

Consultation sur l'itinérance et la cohabitation sociale à Montréal

Rencontres de préconsultation Synthèse des rencontres ciblées

Automne 2024

Table des matières

I. INTRODUCTION	4
1.1 Contexte	4
1.2 Méthodologie.....	4
II. RENCONTRES CIBLÉES	5
2.1 Ressources pour les populations autochtones	5
2.2 Organismes, professionnels et spécialistes connexes.....	5
2.3 Organismes liés à la santé	5
2.4 Ressources d'hébergement.....	5
2.5 Tables de quartier	6
2.6 Ressources de jour	6
2.7 Spécialistes d'instances liées à la Ville de Montréal	7
III. ENJEUX ET PROPOSITIONS	7
3.1 Gouvernance	7
3.2 Ressources.....	11
3.2.1 Services offerts.....	11
3.2.2 Financement	20

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

3.2.3 Implantation	22
3.2.4 Santé publique	23
3.2.5 Logement	26
3.3 Cohabitation sociale.....	28
3.3.1 Inclusion sociale	28
3.3.2 Médiatisation	35
3.3.3 Aménagement urbain	36
3.3.4 Campements	37

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

I. INTRODUCTION

1.1 Contexte

Dans le cadre de la phase de préconsultation de la consultation publique sur l'itinérance et la cohabitation sociale à Montréal, l'Office de consultation publique de Montréal (OCPM) a organisé une série de rencontres ciblées entre octobre 2024 et mars 2025. Les rencontres réunissaient des institutions, organismes et groupes concernés par les enjeux d'itinérance et de cohabitation. L'objectif de la démarche était de :

- Obtenir un portrait de l'itinérance et de la cohabitation sociale propre aux différents arrondissements;
- Connaître leurs points de vue sur les enjeux soulevés par l'itinérance et la cohabitation sociale;
- Recueillir leurs propositions pour résoudre ces enjeux.

1.2 Méthodologie

Les rencontres ciblées ont permis à la commission de s'entretenir avec 70 personnes représentant 24 organismes institutionnels et communautaires issus de divers milieux, ainsi qu'avec des personnes en situation d'itinérance, qui seront décrites dans la section suivante du compte-rendu.

Dans un premier temps, les personnes participantes étaient invitées à présenter brièvement l'organisation qu'elles représentaient. Puis, on leur demandait de broser un portrait de la situation de l'itinérance et de la cohabitation sociale dans leur secteur. Finalement, elles étaient appelées à identifier ce qu'elles considéraient comme les principaux enjeux en matière d'itinérance et de cohabitation sociale, ainsi que les principales pistes de solution.

Le présent compte-rendu expose de manière succincte les principaux enjeux abordés par les organismes, regroupés par thématiques, ainsi que leurs propositions pour les résoudre.

Des comptes-rendus plus détaillés des rencontres ciblées sont également disponibles. Les personnes souhaitant en savoir plus sur les commentaires recueillis pour chacun des groupes d'acteurs pourront s'y référer.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

II. RENCONTRES CIBLÉES

2.1 Ressources pour les populations autochtones

La commission s'est entretenue avec cinq personnes représentant trois organismes communautaires offrant des services destinés aux populations autochtones :

- Refuge Mithuap – 21 novembre 2024
- Native Women's Shelter of Montreal – 25 novembre 2024
- Résilience Montréal – 27 novembre 2024

2.2 Organismes, professionnels et spécialistes connexes

La commission s'est entretenue avec seize personnes, dont sept personnes représentant trois organismes publics et neuf personnes indépendantes du milieu de la recherche universitaire et du milieu des affaires :

- Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) – 17 octobre 2024
- Chercheuses et chercheurs universitaires – 18 octobre 2024
- Société de transport de Montréal (STM) – 21 novembre 2024
- Propriétaires de commerces – 9 décembre 2024
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) – 9 janvier 2025

2.3 Organismes liés à la santé

La commission s'est entretenue avec huit personnes représentant trois organismes du réseau de la santé et des services sociaux :

- Direction régionale de santé publique de Montréal (DRSP) – 17 octobre 2024
- CIUSSS-du-Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL) – 22 octobre 2024
- Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) – 6 décembre 2024

2.4 Ressources d'hébergement

La commission s'est entretenue avec dix personnes représentant quatre organismes communautaires gérant des ressources d'hébergement pour les personnes en situation d'itinérance.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Ricochet – 6 novembre 2024
- L’amour en action – 13 novembre 2024
- Chez Doris – 25 novembre 2024
- Mission Bon Accueil – 12 décembre 2024

2.5 Tables de quartier

La commission s’est entretenue avec treize personnes représentant trois tables de quartier :

- Table de concertation itinérance de Côte-des-Neiges – 27 novembre 2024
- Solidarité Ahuntsic – 12 décembre 2024
- Pôle Frontenac – 13 décembre 2024

2.6 Ressources de jour

La commission s’est entretenue avec dix personnes représentant quatre organismes communautaires gérant des ressources de jour pour les personnes en situation d’itinérance, ainsi qu’avec cinq personnes utilisant leurs services :

- Dans la rue – 7 novembre 2024
- Multicaf – 13 novembre 2024
- Le PAS de la rue – 26 novembre 2024
- Accueil Bonneau¹ – 24 février 2025

¹ Dans le cadre des auditions mobiles, la commission a rencontré des usagers de l’Accueil Bonneau, soit un total de 20 personnes (17 hommes et 3 femmes). Voir doc, 6.7, p. 2.

2.7 Spécialistes d'instances liées à la Ville de Montréal

La commission s'est entretenue avec huit spécialistes représentant quatre organismes d'instances relevant de la Ville de Montréal ou travaillant en collaboration avec cette dernière :

- Centre de services scolaire de Montréal (CSSDM) – 18 octobre 2024
- Commissaire aux personnes en situation d'itinérance – 17 décembre 2024
- Équipe mobile de médiation et d'intervention sociale (ÉMMIS) – 6 février 2025 (approche opérationnelle) et 21 mars 2025 (approche stratégique)
- Société de développement social (SDS) – 6 février 2025

III. ENJEUX ET PROPOSITIONS

3.1 Gouvernance

a) Enjeux

- L'absence d'un cadre de gouvernance clair et d'un financement stable limite l'efficacité des actions mises en place.
- Il y a un manque de coordination et de clarté quant aux responsabilités des différentes instances. Les gouvernements fédéral, provincial et municipal peinent à s'entendre sur leurs rôles dans le financement et la gestion.
- Un certain flou règne au sujet de la répartition des responsabilités des différents paliers de gouvernement en matière de lutte contre la pauvreté et d'itinérance.
- Les acteurs impliqués (Ville, réseau de la santé, organismes) se chicanent plutôt que de coopérer.
- Il y a une confusion des rôles. Les responsabilités de la Ville, des organismes communautaires et du réseau de santé ne sont pas clairement définies.
- L'absence d'un leadership clair entraîne une fragmentation des efforts entre les différents niveaux de gouvernement.
- En l'absence d'un leadership fort, aucune instance ne prend en charge l'ensemble du processus, ce qui conduit à une gestion inefficace.
- Les gouvernements provinciaux et fédéraux délèguent souvent des responsabilités aux municipalités, sans soutien suffisant.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Il y a une tendance à rejeter la responsabilité sur d'autres parties prenantes.
- Malgré les constats partagés sur les solutions efficaces, les politiques publiques manquent de coordination et de vision à long terme.
- Le CIUSSS a atteint sa limite maximale ; il doit adopter l'approche utilisée pendant la pandémie, qui s'est avérée efficace avec une prise en charge adéquate, rapide et performante. Cela suggère que le CIUSSS peut fonctionner de manière efficace. De plus, il est crucial de maîtriser les spécificités de chaque quartier pour adapter les ressources aux besoins des personnes.
- La participation des personnes en situation d'itinérance est souvent réduite à un simple enjeu de pouvoir.
- Des responsables de ressources préfèrent ne pas solliciter l'aide de la Ville pour l'implantation des ressources et la gestion de la cohabitation, craignant de devoir subir les conséquences des décisions qui pourraient être prises sans eux.
- Les arrondissements répondent aux demandes des personnes riveraines, influencés par les enjeux électoraux.
- L'absence d'uniformité dans les règlements municipaux complique la gestion des interventions à réaliser auprès des personnes en situation d'itinérance.
- Il y a des tensions entre les personnes en situation d'itinérance et d'autres groupes dans les parcs, ce qui soulève des questions de gouvernance et de responsabilités. Par exemple, si les parcs ferment à 23 h, il est important de clarifier pourquoi certaines personnes restent sur place après cette heure. Cette situation crée une zone grise, nécessitant une définition claire des responsabilités pour améliorer la gestion et l'application des règles dans les espaces publics.
- La coordination entre organismes concernant le travail de proximité est faible, entraînant des chevauchements ou des zones mal desservies.
- La communication entre les organismes et le SPVM est parfois ardue.
- L'un des défis majeurs du projet Mitshuap repose sur le dialogue entre les institutions et la coordination avec les services publics. Initialement, la collaboration avec la STM et le SPVM a été difficile, notamment pour gérer la présence des personnes en situation d'itinérance dans les espaces publics.
- Il n'existe pas de personne clairement désignée pour assurer un suivi continu des personnes en situation d'itinérance, ce qui peut entraîner un manque de continuité et de cohérence dans l'accompagnement.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

- L'ÉMMIS est parfois perçue comme une extension des services institutionnels, ce qui entraîne des critiques, notamment de la part du milieu communautaire.
- L'un des défis de l'ÉMMIS réside dans la coordination entre différents acteurs (SPVM, services sociaux, organismes communautaires, STM, acteurs locaux). Les financements ne viennent pas tous du même endroit, mais la mise en place d'une communication fluide et de partenariats est essentielle.
- Les trois principaux organismes partenaires d'ÉMMIS, soit la SDS, Équi-Justice (médiation sociale) et la Coalition Posé (intervention auprès des jeunes), doivent harmoniser leurs actions pour garantir une prise en charge cohérente.

b) Propositions

- Définir des responsabilités claires pour chaque niveau de gouvernement (municipal, provincial, fédéral).
- Définir clairement les rôles des différents acteurs et créer une structure de coordination efficace.
- Créer des tables de concertation où les responsabilités de chaque niveau de gouvernement sont clarifiées et où des plans d'action communs sont définis.
- Renforcer la capacité des villes à agir sur ces questions grâce à des moyens financiers et administratifs accrus.
- Mettre de l'avant le fait que l'itinérance est une crise humanitaire nécessitant une réponse multisectorielle (santé, logement et services sociaux), avec une coordination renforcée entre les niveaux municipal, provincial et fédéral.
- Renforcer les collaborations intersectorielles entre la Ville, les organismes communautaires et le réseau de la santé.
- Élaborer un plan d'action sur dix ans avec des objectifs clairs, des partenaires engagés et une structure de gouvernance efficiente.
- Travailler conjointement avec les acteurs locaux pour comprendre leurs préoccupations et co-construire des solutions adaptées.
- Établir des liens plus forts avec les services sociaux et les organismes communautaires pour créer des passerelles vers le logement et les soins de santé.
- Questionner les véritables intentions de la Ville concernant le vivre-ensemble avec les personnes en situation d'itinérance, trouver des

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

espaces de dialogue et interroger les enjeux de pouvoir qui bloquent la communication.

- Accroître la collaboration entre la police, les organismes communautaires et le réseau de la santé pour créer des solutions durables.
- Élaborer un plan stratégique pour anticiper les besoins en hébergement.
- Mettre en place un réseau interorganismes pour le partage de ressources professionnelles et la mutualisation de compétences.
- Établir une meilleure coordination entre toutes les personnes intervenant dans l'accompagnement. Un plan d'intervention clair et continu doit être maintenu sans annulations ou interruptions imprévues.
- Renforcer les systèmes de suivi par le CIUSS.
- Augmenter la participation des personnes en situation d'itinérance dans les décisions qui les touchent pour mieux comprendre leurs réalités et répondre à leurs besoins spécifiques.
- Faciliter le vote des personnes itinérantes, afin de leur donner une voix politique dans les décisions.
- Mettre en œuvre une planification à moyen et long terme avec des cibles chiffrées (ex. : plan *Un pas de plus*).
- Créer un tableau de bord provincial de l'itinérance assorti d'indicateurs fiables.
- Instaurer à l'échelle provinciale un cadre normatif pour l'évaluation ainsi qu'une culture de la formation continue.
- Produire des données désagrégées (sexe, origine, statut migratoire) pour mieux cibler les besoins.
- Mettre en place un accès coordonné par territoire pour éviter les doublons et assurer une couverture équilibrée.
- Créer un observatoire de l'itinérance pour évaluer les besoins et forcer les acteurs à agir.
- Instaurer une instance parapublique (inspiré par exemple du SAMU social français) pour coordonner les services et répondre aux crises.
- Continuer à développer l'ÉMMIS et à investir dans ses services.
- Établir des protocoles de collaboration plus clairs entre l'ÉMMIS et les organismes communautaires de terrain afin de rationaliser les interventions, d'éviter la redondance des efforts et d'éviter que des situations ne restent sans réponse.
- Mettre en place des indicateurs de performance et des outils d'évaluation de l'impact de l'ÉMMIS pour ajuster les interventions et démontrer leur efficacité.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Mettre en place une communauté de pratique entre les fournisseurs de services de l'ÉMMIS pour favoriser l'échange de bonnes pratiques et mieux cerner les besoins des personnes en situation d'itinérance.

3.2 Ressources

3.2.1 Services offerts

a) Enjeux

Approche des ressources

- Un refuge ne se limite pas à offrir un lit pour la nuit ; il doit assurer la sécurité des bénéficiaires ainsi que celle du quartier environnant.
- Les personnes en situation d'itinérance ont souvent la perception que les ressources offertes ne répondent pas à leurs attentes ou ne prennent pas en compte les effets néfastes de certains services, ce qui les dissuade de les utiliser.
- Le regard porté sur les personnes en situation d'itinérance est parfois infantilisant, ce qui se transpose notamment dans les services offerts.
- Les ressources disponibles pour les personnes en situation d'itinérance ne sont pas toujours conçues en tenant compte de leurs expériences et besoins spécifiques. Il est essentiel de s'appuyer sur ces expériences et besoins pour créer des services qui répondent véritablement aux attentes de cette population.
- Le caractère trop institutionnalisé des ressources peut être un obstacle majeur.
- Les programmes d'urgence actuels ne facilitent pas l'accompagnement nécessaire à la réinsertion sociale, car les personnes doivent quitter le centre chaque matin, les laissant sans refuge pendant la journée.
- Les ressources d'hébergement d'urgence sont conçues pour être transitoires, mais elles n'offrent pas toujours aux personnes hébergées un accompagnement suffisant dans leurs démarches. On y recense souvent plusieurs barrières à l'accessibilité, y compris des contraintes strictes et des mesures d'expulsion.
- Mettre les gens à l'extérieur d'une ressource est inutile, il est essentiel de mettre en place des personnes dédiées à la médiation.

Capacités des ressources

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Le manque de personnel et la lourdeur des démarches de financement annuel entravent sérieusement l'efficacité des interventions.
- Il manque de ressources pour accueillir les personnes en situation d'itinérance.
- Les haltes-chaleur offrent des solutions temporaires pour les personnes en situation d'itinérance mais ne sont ouvertes que de 18 h à 7 h 30 du matin. Pendant la journée, plusieurs doivent trouver refuge dans les stations de métro.
- De nombreuses personnes autochtones en situation d'itinérance fréquentent le métro pour se réchauffer, car plusieurs haltes-chaleur ont fermé.
- Le personnel des haltes-chaleur est insuffisant.
- Dans les haltes-chaleur, la crainte que trop de confort incite les gens à rester crée du stress et nuit à l'objectif de répondre adéquatement aux besoins.
- Les solutions d'urgence comme les refuges temporaires ne permettent pas d'assurer une réinsertion durable.
- L'accueil de personnes intoxiquées requiert une approche spécialisée et des ressources adaptées. Chez Doris ne dispose ni des ressources ni de la formation pour le faire, ce qui limite l'accès des femmes intoxiquées aux services et entraîne des renvois vers d'autres organismes comme Open Door.
- L'offre de logements et de services d'accompagnement est insuffisante, ce qui se traduit par de longs délais et une incapacité à répondre à tous les besoins.
- Les ressources disponibles sont limitées et souvent saturées, obligeant ÉMMIS à faire du référencement vers des structures disponibles à l'instant T.
- Il est urgent d'ouvrir une ressource à proximité du square Cabot, près de la station de métro Atwater, car ce secteur est fréquenté par un grand nombre de personnes en situation d'itinérance.
- Il manque de ressources dans Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce.
- Les centres de jour peinent à accueillir toutes les personnes en situation d'itinérance qui ont besoin de leurs services. Par exemple, les deux centres de jour de PAS de la rue ont depuis la pandémie une capacité réduite (53 places assises, fermeture les dimanches) alors que l'on constate une augmentation des besoins (120 visiteurs différents par jour contre 55 il y a trois ans). Cette situation conduit parfois à des conflits nécessitant

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

l'intervention de la police pour gérer les personnes qui perdent patience dans la file d'attente à l'extérieur des centres.

- Un des obstacles majeurs aux interventions de l'ÉMMIS est le manque d'accès direct à des places réservées dans les ressources d'hébergement, qui empêche l'ÉMMIS de garantir un relogement immédiat. L'absence de places fixes dans les structures comme les haltes-chaleur complique la gestion des besoins urgents.
- Les distances à parcourir pour accéder à des services de base, combinées aux lacunes du transport en commun, compliquent la situation des personnes en itinérance, particulièrement dans l'Ouest-de-l'île.
- L'efficacité des navettes sociales pour transporter les personnes vers les refuges dépend de la couverture et de la fréquence des trajets, limitant parfois l'accès.

Services adaptés aux besoins de personnes de différents profils

- On assiste depuis la pandémie à une hausse du nombre de femmes et de personnes âgées en situation d'itinérance.
- Le profil des personnes touchées par l'itinérance évolue, avec notamment des personnes âgées évincées de leur logement et des jeunes personnes migrantes.
- L'accueil de personnes sans-abri, en particulier des Autochtones, soulève la question du respect de leur mode de vie tout en garantissant leur sécurité.
- Les femmes, les personnes racisées et les nouveaux arrivants demeurent sous-représentés ou invisibles dans les services d'aide.
- Le coût élevé de la nourriture dans les communautés autochtones pousse des personnes à quitter leur lieu d'origine et à se déplacer vers Montréal.
- Les personnes en situation d'itinérance ayant un handicap sont souvent touchées par une discrimination accrue, les ressources n'étant pas toujours accessibles.
- L'accès à des ressources variées est essentiel pour les personnes en situation d'itinérance, dont les besoins sont diversifiés. Par exemple, les personnes vivant une itinérance cachée fréquentent souvent les haltes-chaleur durant la journée, car elles résident dans des logements surchargés, inadaptés et précaires.
- Il manque de ressources destinées aux jeunes, qui doivent composer avec le refus des propriétaires de leur louer un appartement et la méfiance de la population.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

- Il y a absence de ressources pour les jeunes vulnérables sortant de l'armée, de la prison ou de services de protection de l'enfance.
- La rue est un environnement dangereux, où certains incitent les jeunes en situation d'itinérance à entrer dans la délinquance, rendant encore plus difficile leur volonté de s'en sortir et de construire un avenir stable.
- Les jeunes en situation d'itinérance doivent se présenter avant 18 h pour obtenir une place, ce qui complique leur quotidien et restreint leur liberté de mouvement.
- Il y a une absence de ressources adaptées pour intégrer le marché du travail, notamment pour les demandeurs d'asile et réfugiés.
- Des personnes usagères des services perçoivent des inégalités, certaines personnes en situation d'itinérance semblant bénéficier de plus de services.

Médiation sociale dans l'espace public

- Les stations de métro servent parfois de lieux de refuge, une utilisation qui dépasse de la cadre de la mission première de la STM. La gestion de ces espaces devient complexe, surtout quand il faut équilibrer l'accessibilité et la sûreté.
- Les interventions en cas de crise sont souvent compliquées par des problématiques de santé mentale ou de consommation. Le personnel de la STM, bien que formé, peut se retrouver face à des dilemmes éthiques en cherchant à respecter les règles tout en fournissant une aide adéquate.
- Il manque de programmes d'intervention comme ÉMMIS pour offrir un accompagnement social adéquat dans le réseau de transport public.
- Bien que l'ÉMMIS collecte des données sur les interventions, elle n'assure pas un suivi individuel des personnes, ce qui pourrait nuire à une meilleure prise en charge des individus à long terme.
- L'absence de suivi formalisé des interventions de l'ÉMMIS peut conduire à un manque de continuité, particulièrement lorsque des personnes ont des besoins récurrents ou complexes.

b) Propositions

Approche des ressources

- Mettre la dignité au cœur de l'approche des ressources.
- Respecter le rythme de chaque individu.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Accueillir toute personne dans l'état où elle se trouve, qu'elle soit en crise, en détresse psychologique ou sous l'effet de substances.
- Proposer un lieu sans jugement, respectueux des parcours de vie.
- Adopter une approche axée sur l'accueil humain et l'empathie pour garantir un service de qualité et une prise en charge respectueuse des bénéficiaires.
- Respecter le droit des personnes en situation d'itinérance de décider de l'utilisation ou non d'un service.
- Intégrer une approche qui valorise la prévention des inégalités au lieu de se limiter à gérer les manifestations extrêmes de l'exclusion.
- Apprendre directement des personnes en situation d'itinérance pour mieux comprendre leurs besoins spécifiques. À cette fin, il est important de les accueillir efficacement dès leur arrivée dans une ressource, afin de leur offrir un environnement sécurisant et respectueux dès le premier contact.

Services adaptés aux besoins de personnes de différents profils

- Soutenir la création et le fonctionnement de ressources gérées par et pour les Autochtones, dans une optique de sécurisation culturelle.
- Accroître les efforts de soutien aux personnes en situation d'itinérance cachée.
- Mettre en place des solutions flexibles et mobiles pour répondre à des situations d'urgence, tout en respectant la diversité et la spécificité des besoins.
- Accroître les efforts pour développer, au-delà de l'urgence, des programmes d'accompagnement en matière de logement, de santé et d'autres besoins essentiels. Cela est particulièrement important pour rejoindre les nombreuses personnes vivant l'itinérance cachée, y compris les femmes.
- Renforcer les équipes d'intervention sociale pour mieux accompagner les femmes dans leur trajectoire vers une sortie de la précarité.
- Mettre en place des ressources spécifiques pour soutenir les jeunes sortant de l'armée, de la prison, ou des services de protection de la jeunesse.
- Renforcer les mécanismes de prévention pour éviter que ces populations se retrouvent en situation d'itinérance.
- Offrir une formation spécialisée aux équipes pour accueillir des personnes intoxiquées, tout en renforçant les effectifs.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

- Développer des services adaptés aux besoins spécifiques des femmes, de la communauté LGBTQ+, des jeunes, et des animaux de compagnie, qui accompagnent souvent les personnes en situation d'itinérance.
- Augmenter le nombre de logements avec accompagnement accessibles aux jeunes en situation d'itinérance pour leur apprendre à gérer un budget et un bail.
- Faciliter l'accès à l'emploi des jeunes en situation d'itinérance ou de précarité par des formations adaptées et des partenariats avec des employeurs.
- Explorer des collaborations avec des organismes partenaires pour répondre aux besoins des personnes intoxiquées.

Capacités des ressources

- Accroître la capacité des ressources existantes en optimisant l'utilisation des infrastructures disponibles.
- Accroître la capacité d'accueil des centres de jour pour assurer leur ouverture en soirée et la fin de semaine, de manière à répondre à la demande croissante et à réduire les tensions causées par les capacités limitées.
- Augmenter la capacité d'accueil des ressources et diversifier les services, tels que les programmes de santé mentale et de réhabilitation de la toxicomanie, pour répondre plus efficacement aux besoins complexes des personnes sans-abri.
- Embaucher davantage des travailleuses et travailleurs sociaux pour renforcer l'accompagnement social dans les ressources.
- Accroître le nombre de personnes intervenantes dédiées à l'accompagnement des personnes en situation d'itinérance, qui vivent souvent des traumatismes.
- Explorer la possibilité d'ouvrir des espaces temporaires de refuge dans ou à proximité des stations de métro critiques, où les personnes en situation d'itinérance pourraient trouver un abri hors des heures d'ouverture du métro.
- Accroître le nombre de haltes-chaud et d'hébergements d'urgence ainsi que le financement des interventions sociales et administratives.
- Améliorer l'accès aux places d'hébergement. L'ÉMMIS pourrait jouer un rôle de facilitateur en effectuant des recherches systématiques sur les disponibilités dans les ressources et en orientant les personnes vers les places libres.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

- Établir des partenariats plus solides avec des structures d'hébergement permettra d'améliorer la réactivité d'ÉMMIS face aux besoins urgents.

Continuité et diversité des services

- Proposer une typologie de ressources diversifiée comprenant des logements indépendants pour les personnes qui en ont la capacité, ainsi que des logements avec accompagnement social pour celles nécessitant un soutien supplémentaire.
- Adopter une vision à long terme pour l'hébergement des personnes en situation d'itinérance. Créer des structures stables qui servent de repères fiables pour ces personnes, leur permettant de se reconstruire sur le moyen et long terme.
- Assurer une intégration efficace des services pour répondre de manière holistique aux besoins des personnes en situation d'itinérance, évitant ainsi le cloisonnement des services qui peut limiter leur efficacité.
- Développer des points de ressources complémentaires aux ressources ouvertes en soirée, par exemple des centres de jour, pour offrir des services continus.
- Repenser les structures à la fois pour les bénéficiaires et pour le personnel des organismes d'aide afin d'améliorer l'efficacité des services offerts.
- Mettre en place des structures d'accompagnement adaptées aux étapes du parcours d'itinérance.
- Offrir un continuum de services passant par des ressources d'urgence à proximité des besoins au centre-ville, avec un accompagnement social adapté, et mener progressivement les personnes vers la deuxième phase : l'accès au logement.
- Offrir un accompagnement social renforcé pour les personnes les plus vulnérables ou désorganisées, notamment à travers des maisons de chambre qui fournissent un cadre plus structuré.
- Instaurer une prise en charge collective alliant logement, soins et soutien social, tout en travaillant sur la cohabitation et les comportements.
- Augmenter l'accès des personnes en situation d'itinérance à une adresse de boîte postale pour favoriser le suivi de leurs démarches administratives.
- Offrir un accompagnement soutenu dans les démarches administratives (impôts, RAMQ, logement).
- Offrir des solutions de logement à long terme pour favoriser la réinsertion sociale.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Mettre en place un suivi post-hébergement pour éviter les rechutes dans l'itinérance et favoriser la stabilité des parcours.
- Créer des solutions qui permettent aux personnes les plus démunies de vivre et travailler dignement – l'amélioration des conditions de vie bénéficie à l'ensemble de la population et renforce le tissu social et économique de la communauté.
- Étendre les partenariats avec des entités privées.
- Tenir compte des déplacements dans la planification de l'offre de services (offre de navettes, partenariats avec la STM pour la fourniture de billets de métro, etc.).
- Renforcer les initiatives connexes de soutien comme celui offert par les navettes qui passent dans les parcs pour distribuer de la nourriture.
- L'ÉMMIS doit renforcer son rôle de médiation et de soutien social, en privilégiant l'écoute et la compréhension des besoins de chaque individu. Cette approche doit être systématiquement mise en œuvre, même dans des situations où la personne ne semble pas réceptive à l'intervention.

Sécurité au sein des ressources

- Assurer une surveillance accrue de la sécurité des femmes dans les refuges.
- Veiller à la sécurité des effets personnels dans les ressources.
- Mettre en place des mesures de contrôle à l'entrée (détecteurs de métaux et caméras de surveillance) pour assurer la sécurité.
- Instaurer une tolérance zéro envers la consommation de drogue et d'alcool, en s'inspirant du modèle de l'Union européenne. Cette approche permet d'éviter les problèmes de cohabitation sociale dans les centres de jour et garantit que les personnes usagères des services puissent y demeurer en toute sécurité.

Suivi et évaluation des interventions

- Un système de suivi plus rigoureux des interventions, tout en respectant la confidentialité, pourrait être mis en place pour assurer un suivi continu des personnes ayant des besoins récurrents ou complexes. Cela permettrait de mieux évaluer l'impact des interventions et d'adapter les actions en conséquence.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Établir une culture de l'évaluation, tant pour le travail accompli que pour la qualité des services offerts et reçus. Cette évaluation doit impliquer à la fois les personnes qui bénéficient des services et celles qui les fournissent.

Formation et conditions de travail des personnes intervenantes

- Offrir des formations spécifiques aux personnes intervenantes pour répondre aux besoins variés des personnes en situation d'itinérance et améliorer les relations avec la population et les propriétaires de commerces.
- Renforcer la formation des intervenantes et intervenants pour traiter des problématiques spécifiques comme les enjeux liés à la santé mentale, les populations autochtones et les communautés LGBTQ+.
- Mettre à jour de manière régulière les formations offertes.
- Renforcer la formation professionnelle des personnes travaillant avec les personnes en situation d'itinérance, qui doivent savoir comment réagir face à des situations critiques comme des surdoses ou des cas de harcèlement. Une formation continue en intervention psychosociale, englobant un savoir-faire approfondi et un savoir-être basé sur l'empathie, est primordiale pour les préparer à gérer efficacement ces incidents tout en offrant un soutien adapté.
- Offrir des salaires compétitifs au personnel pour favoriser leur maintien en poste et bénéficier de l'expertise et de l'expérience des équipes, dans l'objectif d'assurer la qualité des services et la continuité des soins et du soutien.
- Miser sur la collaboration entre la direction et les équipes. La direction devrait collaborer étroitement et apprendre à la fois du personnel et des personnes en situation d'itinérance pour tirer parti de leur expérience, favoriser une meilleure compréhension des besoins et des défis et enrichir les stratégies d'intervention.

Formation de différents secteurs professionnels

- Renforcer la formation du personnel appelé à travailler dans des lieux fréquentés par des personnes sans-abri pour améliorer la qualité des interventions.
- Poursuivre les efforts liés au déploiement des agents pivots et à la formation des agents du SPVM pour améliorer la compréhension et la gestion des enjeux.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Investir dans la formation continue du personnel de la STM pour mieux gérer les interactions avec les personnes en situation d'itinérance et améliorer les interventions en cas de crise.
- Lorsque des personnes en situation d'itinérance sont rencontrées dans le métro, elles sont déplacées sans que l'on ne les aide à trouver une place dans un refuge.
- La formation du personnel est primordiale pour induire un changement au niveau de la pensée, de la conscience et de la compréhension.

3.2.2 Financement

a) Enjeux

- Les efforts incessants à déployer pour trouver des locaux adéquats, assurer le financement de leurs besoins de fonctionnement et une cohabitation sociale harmonieuse compliquent la tâche des ressources communautaires.
- Les délais serrés des appels à projets imposent une mobilisation rapide des équipes administratives.
- Les demandes d'assistance augmentent considérablement pendant les mois d'hiver. Un soutien accru est nécessaire pour répondre efficacement à l'augmentation saisonnière des besoins.
- Une dépendance au financement du CIUSSS limite la flexibilité et l'autonomie financière de certaines ressources.
- Le processus d'obtention de financement est contraignant, car les appels à projets ne sont ouverts qu'un jour à l'avance. Cela mobilise de manière urgente les équipes administratives.
- Le financement du vivre-ensemble est assuré par la Ville de Montréal, tandis que l'accompagnement est financé par le CIUSSS sous l'égide du gouvernement du Québec. Le manque de coordination entre ces deux entités entrave l'efficacité des interventions.
- Le financement reste trop axé sur l'urgence, sans véritable plan structuré pour réduire l'itinérance.
- Les fonds alloués ne sont pas toujours suffisants pour assurer la stabilité des services, et leur renouvellement reste incertain.
- Le travail de milieu est sous-financé. Les équipes de rue jouent un rôle central pour établir un lien de confiance avec les personnes marginalisées, mais leur financement reste incertain, souvent temporaire ou non

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

renouvelé. Ce travail essentiel demeure encore trop peu reconnu dans les politiques publiques.

- Le processus de demande de subventions à la Ville ou au CIUSS est très lourd pour des organismes qui manquent de personnel.
- Les plateformes de financement sont peu conviviales et le soutien municipal est insuffisant, exacerbant le manque de financement pour maintenir les opérations des centres de jour, qui ne peuvent plus répondre à la demande croissante.

b) Propositions

- Mobiliser des fonds publics à la hauteur des besoins, selon une logique d'investissement social durable.
- Anticiper la hausse saisonnière des besoins des ressources et mettre en place une planification conséquente.
- Allonger les délais des appels à projets pour favoriser une planification adéquate.
- Proposer aux autorités du réseau de la santé une refonte des processus de financement pour mieux soutenir les organismes communautaires.
- Créer un fonds de réserve ou un budget d'urgence pour anticiper les besoins financiers imprévus.
- Diversifier les sources de financement pour garantir la pérennité des services.
- Renforcer les compétences en gestion administrative et recherche de fonds des équipes internes.
- Créer des liens avec de nouveaux bailleurs de fonds et solliciter des financements pour permettre aux ressources de fonctionner de manière efficace et appropriée.
- Simplifier les démarches administratives liées aux demandes de financement.
- Assurer une enveloppe budgétaire pérenne pour les ressources afin d'anticiper les besoins et d'éviter des coupures imprévues.
- Stabiliser et reconnaître le travail de milieu par un financement stable, récurrent et pluriannuel des équipes d'intervention de rue.
- Augmenter le financement des haltes-chaud pour qu'elles restent ouvertes pendant la journée.
- Réduire la dépendance des ressources aux fonds privés pour assurer une offre de services stable et durable.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Augmenter le financement des structures existantes pour assurer leur pérennité.
- Accroître le financement et le soutien pour des programmes comme ÉMMIS afin d’assurer sa pérennité et d’améliorer les conditions de travail des intervenantes et intervenants sociaux.
- Financer directement les personnes plutôt que les logements, en leur proposant plusieurs options avec un accompagnement social et médical.
- Sensibiliser les bailleurs de fonds et les partenaires au besoin d’une prise en charge globale des femmes en situation d’intoxication.

3.2.3 Implantation

a) Enjeux

- L’implantation d’un refuge en milieu urbain soulève inévitablement des questions de cohabitation avec la population et les commerces avoisinants.
- Les craintes de la population locale, notamment des propriétaires et des personnes âgées vivant seules, freinent l’implantation de nouvelles ressources. Certains quartiers expriment une opposition forte, influencée par des perceptions négatives et un phénomène du syndrome « pas dans ma cour ».
- Installer une ressource près d’une école n’est pas une option réaliste.
- Les personnes logées favorables à l’implantation de ressources s’expriment peu, tandis que les personnes s’y opposant organisent davantage de mobilisations et influencent les décisions publiques.
- Les arrondissements, sous l’influence des citoyennes et citoyens, refusent de nouvelles implantations.
- Le bâtiment actuel dans lequel se trouve le Centre Ricochet, un manoir historique, va être vendu, forçant l’organisme à chercher un nouvel emplacement qui ne soit pas à proximité d’écoles ou de garderies, tout en faisant face à des coûts immobiliers élevés et une réglementation de zonage stricte.

b) Propositions

- Identifier les sites des ressources en fonction des besoins réels et non des opportunités foncières ponctuelles.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Travailler à la préparation du terrain de concert avec les acteurs locaux avant l’implantation d’une nouvelle ressource.
- Décentraliser les services en les répartissant en petites unités.
- Trouver un équilibre entre l’absence de refuges et la surconcentration de services, qui pourrait saturer certains quartiers et exacerber les tensions locales.
- Établir des centres de consommation supervisée dans différents secteurs pour répondre aux besoins des personnes en situation d’itinérance et réduire les impacts négatifs de la consommation dans les espaces publics.
- Revoir les politiques concernant l’implantation de nouvelles ressources afin de minimiser l’impact sur les quartiers commerciaux et résidentiels.
- Développer des campagnes de sensibilisation pour encourager l’acceptabilité sociale des ressources.
- Organiser des consultations publiques en amont de l’implantation pour répondre aux inquiétudes et favoriser l’adhésion.
- Intégrer les perspectives des populations concernées dans les processus décisionnels relatifs à l’implantation des ressources.
- Maintenir l’indépendance de telles consultations pour garantir l’inclusion des points de vue diversifiés.
- Collaborer avec les autorités locales pour faciliter les modifications de zonage nécessaires pour accueillir de manière appropriée les services nécessaires.
- Étendre les horaires des centres d’accueil et créer des centres de jour mieux répartis sur le territoire.
- Organiser des séances d’information en présentiel, mobiliser la population locale dans les décisions et lutter contre les préjugés.

3.2.4 Santé publique

a) Enjeux

- Les problèmes de santé mentale et de consommation figurent souvent parmi les causes de l’itinérance. Des interventions spécialisées et adaptées pour chaque individu sont nécessaires.
- La santé mentale constitue un enjeu majeur, souvent mal pris en charge par les interventions du SPVM. Cela s’explique par un manque de moyens.
- Les soins de santé mentale sont sous-financés. La santé mentale est le « parent pauvre » du système.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Les personnes âgées en situation d’itinérance sont confrontées à des problèmes de santé complexes comme le diabète et les maladies cardiaques.
- Des problèmes de santé spécifiques touchent la population des personnes en situation d’itinérance (par exemple, une éclosion de tuberculose).
- Plusieurs lacunes existent dans l’accès à des services adaptés pour les personnes marginalisées.
- Les personnes autochtones en situation d’itinérance nécessitent des soins respectant l’approche de la sécurisation culturelle.
- Les communautés autochtones perçoivent la santé d’une manière plus holistique que les services hospitaliers traditionnels.
- La discrimination à l’égard des personnes autochtones entraîne souvent de la méfiance chez les Autochtones face au réseau de la santé.
- Les jeunes vulnérables ont un accès restreint à des services sociaux et médicaux adéquats. On constate un nombre d’insuffisant d’interventions infirmières et un manque de soutien psychologique.
- La détérioration de la santé mentale chez les personnes en situation d’itinérance demande des compétences spécialisées et une patience accrue du personnel pour gérer la fragilité émotionnelle et aider efficacement les individus.
- Bien que la loi P38 soit utilisé comme dernier recours en cas d’urgence par les travailleurs de la BANQ et d’autres personnes intervenantes, ce dispositif ne constitue pas une réponse appropriée pour lutter contre les causes profondes de l’itinérance. Un suivi régulier et approfondi est crucial.
- La violence dans les urgences des hôpitaux est en augmentation, exacerbée par l’usage croissant de drogues de synthèse. Ces substances, qui entraînent souvent une certaine agressivité, mettent en danger la santé et la vie des personnes consommatrices tout en augmentant les risques pour leur entourage.
- La fréquentation répétée et quotidienne des urgences par les personnes en situation d’itinérance met à rude épreuve des financements déjà limités face à une demande croissante.
- Les urgences ne peuvent refuser de soigner, mais elles se heurtent à la difficulté de fixer des limites tout en répondant aux besoins multiples.
- Les hôpitaux font face à des difficultés accrues dans la gestion des personnes usagères en soirée et pendant la nuit.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

- Les services de santé mentale continuent de fonctionner avec des méthodes obsolètes, et il manque une approche de proximité pour aller vers les personnes (travail de rue).
- Le réseau de la santé se dégage souvent de ses responsabilités, laissant les autres acteurs (organismes communautaires, Ville, arrondissements, etc.) gérer des problèmes complexes.
- Les personnes intervenantes travaillant aux urgences souffrent d'une fatigue mentale croissante. Certaines quittent leur poste avec le sentiment d'être abandonnées par les services gouvernementaux, se retrouvant prises entre leur volonté de prodiguer des soins et la nécessité d'assurer leur propre sécurité.

b) Propositions

- Augmenter le nombre de médecins de rue, de travailleuses et travailleurs sociaux et de psychologues disponibles, et faciliter l'accès à leurs services. Cela nécessite un financement adéquat pour assurer une présence constante et efficace.
- Intégrer les personnes en situation d'itinérance dans un parcours de soins coordonné, incluant la santé mentale et la toxicomanie.
- Soutenir les campagnes de prévention de maladies spécifiques, par exemple la tuberculose.
- Promouvoir les initiatives fondées sur une approche de réduction des méfaits, notamment les centres de consommation supervisée.
- Offrir des parcours de soins diversifiés et adaptés aux besoins des personnes en situation d'itinérance.
- Renforcer les initiatives de formation, liaison et partenariat visant à établir un lien de confiance entre la clientèle autochtone et le réseau de la santé et à offrir des soins adaptés et culturellement sécurisants aux personnes autochtones en situation d'itinérance.
- Déployer davantage de personnel infirmier et de soutien psychologique.
- Renforcer la formation du personnel pour mieux gérer les complexités de la santé mentale et de la fragilité émotionnelle des personnes en situation d'itinérance.
- Offrir des financements adaptés pour répondre aux besoins spécifiques, compte tenu de la diversité des profils, notamment pour les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale.
- Augmenter les financements en santé mentale et dépendance.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Créer des structures adaptées comme des urgences spécialisées pour les personnes itinérantes avec une approche clinique.
- Adopter une approche de proximité, où les personnes soignantes se déplacent vers les personnes en situation d'itinérance.
- Renforcer les services d'intervention sociale et de soutien psychologique pour les personnes en situation d'itinérance afin de mieux gérer les épisodes de crise.

3.2.5 Logement

a) Enjeux

- L'augmentation de l'itinérance à Montréal est directement liée à la hausse des loyers, aux rénovictions et à la pénurie de logements abordables. Cette précarité touche désormais des personnes salariées et des bénéficiaires de l'aide sociale.
- Les logements sociaux sont insuffisants. Montréal ne compte que 7 % de logements sociaux dans son parc locatif.
- Plusieurs personnes perdent leur logement en raison de retards de paiement ou d'une mauvaise gestion budgétaire.
- Même avec des revenus de base, il est difficile de conserver un logement sans soutien adapté.
- Les situations de dépendance ou de précarité administrative accentuent ces vulnérabilités.
- L'accès au logement est freiné par la complexité bureaucratique : impôts à jour, formulaire RAMQ, preuves multiples... Les délais de traitement peuvent atteindre six semaines, durant lesquelles la personne peut se désorganiser ou disparaître du radar. Il n'existe pas de guichet unique ou de plateforme coordonnée pour faciliter les démarches.
- L'absence de logements disponibles freine les efforts de réinsertion, même quand un accompagnement est offert.
- Certains immeubles communautaires deviennent des lieux d'insécurité pour les résidents et résidents : squattage, menaces, consommation sur place, voire incendies. Le manque de surveillance et de personnel accentue les tensions, au point où les plus vulnérables sont parfois évincés de leur propre logement. L'absence d'une structure de gestion communautaire ou d'interventions en temps réel compromet la stabilité du logement.
- L'approche du « logement d'abord » a des limites, car certaines personnes ne sont pas prêtes à vivre seules dans un logement autonome. Bien que le

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

modèle de « logement d’abord » soit généralement moins coûteux à gérer, il ne peut pas remplacer les ressources d’urgence, indispensables pour répondre aux besoins immédiats des personnes les plus vulnérables.

b) Propositions

- Réorienter les ressources vers le logement durable et fixer un objectif clair à cet égard : atteindre 20 % de logements sociaux dans le parc locatif montréalais.
- Construire davantage de logements sociaux, en s’inspirant du modèle finlandais où le logement est un droit fondamental (réponse sur du moyen et long terme).
- Accroître les investissements destinés aux logements abordables et maisons de chambres.
- Rééquilibrer le financement en faveur du logement accompagné, plutôt que de l’hébergement d’urgence.
- Développer des solutions d’hébergement adaptées en augmentant l’offre de logements sociaux et en renforçant les services d’accompagnement pour garantir une réinsertion durable.
- Soutenir des projets comme *Bien chez soi* qui misent sur l’accompagnement communautaire.
- Étendre le programme de fiducie volontaire de l’Accueil Bonneau à l’échelle régionale pour favoriser le maintien en logement de personnes vulnérables.
- Renforcer les programmes de subventions au logement et d’accompagnement individualisé.
- Accroître les collaborations entre la Ville et les propriétaires privés pour favoriser des logements supervisés.
- Créer une plateforme numérique centralisée pour le logement social à Montréal.
- Simplifier les conditions d’accès : alléger la paperasse, harmoniser les exigences.
- Renforcer la sécurité et la vie communautaire dans les immeubles des ressources. Financer des postes de gardiens de sécurité, d’agents pivots et de personnes intervenantes présentes en soirée et la fin de semaine. Créer des comités de locataires pour prévenir les conflits et renforcer l’autonomie collective.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

3.3 Cohabitation sociale

3.3.1 Inclusion sociale

a) Enjeux

Exclusion sociale

- Il existe un racisme envers les Autochtones, ce qui les amène souvent à éviter de faire appel à certains services, même en situation d'urgence.
- Lorsque la police interroge des personnes en situation d'itinérance, elle le fait souvent de manière inappropriée.
- On observe une montée de l'intolérance envers les personnes en situation d'itinérance, en particulier à l'égard des populations autochtones.
- On observe une catégorisation des individus, conduisant à du profilage social.
- La gentrification change la façon dont les gens tolèrent l'itinérance. Les personnes qui vivent dans un quartier depuis longtemps se montrent souvent plus compréhensives.
- La visibilité accrue des personnes en situation d'itinérance, due au fait qu'elles vivent en groupe, notamment dans les camps, entraîne une juridicisation plus fréquente, qui inclut souvent un profilage racial et social. Ces circonstances les exposent à des traitements particulièrement sévères et discriminatoires.
- Le terme « cohabitation » est perçu comme ayant une connotation négative et stigmatisant les populations en situation de précarité.
- Un travail de clarification des termes est nécessaire pour éviter des approches qui renforceraient les inégalités ou la marginalisation.
- L'itinérance est un phénomène complexe qui ne se limite pas à ses manifestations extrêmes.
- Les attitudes stigmatisantes et les préjugés à l'égard des personnes en situation d'itinérance persistent, souvent exacerbés par les promoteurs immobiliers qui tendent à minimiser la présence de cette population.
- L'itinérance à Côte-des-Neiges est un sujet politisé, notamment en raison des plaintes de personnes plus aisées du quartier, qui expriment des préoccupations relatives à la sécurité.
- Dans des quartiers plus riches, comme celui de l'hippodrome, la tolérance à l'égard des personnes en situation d'itinérance est particulièrement

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

faible, ce qui complique davantage la mise en place de ressources adaptées.

- Les jeunes en situation d'itinérance soulignent la stigmatisation dont ils sont victimes de la part de la police, qui les surveille et les interpelle de manière injustifiée, renforçant leur sentiment d'exclusion.
- Les personnes en situation d'itinérance sont souvent traitées différemment par les services d'urgence (pompiers, police, ambulanciers).
- L'apparence, les odeurs ou le comportement sont interprétés comme menaçants, générant des interventions inégales.
- Les interventions policières doivent être plus adaptées et moins stigmatisantes.
- Les quartiers en cours de gentrification tendent à avoir une population moins tolérante à l'égard de la question de l'itinérance.
- Il y a de la stigmatisation à l'encontre des personnes en situation d'itinérance. Les personnes logées s'opposent souvent à l'implantation de d'hébergement d'urgence ou de centre ou encore de logements sociaux dans leur quartier.

Sentiment d'insécurité

- Les tensions entre les personnes itinérantes et les autres groupes (commerces, voisinage) altèrent la cohésion sociale et créent des clivages au sein des communautés, compliquant les efforts de revitalisation urbaine et de développement communautaire.
- Les centres d'hébergement d'urgence (CHU) génèrent des tensions avec le voisinage en raison de leur impact sur l'environnement immédiat.
- Les intérêts des mères et des enfants des quartiers d'accueil des ressources priment toujours sur ceux des personnes en situation d'itinérance, ce qui complique les luttes pour l'implantation de nouvelles ressources.
- Le sentiment d'insécurité parmi les personnes usagères du métro augmente en raison de comportements jugés inappropriés ou menaçants, exacerbés par la consommation de substances et des crises de santé mentale.
- La concentration de personnes vulnérables autour des ressources peut générer une impression d'insécurité et susciter des réactions de rejet.
- La présence policière est perçue différemment selon les groupes. Certaines personnes y voient une garantie de sécurité, tandis que d'autres, notamment les personnes en situation d'itinérance, ressentent une stigmatisation accrue.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Dans Côte-des-Neiges, le parc Martin-Luther-King est un point de rassemblement où le sentiment d'insécurité est un enjeu récurrent, particulièrement pour les familles qui fréquentent la zone (12 écoles et garderies sont situées à moins de 500 mètres du parc).
- À Côte-des-Neiges, plusieurs HLM sont laissés à l'abandon, ce qui ouvre la porte au squattage et à l'insécurité. Dans certains immeubles, des locataires ayant un problème de consommation attirent d'autres personnes consommatrices, ce qui crée des tensions avec les autres locataires. Des stratégies comme l'occupation des salles collectives et le recrutement de locataires pour la prévention sont mises en place. Cependant, lorsque des locataires problématiques sont expulsés, les problèmes se déplacent simplement vers d'autres immeubles.
- Le centre du Pôle Frontenac est régulièrement confronté à des incidents de violences sexuelles et à des problèmes de sécurité.
- Les interventions en soirée sont particulièrement difficiles en raison de la prévalence de problèmes de santé mentale et de toxicomanie parmi les personnes en situation d'itinérance.

Impact économique

- La proximité des refuges et services pour les personnes en situation d'itinérance peut potentiellement influencer la perception de la valeur immobilière.
- L'augmentation de la présence de personnes en situation d'itinérance peut dissuader la population de fréquenter certains quartiers commerciaux, ce qui entraîne une baisse de la clientèle pour les commerces locaux et potentiellement une diminution de l'activité économique dans ces zones.
- La présence visible de personnes en situation d'itinérance peut affecter la perception de sécurité dans les quartiers, influençant négativement l'expérience de la population locale et des personnes de passage, notamment les touristes de l'étranger. Il peut s'ensuivre une dévaluation des propriétés résidentielles et commerciales, voire de la ville de Montréal.

Défis de la médiation sociale

- Travailler sur la cohabitation sociale nécessite du temps, ainsi qu'un effort soutenu pour établir une relation de confiance, de transparence et de prise en compte des préoccupations des riverains. Cela met en lumière la notion d'acceptabilité sociale, qui implique d'écouter attentivement ces

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

préoccupations et de chercher des solutions adaptées pour y répondre efficacement.

- Les personnes riveraines expriment souvent des craintes quant à l’implantation de ressources, alimentées par un manque d’information et de transparence.
- L’augmentation de la présence de personnes en situation d’itinérance autour des centres peut générer des tensions avec les commerces et la population locale.
- Une campagne de relations publiques ne suffit pas pour améliorer la cohabitation avec les personnes en situation d’itinérance. Pour une cohabitation harmonieuse, il faut bâtir la confiance et encourager les ressources à travailler étroitement et en toute transparence avec les personnes riveraines.
- La forte mobilisation contre l’implantation de la ressource Résilience sont liées à la manière dont la cohabitation sociale a été gérée dans le cas de Benoît Labre.
- Les hôpitaux font face à un nouveau phénomène : les plaintes des personnes usagères concernant les salles d’attente des urgences.
- Les services de médiation sont insuffisants pour apaiser les conflits et garantir la sécurité dans les espaces publics.
- La cohabitation avec les élèves des écoles avoisinantes est un enjeu important. Dans le cas de Benoît Labre, si l’acceptation de la ressource en tant que centre d’hébergement ne posait pas de problème majeur, la présence d’un centre de consommation supervisé a suscité des réticences. La situation a causé des tensions, notamment en raison de l’occupation d’espaces publics à proximité des écoles et de la perception d’une augmentation des épisodes de crise liés à la santé mentale et à l’intoxication.
- La transformation d’espaces publics suscite des frictions. Par exemple, un parc situé entre une école et une ressource a été progressivement privatisé afin d’assurer un environnement sûr pour les élèves. Cependant, cette mesure a créé des frustrations chez les personnes qui avaient l’habitude de fréquenter le parc, notamment les personnes en situation d’itinérance.
- L’accessibilité et la sécurisation des corridors scolaires sont cruciales pour rassurer les familles.

Cohabitation à l’intérieur des ressources

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- La cohabitation sociale à l'intérieur des ressources est un défi, tout comme les relations avec le voisinage. Les personnes affectées à la surveillance doivent être spécialement formées pour gérer et prévenir les situations de violence (par exemple selon la méthode Oméga).
- Lorsqu'une personne adopte des comportements violents à l'intérieur d'une ressource, elle doit quitter les lieux. Le respect des règlements internes est primordial pour une bonne cohabitation.

b) Propositions

Sensibilisation

- Mener des campagnes d'information sur la réalité des personnes en situation d'itinérance pour changer les perceptions et réduire les préjugés.
- Organiser des « 5 à 7 » pour démystifier la situation des personnes en itinérance et informer le public sur l'évolution du profil des personnes en situation d'itinérance, qui ne correspondent plus aux stéréotypes habituels ; les ressources accueillent désormais des familles, des femmes, et divers autres profils.
- Sensibiliser les communautés locales à l'importance de l'inclusion et de la tolérance à l'égard des populations vulnérables.
- Mettre en place des campagnes de sensibilisation pour les personnes usagères du métro sur les enjeux de l'itinérance.
- Informer les personnes en situation d'itinérance sur les bonnes pratiques de cohabitation en milieu urbain afin de favoriser leur intégration et la création de liens harmonieux avec le voisinage.
- Organiser des activités de sensibilisation pour les élèves et les parents pour mieux comprendre les réalités de l'itinérance et désamorcer les préjugés.
- Sensibiliser la population et les autorités à la réalité des jeunes en situation d'itinérance afin de réduire la stigmatisation et les discriminations.
- Développer des programmes d'éducation populaire pour le voisinage et les visiteurs du pôle Frontenac sur les réalités de l'itinérance, en mettant l'accent sur la compréhension et la réduction des stigmates.

Médiation sociale et collaboration

- Valoriser le travail de milieu comme levier de réinsertion.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Prendre le temps d’écouter les préoccupations des personnes riveraines et des propriétaires de commerces et les prendre en compte sérieusement afin de trouver des solutions adaptées.
- Les bonnes pratiques impliquent de miser sur le dialogue pour mieux comprendre les réalités des différents groupes.
- Instaurer des patrouilles préventives de médiation aux abords des ressources pour repérer les besoins des personnes vulnérables, gérer les situations délicates et désamorcer les conflits.
- Définir de manière collégiale comment bien vivre ensemble.
- Tenir des rencontres régulières avec la population avoisinante pour faire évoluer les perspectives et favoriser la collaboration.
- Organiser de petites réunions avec un groupe restreint de personnes plutôt que de grandes rencontres pour travailler de manière efficace sur la cohabitation et faire émerger des solutions concrètes.
- Élaborer conjointement avec la communauté locale des plans de cohabitation sociale pour trouver des solutions à certains aspects susceptibles de nuire à une bonne cohabitation (les déchets organiques, l’esthétique du bâtiment, la fumée des fumeurs et les nuisances sonores).
- Mettre en place un numéro de téléphone spécialement dédié à la cohabitation, permettant aux résidentes et résidents de signaler leurs préoccupations à une personne intervenante en médiation sans avoir à solliciter la police.
- Organiser des soirées de consultation publique où les citoyennes et citoyens peuvent exprimer leurs préoccupations et proposer des solutions.
- Établir des groupes de travail comprenant des représentants des commerces, du voisinage et des personnes en situation d’itinérance pour travailler sur des propositions spécifiques.
- Maintenir et approfondir le rôle de médiation des comités de voisinage, qui est l’interlocuteur désigné pour recevoir les plaintes de la population et faire les suivis appropriés, en tenant compte des spécificités du milieu, et assurer une communication transparente entre toutes les parties prenantes.
- Engager des médiatrices et médiateurs pour améliorer les interactions entre les personnes qui fréquentent les ressources et la population logée.
- Organiser des ateliers réguliers, par exemple des rencontres de type « *world café* », pour favoriser le dialogue entre tous les acteurs (personnes qui fréquentent les ressources, voisinage, services sociaux, autorités locales) afin de co-construire des solutions durables pour une cohabitation harmonieuse.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

- Financer des équipes de médiation sociale permanentes autour des centres.

Participation des personnes en situation d'itinérance

- Aller à la rencontre des personnes en situation d'itinérance ou de précarité et faire entendre leur voix, notamment sur des questions cruciales telles que les expulsions et leur insécurité dans les espaces de travail et de vie. Écouter ces personnes et prendre en compte leur expérience et leurs besoins spécifiques.
- Reconnaître la capacité des personnes en situation d'itinérance à prendre des décisions et à gérer leur propre situation.
- La notion de cohabitation est souvent définie en faveur des personnes logées, mais il est essentiel de reconnaître que les personnes en situation d'itinérance sont tout aussi importantes. Une véritable cohabitation implique de prendre en compte les besoins et les droits de tous les individus dans l'espace partagé.

Participation des personnes logées

- Créer un cadre propice au vivre-ensemble dans lequel les personnes riveraines ont la possibilité de contribuer aux actions des ressources dans un rôle bénévole.
- Mettre en place des projets de cohabitation sociale intégrant la population locale dès la phase de conception.
- Impliquer la population locale dans des consultations transparentes, tout en leur expliquant l'importance des services.

Collaboration avec des acteurs du milieu

- Travailler avec des universitaires sur les enjeux de cohabitation, qu'elle soit accompagnée ou non de gentrification.
- Mobiliser les citoyens favorables pour contrer les discours négatifs.
- Poursuivre la collaboration avec le SPVM, essentielle pour une bonne cohabitation au sein des ressources et pour la sécurité du quartier. Cette alliance est cruciale pour rassurer la population avoisinante sur la bonne gestion du centre et la prise en charge des enjeux de sécurité.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Mettre en place des canaux de communication privilégiés avec les postes de quartier locaux pour assurer la fluidité des communications et éviter des interventions répressives inutiles.
- Miser sur la formation d’une police communautaire ayant de bons liens dans la communauté pour créer des interactions plus positives et moins conflictuelles.

Initiatives favorisant le vivre-ensemble

- Déployer une brigade de propreté et de sécurité autour des ressources pour réduire les nuisances, améliorer l’entretien des espaces publics et améliorer la qualité de vie et la perception de sécurité.
- S’inspirer d’initiatives de réinsertion comme celle de l’organisme Sac à dos, qui gère une brigade verte formée de personnes en situation d’itinérance. Ces brigades prennent soin des parcs et déneigent les rues en hiver, contribuant ainsi à la vie de quartier tout en favorisant la réinsertion sociale et professionnelle.
- Mettre en place des initiatives de coexistence, par exemple des bacs de vêtements, pour libérer l’espace public et encourager l’ensemble de la communauté, y compris les personnes en situation d’itinérance, à participer.
- Former les services d’urgence et les personnes intervenantes aux pratiques exemptes de jugement.

Cohabitation sociale au sein des ressources

- Établir un seuil de tolérance élevé dans les ressources tout en maintenant une certaine normalisation des comportements.
- Proposer des règles claires que les personnes en situation d’itinérance doivent respecter, sous peine d’exclusion, pour contribuer à les resocialiser et les aider à adhérer aux normes du vivre-ensemble.

3.3.2 Médiatisation

a) Enjeux

- La manière dont le phénomène de l’itinérance est présenté dans les médias accentue la polarisation. Les bons coups ne font pas les manchettes.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Après quatre ans de travail de proximité pour préparer l’implantation de la future ressource Résilience, dans une logique de cohabitation harmonieuse fondée sur l’entente et la confiance, ces efforts ont été fragilisés. La médiatisation de Benoît Labre a suscité des craintes, et une mobilisation contre le projet est apparue.
- La couverture médiatique de l’itinérance à Montréal cause de la stigmatisation. Une personne ayant été prise en photo pour un article rapporte s’être sentie très vulnérable et honteuse. Elle s’attendait à ce que la médiatisation du problème l’aide ou la guide vers des solutions, mais l’article a plutôt empiré sa situation.
- Les personnes opposées aux projets sont souvent les plus actives, influençant les élus et les médias.

b) Propositions

- Mener des campagnes publiques pour déconstruire les préjugés sur l’itinérance.
- Redéfinir les cadres de discussion sur la cohabitation sociale et utiliser des termes moins connotés pour engager un débat constructif et inclusif.
- Miser sur un discours social positif et des conditions de vie dignes pour contribuer à changer les perceptions et à améliorer la situation.
- Mettre de l’avant la prévention et aborder la question de la cohabitation d’abord sous l’angle des causes de l’itinérance.

3.3.3 Aménagement urbain

a) Enjeux

- Les infrastructures sanitaires publiques comme les douches et les toilettes publiques sont insuffisantes pour répondre à la demande.
- La visibilité des personnes en situation d’itinérance ainsi que les allées et venues liées aux centres de jour suscitent des inquiétudes chez la population avoisinante.
- Le droit à la ville soulève des questions sur la manière dont les personnes en situation d’itinérance peuvent occuper les espaces publics. L’utilisation de substances peut poser problème et entraîner différents traitements des espaces intérieurs et extérieurs. Par exemple, l’usage des toilettes publiques à des fins autres que prévues peut entraîner une stigmatisation de ces espaces.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- Lorsque des bancs sont retirés de parcs ou d'autres espaces publics dans le but d'empêcher les personnes en situation d'itinérance d'y dormir, cela a également des répercussions sur d'autres groupes, tels que les personnes âgées ou les personnes à mobilité réduite, qui se trouvent privées de ces aménagements essentiels pour leur confort et leur accès aux espaces publics.

b) Propositions

- Mettre à disposition des infrastructures sanitaires publiques (douches, toilettes) dans divers lieux clés sur le territoire.
- Insonoriser les ressources et les équiper de dispositifs antibruit.
- Prévoir des espaces intérieurs adaptés pour éviter que les personnes usagères ne restent dehors et se rassemblent devant les ressources.
- Bonifier l'éclairage autour des ressources pour réduire le sentiment d'insécurité.
- Concevoir les plans d'architecture et d'aménagement en tenant compte des préoccupations liées à la cohabitation sociale (par exemple, aménagement d'une cour intérieure, porte latérale, éclairage, insonorisation, espaces dédiés pour fumer, végétalisation, apparence des bâtiments, infrastructures liées à la propreté et à la gestion des déchets).
- Tenir compte des besoins des personnes en situation d'itinérance dans l'aménagement des espaces publics urbains.
- Prévoir des zones d'accueil et de repos pour les personnes en situation d'itinérance afin de limiter leur présence aux abords des écoles.

3.3.4 Campements

a) Enjeux

- Les personnes riveraines perçoivent souvent les campements comme dangereux, tandis que les personnes en situation d'itinérance cherchent à vivre sans contact.
- La visibilité croissante des personnes en situation d'itinérance engendre de l'exaspération et crée des tensions en raison des multiples déplacements forcés. Si ces personnes étaient regroupées dans des campements définis et organisés, cela éviterait qu'elles ne s'installent de manière aléatoire derrière des maisons, entre les rues ou dans les parcs.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

- L’objectif apparent de contrôler la mobilité des personnes en situation d’itinérance et les expulsions soulève des questions sur la représentation de leurs droits et la gestion des campements urbains.
- Les refuges, bien qu’ils offrent un abri, ne permettent pas réellement d’habiter. À l’inverse, les campements représentent un désir d’habiter, un acte d’habitation et une appropriation des lieux, même précaire. Il est crucial de mettre en débat l’acte d’habiter, en examinant les tensions entre l’invisibilité et la visibilité de ces espaces occupés.
- Les personnes en situation d’itinérance ont également besoin de sécurisation, tout comme elles aspirent à la stabilisation et à la normalisation de leur manière d’habiter.
- Lorsqu’un campement est démantelé, l’ÉMMIS est sollicitée pour assurer que les personnes sur place aient accès à des services. Cependant, l’intervention d’ÉMMIS est limitée et elle ne peut pas remplacer les acteurs de l’urgence sociale. Elle peut offrir un soutien immédiat, comme du transport vers des ressources ou des lieux de secours.
- L’enjeu est de gérer les démantèlements de manière humaine et efficace tout en veillant à ne pas exacerber les tensions sociales, en particulier dans des contextes où l’itinérance est perçue comme un problème de sécurité publique.

b) Propositions

- La création de zones de campement pourrait être une solution, mais elle nécessite une planification minutieuse pour éviter la formation de ghettos.
- Mettre en place des campements autorisés et encadrés.
- Reconnaître la capacité des personnes en situation d’itinérance à développer leur propre manière d’habiter.
- Lors du démantèlement des campements, l’ÉMMIS pourrait renforcer son rôle de médiateur, en offrant un soutien humanitaire direct aux personnes concernées. Cela inclurait l’accompagnement vers des solutions de logement ou des ressources temporaires. Toutefois, ce rôle doit être bien défini pour ne pas empiéter sur d’autres responsabilités de l’État ou des services d’urgence.
- Reconnaître l’importance de l’autodétermination pour permettre aux personnes en situation d’itinérance de choisir comment et où habiter. Ces personnes montrent une multi-habilité, vivant souvent dans plusieurs

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca

endroits, ce qui nécessite une reconnaissance de leur diversité plutôt que de se concentrer sur une typologie unique de profil ou d'appartenance.

1550, rue Metcalfe, bureau 1414, Montréal (Québec) H3A 1X6 ♦ Tél. (514) 872-3568 ♦ Télécopieur (514) 872-2556

ocpm.qc.ca