de procéder :
 - déléguer un membre du personnel pour régler le problème lors d'une dernière visite aux locataires
 - pour aider les personnes âgées ou handicapées, faire appel à un organisme des services sociaux



Défi n° 3 du locateur : s'assurer que les locataires fassent les préparatifs nécessaires

- Certains locateurs appliquent un nouveau protocole qui réduit les préparatifs nécessaires.
- Lors d'une infestation légère, le nouveau protocole prévoit :
 - mener une inspection minutieuse avant TOUTE action entreprise par un locataire
 - appliquer une tactique ciblée pour traiter les zones près du lit et les cachettes possibles des punaises
 - isoler le lit afin de couper l'approvisionnement en nourriture des punaises
 - faire le suivi afin de s'assurer que la tactique ciblée a réussi



Défi n° 3 du locateur : s'assurer que les locataires fassent les préparatifs nécessaires

- Le propriétaire doit demeurer à l'affût du succès du protocole appliqué.



Défi n° 4 du locateur : se conformer aux lois régissant les rapports propriétaire-locataire

Les lois régissant les rapports propriétaire-locataire réduisent la marge de manœuvre du propriétaire de nombreuses façons.

- Les inspections nécessitent un avis et certains locataires s'y opposent.
- L'accès aux lieux pour effectuer le travail nécessite un avis et cela peut retarder le travail de l'exterminateur.



Défi n° 4 du locateur : se conformer aux lois régissant les rapports propriétaire-locataire

- Les lois sur la vie privée restreignent le partage de renseignements entre locateurs.
- Une minorité de locataires se soucie peu des punaises et pourrait ne pas faire les préparatifs nécessaires pour l'extermination.
- Agir pour obliger les locataires à faire les préparatifs nécessaires ou les expulser peut prendre beaucoup de temps dans certaines provinces.



Défi n° 4 du locateur : se conformer aux lois régissant les rapports propriétaire-locataire

- Dans la plupart des provinces, un locateur ne peut pas répercuter les coûts d'extermination de punaises aux locataires.
 - En ne répercutant pas les coûts, le locateur pourrait ainsi favoriser une détection précoce.



Défi n° 4 du locateur : se conformer aux lois régissant les rapports propriétaire-locataire

- Dans la plupart des provinces, les régies du logement voient les punaises comme une normalité qui n'est ni la faute du locateur ni du locataire.
 - Cela peut aider à convaincre les locataires de faire un signalement.
 - Il est frustrant pour un locateur de voir un locataire récupérer des meubles usagers et ainsi s'exposer à des problèmes.
- Le locateur peut éduquer ses locataires.
- En se préparant pour une audience de la Régie du logement, le propriétaire peut éduquer les décideurs.



Défi n° 5 du locateur : gérer les problèmes d'image

- Les citoyens NE VOIENT PAS les punaises comme une normalité.
- Cela rend difficile le partage de renseignements avec les locataires pour qu'ils réagissent correctement à une infestation.
- Le locateur doit tenir compte du type d'immeubles qu'il possède et de l'étendue des problèmes.



Gérer les problèmes d'image — intervenir en fonction des problèmes

- | | |
|--------------------|--|
| Problème mineur | <ul style="list-style-type: none">• Agir dès le signalement de toute infestation• Inspecter les logements voisins• Éduquer les locataires sur les infestations |
| ↓ | |
| Problème difficile | <ul style="list-style-type: none">• Éduquer les locataires voisins des infestations• Inspecter les lits et la literie des locataires avant leur départ• Éduquer les locataires sur les procédures de déménagement• Inspecter des logements de façon aléatoire afin de constater l'étendue du problème |
| ↓ | |
| Problème majeur | <ul style="list-style-type: none">• Inspecter tous les logements• Éduquer les locataires de façon proactive• Inspecter et traiter les effets qui sont portés dans l'immeuble |



Défi n° 5 du locateur : gérer les problèmes d'image

- Se préparer à répondre aux questions des médias.
- Expliquer les faits : les punaises sont maintenant une normalité.
- Jouer son rôle, soit en faisant faire un traitement efficace de l'infestation.
- Indiquer que les locataires doivent également jouer leur rôle en matière de prévention et de préparation pour le traitement.



Défi n° 5 du locateur : gérer les problèmes d'image

- Obtenir de l'aide pour les locataires handicapés afin qu'ils fassent les préparatifs nécessaires.
- Être ferme et respectueux dans ses rapports avec les locataires.
- Rappeler aux gens que le propriétaire ne répand pas de punaises dans son immeuble.



Défi n° 5 du locateur : gérer les problèmes d'image

- Rappeler aux gens que le problème de punaises surgit dans de nombreux types d'immeuble, y compris des maisons unifamiliales, des immeubles commerciaux et des édifices publics.
- Rappeler aux gens que les solutions nécessitent un effort collectif des locateurs, des locataires, des propriétaires de maison et des gouvernements.



Défi n° 6 du locateur : gérer son personnel

- Certains membres du personnel sont dégoûtés par le problème de punaises.
- Le personnel a besoin d'une formation pour être en mesure d'identifier des punaises.



Défi n° 6 du locateur : gérer son personnel

- Il a besoin de formation, de matériel et d'expérience pour intervenir auprès des locataires afin de :
 - calmer le mécontentement des locataires
 - aider les locataires à effectuer les préparatifs nécessaires
 - éviter que les locataires n'amplifient le problème



Défi n° 6 du locateur : gérer son personnel

- Le personnel doit être formé afin qu'il ne transporte ni ne répande des punaises.
 - Les locataires pourraient prétendre que c'est le cas afin d'éviter tout blâme.
- Les grands locateurs ont avantage à laisser leur porte-parole bien formé répondre aux médias.



Pour gérer avec succès le problème de punaises, on doit :

- Détecter tôt le problème
- Circonscrire le problème
- S'assurer que les locataires fassent les préparatifs nécessaires à l'extermination
- Se conformer aux lois régissant les rapports propriétaire-locataire
- Gérer les problèmes d'image
- Gérer son personnel



Pour gérer avec succès le problème de punaises, on doit :

- Vérifier les faits
- Être préparé
- Éduquer et former son personnel
- Travailler sur le terrain
- Être persévérant
- Être à la fois ferme et poli avec les locataires



Pour obtenir de plus amples renseignements

- Communiquer avec nous par courriel :
communication@cfaa-fcapi.org
- Visiter notre site Web www.cfaa-fcapi.org :
 - Obtenir un exemplaire de cette présentation en français ou en anglais
 - S'informer d'autres enjeux abordés par la Fédération
 - Lire notre bulletin d'information
- Pour les renseignements légaux, vous pouvez communiquer avec M^e Guy Audet, 514-904-0489

