

Cohabitation sociale :

un équilibre précaire dans le réseau de la STM

Mémoire présenté à
l'Office de consultation publique de Montréal
Février 2025



Sommaire exécutif

Le réseau du métro de Montréal est le reflet de la communauté métropolitaine et constitue l'un des plus grands espaces publics de la métropole. Lorsque des crises sociales telles que celles de l'itinérance, des surdoses et des problèmes de santé mentale affectent la métropole, le métro est un des premiers lieux impactés.

La mission de la STM est d'assurer la mobilité des Montréalais en offrant une expérience de transport à la fois sécuritaire, accessible, humaine et performante, tout en jouant un rôle clé dans la lutte contre les changements climatiques. Elle fait face actuellement à des défis importants : le financement des services, le maintien de ses actifs, les enjeux de sécurité et le retour de la clientèle dans un contexte post-pandémique.

Malgré plusieurs initiatives et l'adoption d'une approche d'intervention sociocommunautaire, la crise des vulnérabilités a des impacts importants sur le réseau de la STM, notamment sur ses clients et ses employés. Ces impacts entraînent des charges financières qui dépassent le mandat de la STM, et ce, dans un contexte où les autorités gouvernementales s'attendent à des optimisations budgétaires majeures de la part de l'entreprise dans les prochaines années.

Le transport collectif est un puissant outil d'intégration sociale et un lieu de mixité sociale. Il doit le rester. Dans le cadre de la crise des vulnérabilités dans le métro, il est crucial de trouver un équilibre qui permettra de maintenir une cohabitation sociale harmonieuse. Cela signifie de s'occuper humainement des personnes les plus vulnérables, et d'autre part de s'assurer que l'expérience des autres usagers ne soit pas excessivement impactée au point d'en affecter la confiance envers les transports collectifs.

La STM soumet ce mémoire à l'OCPM dans le cadre de la consultation sur la cohabitation sociale et l'itinérance, afin de présenter les impacts de la crise de l'itinérance et des vulnérabilités sur le réseau de la STM, les moyens déployés pour gérer cette cohabitation sociale ainsi que des recommandations aux divers paliers gouvernementaux pour améliorer la situation.

La STM recommande à l'OCPM :

1. Que le gouvernement, la Ville de Montréal et les organismes communautaires ne considèrent pas le réseau de métro comme le refuge de dernier recours pour les personnes en situation de vulnérabilité, notamment lorsque les services d'hébergement d'urgence sont à pleine capacité ou n'accueillent pas les personnes les plus vulnérables.
2. Que le gouvernement et la Ville déploient un plan annuel complet en matière de services d'hébergement (refuges, haltes-chaleur, centre de jour) avec une intensification à partir de l'été afin de planifier la période hivernale.
 - o Que le gouvernement finance et que la Ville soutienne dans la recherche de locaux les organismes ayant des projets de centres de jour à bas seuil (accueillant notamment les utilisateurs de drogues) ouverts 24/7 toute l'année.
 - o Que le gouvernement et la Ville déploient durant la période hivernale au moins deux centres 24/7 à bas seuil (près des stations Berri-UQAM et Bonaventure) accueillant des personnes n'accédant pas aux ressources et se retrouvant dans le réseau STM.
 - o Que le gouvernement et la Ville s'assurent de mettre les conditions de succès en place pour favoriser l'implantation de ces ressources (ex. intervention de proximité, relations avec les riverains, etc.).

3. Que le gouvernement et la Ville mette sur pied une coordination annuelle des places et des débordements en services d'hébergement d'urgence et sur la situation plus globale dans l'espace public et que l'information qui en découle soit diffusée aux organismes et institutions, incluant la STM (ex. partage d'information sur les fermetures, les déménagements, les bonifications d'offre de service, etc.).

Renforcer l'intervention de proximité dans le réseau métro afin de créer des liens avec les personnes dans l'objectif de les réaffilier au réseau de la santé et des services sociaux

4. Que le gouvernement et la Ville financent une équipe d'intervenants psychosociaux spécialisés en l'intervention dans le réseau STM.
5. Que les CIUSSS de l'Île de Montréal intensifient leur approche de proximité dans le réseau de métro.
 - a. Que les différents intervenants de la santé et des services sociaux puissent plus facilement partager de l'information (par exemple, entre les CIUSSS).
6. Que le gouvernement finance davantage les organismes faisant de l'intervention de première ligne avec les utilisateurs de drogues afin de les sensibiliser sur les comportements sécuritaires et les orienter vers des ressources appropriées.

Renforcer les trajectoires de santé et services sociaux afin d'assurer une prise en charge par les institutions responsables

7. Que la trajectoire soit renforcée de l'espace public jusqu'à l'accès au logement pour les personnes en situation d'itinérance consommant des drogues, les personnes ayant une déficience intellectuelle / un trouble du spectre de l'autisme / des pertes cognitives / personnes vieillissantes.

Bonifier l'offre des sites de consommation supervisée

8. Que le gouvernement finance des sites de consommation supervisée (nombre de sites, heures d'ouverture, capacité, consommation par inhalation) avec de l'intervention de proximité aux abords des installations, incluant les stations de métro.

Table des matières

L'IMPORTANCE DU MÉTRO DANS LA VIE DES MONTRÉALAIS	1
Le métro de Montréal : une infrastructure de transport et un espace public unique	1
Un équilibre à préserver	1
ITINÉRANCE ET CRISE DES VULNÉRABILITÉS DANS LE MÉTRO : PORTRAIT DE LA SITUATION	2
Le métro de Montréal : un refuge de choix?	2
Hausse des personnes sans objectif de déplacement dans le métro	2
Recommandations STM	5
Enjeux sociaux dans le métro : un phénomène complexe	3
Les personnes en station, parmi les plus vulnérables de la société	3
Des défis de cohabitation en hausse	4
LES IMPACTS DE LA CRISE DE L'ITINÉRANCE	5
Les impacts pour les personnes en situation de vulnérabilité	5
Les impacts pour la clientèle	6
Les impacts pour les employés	8
Les impacts sur la livraison du service et les infrastructures STM	8
Les impacts financiers	9
LES EFFORTS DE LA STM POUR AMÉLIORER LA COHABITATION AVEC LES PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ	10
Intervention de première ligne	10
Interventions de deuxième ligne	11
Balisage international	12
Les limites de l'approche sociocommunautaire	12
Recommandations STM	13
CONCLUSION	14

LA STM EN BREF

1,1 million
Déplacements
par jour

288 millions
Déplacements
en 2023



4 lignes de
métro

71 km
68 stations
999 voitures

 Le meilleur coût par déplacement
en transport collectif (RCGT, 2024)



228 lignes de
bus

1 992 bus
500 km²

 Le meilleur coût par déplacement
de tous les services bus (RCGT, 2024)



87 minibus transport
adapté

8 fournisseurs de taxis
33 947 clients
3,4 M de déplacements en 2023

8^e entreprise
au Québec

10 586
employés

1,8 G\$
Budget
d'exploitation

25,8 G\$
Investissements
sur 10 ans

L'importance du métro dans la vie des Montréalais

Le métro de Montréal : une infrastructure de transport et un espace public unique

Le métro de Montréal est l'équipement de transport qui réalise le plus de déplacements de tout le Canada. Il s'agit de la colonne vertébrale de la mobilité dans la région métropolitaine, alors que 62 % de tous les déplacements en transport collectif de la région utilisent ce mode en tout ou en partie. Le métro de Montréal est essentiel à la densité urbaine et à faire de la ville de Montréal une ville à échelle humaine.

Le métro de Montréal constitue également un puissant levier d'intégration sociale, car il permet d'accéder rapidement à des lieux de travail, d'éducation, de loisirs ou de soins de santé, et ce, à faible coût. La STM, en tant qu'organisme public, a l'obligation morale de garantir un accès équitable et sécuritaire à ses services à tous ses usagers. Les populations vulnérables, qu'elles soient en situation d'itinérance, confrontées à des problèmes de santé mentale ou de consommation, font partie intégrante du tissu urbain. Le métro, en tant que bien public, doit être un lieu où ces citoyens peuvent trouver un moyen de se déplacer à faible coût et accéder aux ressources et lieux dont ils ont besoin.

Le métro de Montréal doit aussi être considéré comme un espace public particulier. Il est la plus grande infrastructure montréalaise qui protège des intempéries et la plus accessible du fait de sa centaine de points d'entrée. Le caractère clos et souterrain du métro le distingue des autres espaces publics montréalais, tels que les parcs et les rues. Du fait de son fort achalandage, la plupart des interactions dans le métro sont des moments de promiscuité non choisie et pouvant engendrer un certain degré d'inconfort et un sentiment de vulnérabilité chez certaines personnes. L'espace restreint et l'accès limité à des trajets alternatifs en cas de situation problématique peuvent aussi augmenter les niveaux d'inconfort de la clientèle et en conséquence, augmenter les attentes en termes de réponses sécuritaires de la part de la STM.

Un équilibre à préserver

La mixité sociale présente dans le métro est une richesse, mais sa gestion peut également être un défi au quotidien. La préservation de cette mixité sociale passe par une gestion proactive des situations de vulnérabilité, une présence des équipes de sûreté des réseaux de la STM, du SPVM et des partenaires sociaux, ainsi qu'une attention particulière portée à la conception de l'espace et à l'accessibilité des infrastructures. Pour que le métro demeure un lieu inclusif, il est impératif de veiller à ce que tous les usagers se sentent à la fois bienvenus et en sécurité. La mixité sociale dans le métro ne doit jamais être tenue pour acquise. Ce n'est qu'en créant un environnement où chacun se sent respecté et en sécurité que le réseau du métro pourra continuer à remplir sa mission principale qui est de livrer une expérience de mobilité à la fois sécuritaire, accessible, humaine et performante.

Itinérance et crise des vulnérabilités dans le métro : portrait de la situation

Hausse des personnes sans objectif de déplacement dans le métro

La STM constate une hausse significative du nombre de personnes cherchant refuge dans les stations du métro ces dernières années, et de manière encore plus prononcée durant la période hivernale actuelle. Cette tendance, initialement observée durant les périodes froides, s'étend désormais à toute l'année depuis deux ans.

La STM ne possède aucun portrait officiel des personnes en situation d'itinérance qui utilise son réseau. Cependant, le nombre de raccompagnements en fermeture témoigne d'une augmentation certaine. Un raccompagnement est comptabilisé lorsqu'une personne doit être raccompagnée à l'extérieur par des constables spéciaux lors de la fermeture des stations (les stations sont fermées pour pouvoir effectuer des travaux de nuit). Le nombre de raccompagnements est passé de 10 051 en 2023 à 12 124 en 2024 (+19%)

La STM voit un lien direct entre la présence des personnes en situation d'itinérance qui viennent dans le métro sans objectif de déplacement et la disponibilité des ressources d'hébergement. Les ressources d'hébergement existantes ne peuvent pas toutes offrir une continuité de service pour diverses raisons. Certaines ressources ont des heures d'ouverture réduites, et certaines ouvrent de manière prolongée tard à l'automne ou encore ferment à partir du mois de mars malgré des températures encore froides à l'extérieur. La STM constate une augmentation des personnes sans objectif de déplacement dans son réseau en début et fin de période hivernale, soit lorsque les haltes-chaud ne sont pas ou plus en service. En avril 2024, par exemple, un plan d'urgence a dû être mis en place pour sécuriser la clientèle à la suite d'une série d'événements violents ayant fait l'objet d'une couverture médiatique importante.

Ce même phénomène se déroule au quotidien lorsque des ressources ferment en matinée pour la journée ou encore pour de courte durée, par exemple pour leur entretien sanitaire. Leurs usagers se retrouvent dans la station de métro la plus proche, faute d'alternative et en attendant la réouverture des services. La station Bonaventure est actuellement aux prises avec ce problème où entre 30 et 50 personnes ayant un état mental perturbé ou encore intoxiquées se retrouvent en station pendant la fermeture temporaire d'une ressource à proximité, et ce, exactement durant les heures de pointe. De façon anecdotique, la STM est au fait que certaines ressources invitent

Le métro de Montréal : un refuge de choix?

La normalisation des personnes vulnérables dans le métro est inquiétante. Le métro n'est pas un lieu adapté pour y passer plusieurs heures, notamment lorsque les personnes en question ont de multiples besoins : il n'y a pas de blocs sanitaires, l'endroit n'est pas chauffé et il n'y a pas d'intervenants en permanence dans les différents lieux pour venir en aide aux personnes dans le besoin et pour maintenir un climat plus apaisé. Les voies électrifiées constituent aussi un risque mortel pour les personnes intoxiquées et/ou avec un état mental perturbé.

Le métro n'est généralement pas un lieu de choix, mais plutôt une solution de dernier recours. C'est lorsqu'il manque de places en ressources d'hébergement, qu'elles ne sont pas 24/7, lors de périodes de grand froid ou parce que les contraintes sont trop grandes pour accéder à une ressource, qu'un nombre plus élevé de personnes en situation d'itinérance se retrouvent dans le réseau du métro. Cela témoigne des failles du système, qui entraîne une rupture du filet social pour les personnes les plus vulnérables.

leurs usagers à se diriger dans le métro lorsqu'elles doivent fermer temporairement (pour des opérations de nettoyage ou pour faciliter la cohabitation avec le voisinage) ou sont à pleine capacité.

Aussi, des personnes vulnérables n'ont pas nécessairement accès aux ressources existantes en raison de comportements (ex. consommation de drogues), de leur situation (ex. en couple, avec un chien), de leurs limitations (ex : à mobilité réduite ou nécessitant des soins spécialisés) ou de leur difficulté à respecter les règles du milieu (ex : horaire, présence à certaines heures pour avoir une place). Ces personnes se retrouvent souvent dans le métro, faute d'avoir trouvé un endroit qui leur convient.

La STM n'est souvent pas informée de situations qui l'impacteront comme la fermeture subite d'une ressource ou encore le manque de place dans certaines ressources, notamment dû à un manque de coordination métropolitaine sur la question des places en ressources d'hébergement d'urgence. Elle apprend aussi souvent ces informations par d'autres organismes ou encore en constatant une présence plus importante de personnes dans une station. Compte tenu de l'impact direct du manque de ressources pour les personnes en situation d'itinérance et celles ayant des problèmes de consommation sur la STM, il est crucial de pouvoir obtenir les informations. Celles-ci pourraient venir d'un éventuel comité de coordination.

Enjeux sociaux dans le métro : un phénomène complexe

L'itinérance s'inscrit dans un processus marqué conjointement par une désaffiliation sociale et une absence de « chez-soi ». Les problèmes associés à l'itinérance sont multiples. À Montréal, selon le dénombrement de 2022, 59 % des personnes en situation d'itinérance visible rapportent un problème de santé mentale, 54 % rapportent un problème de consommation de substances (80% pour les personnes ayant passé la nuit à l'extérieur) et 45 % rapportent une ou plusieurs conditions médicales ou maladies physiques.¹

Selon les données et observations des intervenants qui travaillent sur le terrain avec cette clientèle, les personnes qui fréquentent le métro sans objectif de déplacement sont parmi **les plus vulnérables** de notre société.

Les personnes en station, parmi les plus vulnérables de la société

- Personnes désaffiliées fréquentant peu ou pas les ressources et refusant souvent le référencement
- Personnes restant en station jusqu'à la fermeture pour passer ensuite la nuit à l'extérieur
- Personnes en station, car ont des difficultés à respecter les règles de vie dans les ressources
- Personnes ayant de multiples facteurs de vulnérabilité (ex. déficience intellectuelle, enjeux de santé mentale, toxicomanie)
- Personnes sous tutelle aux biens et à la personne

¹ [Annexe du rapport de l'exercice du 11 octobre 2022 : Résultats supplémentaires pour Montréal](#)

Des exemples fictifs représentatifs de personnes ayant des problématiques complexes et générant de nombreux appels dans le réseau de la STM

	Personne X	Personne Y	Personne Z
Facteurs de vulnérabilité	-Déficience intellectuelle et trouble anxieux -Toxicomanie -Réside dans une RAC	- Sous curatelle aux biens et à la personne -Déficience intellectuelle -Trouble psychotique et ne se présente pas pour ses traitements -Polytraumatisme crânien	-Pertes cognitives suspectées -Toxicomanie
Comportements	-Propos suicidaires -Imprévisibilité	-Voies de fait -Intrusions en tunnel	-Voies de fait -Agressions sexuelles
Impact sur la personne	-Se met à risque, car demande des transports dans des ressources non-adaptées à sa condition	-Se met en danger avec son comportement et en refusant les traitements	-Se met en danger avec son comportement
Impacts STM	-Interruptions de service -Nécessite l'attention du personnel de sûreté	-Sécurité clients et employés -Interruptions de service	-Sécurité clients et employés -Interruptions de service

Des défis de cohabitation en hausse

La cohabitation parfois difficile contribue à créer un climat plus tendu pour la clientèle et les employés. Le nombre d'appels aux constables spéciaux pour incivilités a augmenté de façon importante (+ 40 % en 2024 vs 2023), tout comme les plaintes clients sur la sécurité dans le métro (+18 % en 2024 vs 2023). Bien que la STM ne dispose pas du profil sociodémographique des personnes auprès desquelles elle intervient, les données ci-dessous témoignent d'une détérioration du climat.

	2022	2023	2024
Appels pour incivilités	14 540	18 807	26 298 (+ 40 %)
Plaintes clients sur la sécurité dans le métro	1 062	1 438	1 695 (+18 %)
Appels pour consommation de drogues	1 055	807	2 150 (+ 166%)
Seringues souillées ramassées hors bacs à seringues	ND	ND	495

Recommandations STM

1. Que le gouvernement, la Ville de Montréal et les organismes communautaires ne considèrent pas le réseau de métro comme le refuge de dernier recours pour les personnes en situation de vulnérabilité, notamment lorsque les services d'hébergement d'urgence sont à pleine capacité ou n'accueillent pas les personnes les plus vulnérables.
2. Que le gouvernement et la Ville déploient un plan annuel complet en matière de services d'hébergement (refuges, haltes-chaleur, centre de jour) avec une intensification à partir de l'été afin de planifier la période hivernale.
 - o Que le gouvernement finance et que la Ville soutienne dans la recherche de locaux les organismes ayant des projets de centres de jour à bas seuil (accueillant notamment les utilisateurs de drogues) ouverts 24/7 toute l'année.
 - o Que le gouvernement et la Ville déploient durant la période hivernale au moins deux centres 24/7 à bas seuil (près des stations Berri-UQAM et Bonaventure) accueillant des personnes n'accédant pas aux ressources et se retrouvant dans le réseau STM.
 - o Que le gouvernement et la Ville s'assurent de mettre les conditions de succès en place pour favoriser l'implantation de ces ressources (ex. intervention de proximité, relations avec les riverains, etc.).
3. Que le gouvernement et la Ville mette sur pied une coordination annuelle des places et des débordements en services d'hébergement d'urgence et sur la situation plus globale dans l'espace public et que l'information qui en découle soit diffusée aux organismes et institutions, incluant la STM (ex. partage d'information sur les fermetures, les déménagements, les bonifications d'offre de service, etc.).

Les impacts de la crise de l'itinérance

Les impacts pour les personnes en situation de vulnérabilité

Les personnes en situation de vulnérabilité sont les premières à subir les conséquences de cette crise. Le métro ne dispose ni des infrastructures ni des services nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques dont cette population a grandement besoin. Le récent cas exposé par La Presse des deux jeunes ayant une déficience intellectuelle, dont une personne sous curatelle aux biens et à la personne, et habitant dans une station de métro depuis deux ans, démontre à quel point considérer le métro comme un milieu de vie est problématique.²

L'environnement du métro présente des dangers particuliers, notamment en raison de l'électrification des voies, qui constitue un risque mortel pour les personnes intoxiquées et avec un état mental perturbé. La STM recense chaque année des incidents où des individus chutent ou se rendent par eux-mêmes sur les voies, où ils sont frappés ou électrocutés. Des portes palières pourraient aider à empêcher ce genre de situation, mais cette infrastructure nécessiterait des investissements de plusieurs centaines de millions de dollars alors que la STM peine à financer son maintien d'actifs élémentaire.

La crise des surdoses continue de croître au Québec et la STM en voit les impacts, dans un contexte où les trois sites de consommation supervisée de Montréal semblent fonctionner à pleine capacité et leurs horaires ne sont pas 24/7. Bien que le métro soit équipé de nombreuses caméras de surveillance et d'un personnel présent sur

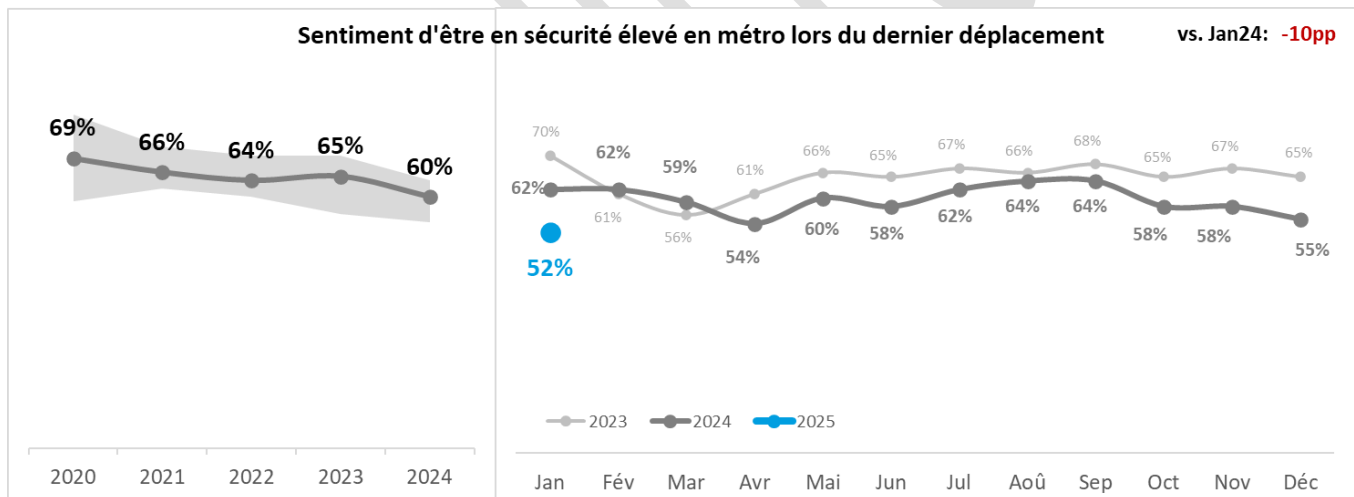
² « [On ne veut pas vivre dans la rue. On veut un toit](#) » | La Presse, 22 janvier 2025.

place, il ne constitue pas un lieu de consommation sécuritaire et supervisé. La STM constate une augmentation de la consommation de drogue dure à vue et des surdoses dans son réseau. Les appels aux constables spéciaux pour des interventions sur la consommation de drogues ont augmenté de 166 % entre 2023 et 2024 (passant de 807 à 2 150). Depuis 2022, le personnel de sûreté dans le réseau de métro a accès à des trousse de naloxone, et leur utilisation a augmenté, passant de 10 fois en 2022 à 47 fois en 2024. Cinq personnes sont décédées dans le réseau dans la dernière année en raison d'une surdose probable.

On constate également que la plus grande présence de personnes vulnérables entraîne de la prédation de ces personnes par des groupes criminels. Ainsi, des vendeurs de stupéfiants s'implantent dans certaines stations, fournissent des drogues aux personnes vulnérables, en recrutent pour faire de la vente et contribuent à la détérioration du climat.

Les impacts pour la clientèle

La STM surveille attentivement certains indicateurs de satisfaction clientèle, dont le sentiment de sécurité dans le réseau du métro. Une baisse marquée du sentiment de sécurité est observée en période hivernale, lorsque les enjeux de cohabitation sont les plus importants. Il est à noter que le sentiment de sécurité dans le métro a connu une baisse importante en 2024, avec environ un client sur deux ayant un sentiment de sécurité élevé lors de ses déplacements. La baisse est encore plus importante pour la période hivernale 2024-2025, avec un creux de 52% de la clientèle affirmant avoir un sentiment de sécurité élevé lors de leur dernier déplacement en janvier 2025.



De plus, les plaintes clients sur la sécurité dans le métro connaissent une augmentation année après année, passant de 1 062 en 2022 à 1 695 en 2025. Les clients sont principalement préoccupés par ces comportements transgressifs (consommation de drogues, comportements menaçants/agressifs et occupation des lieux) ainsi que par l'impact de la présence de ces personnes sur la propreté en station selon différentes sources de données (sondage clientèle, plaintes clients, cartes d'appels générés à partir de signalements par texto).

Principales plaintes clients – sécurité métro	2024
Comportements menaçants	22 %
Consommation de drogues	17 %

Occupation des lieux par des personnes sans objectif de déplacement	15 %
Enjeux de sécurité dans l'environnement (éclairage)	12 %

La présence de déchets humains et de seringues souillées en station constitue aussi un enjeu pour notre clientèle. L'augmentation du nombre de personnes présentes en station sans objectif de déplacement est liée à un accroissement des enjeux de propreté, dû notamment au fait qu'aucun bloc sanitaire n'est disponible pour la clientèle en station ou sur les parvis extérieurs des édicules. Bien que les employés de l'entretien sanitaire s'emploient à nettoyer les édicules, les déchets humains sont la source d'un nombre important de plaintes liées aux odeurs et à leur aspect visuel déplaisant. De plus, ces liquides biologiques causent des dommages aux différents matériaux. Malgré l'installation de bacs à seringues dans trois stations jugées problématiques, des seringues usagées sont régulièrement retrouvées sur les quais de certaines stations et occasionnent des plaintes de la part de notre clientèle et de nos employés. Près de 500 seringues hors bacs ont été ramassées par le personnel en 2024.

La littérature scientifique démontre que certaines clientèles ont un sentiment de sécurité plus faible que d'autres et vont adopter des comportements d'hypervigilance ou des stratégies d'évitement (ex. : éviter une sortie/station, ne pas se déplacer après une certaine heure). Selon une étude STM de décembre 2022, les clientèles ayant un sentiment de sécurité plus faible sont les suivantes : les jeunes (moins de 34 ans), les femmes, les jeunes femmes, les femmes racisées et les personnes ayant une limitation fonctionnelle.

Si le sentiment de sécurité des usagers continue de se détériorer, cela pourrait entraîner une fuite des clients vers d'autres moyens de transport. Une part importante de la clientèle du métro n'est pas captive ; elle choisit le transport collectif en raison de son efficacité, de son coût abordable et de sa praticité. Si des usagers commencent à se détourner du métro par crainte d'insécurité, cela entraînera des conséquences néfastes pour la ville de Montréal : congestion accrue sur les routes, dévalorisation du transport collectif comme moyen de transport, difficulté à justifier les investissements publics dans le secteur et perte de la cohésion sociale qui rend la ville si dynamique.

Il est important de noter que cet irritant ne concernera pas uniquement les populations plus favorisées. Les clientèles moins privilégiées et plus vulnérables pourraient également se détourner du transport collectif si les conditions de sécurité et de confort se détériorent, se voyant contraintes d'assumer des coûts de transport bien

Extraits de plaintes clientèle 2024

« Plusieurs passagers ont demandé à un homme de ne pas se piquer dans le wagon. Ils ont dû insister pour qu'il débarque à Beaudry. C'est un enjeu récurrent. Plus tôt dans la semaine, 2 femmes intoxiquées ont embarqué sur la ligne verte, les seringues à la main. »

« Les stations du Vieux-Port sont dans un état déplorable. Je dois traverser des sacs de couchage, des pipes de crack et en moyenne 15 personnes juste dans ma station (Place d'Armes). Et c'est sans compter le harcèlement continu et le fait d'avoir à sortir vite pour éviter un contact involontaire. Ces gens rendent la station digne d'un dépôt. »

« Encore un matin où les ascenseurs de la station Pie-IX sentent l'urine et où une personne est assise ou couchée à proximité immédiate de l'ascenseur. Étant avec ma fille dans sa poussette, je n'ai d'autres choix que d'utiliser l'ascenseur »

« Voici à quoi ressemblait mon expérience ce matin. En entrant dans la station, une personne était installée avec tout son stock dans les marches et m'a insulté. Sur le quai, aucun banc disponible, car tous

plus élevés. Ainsi, tout le monde perdrait face à une telle situation, notamment des personnes vulnérables, et la ville en pâtirait dans son ensemble.

Les impacts pour les employés

Les enjeux de cohabitation sociale dans le réseau impactent de façon importante les employés de première ligne de la STM et contribuent à créer un climat tendu. Malgré diverses actions afin d'assurer un environnement de travail sécuritaire, les agressions envers le personnel, des plaintes CNESST et des absences pour cause de maladie sont en augmentation. Nous ne connaissons pas le profil exact des personnes commettant des incivilités et agressions ayant un impact sur le personnel. Il n'est pas possible de tirer un lien direct de cause à effet. Mais on observe une dégradation du climat.

Selon les données compilées par la STM, le nombre total d'agressions de nature criminelle (agressions physiques, menaces et intimidations) envers son personnel de première ligne dans le cadre de leurs fonctions a augmenté de 6 % entre 2022 et 2023 (328 à 349) et de 9 % entre 2023 et 2024 (382). Parmi les agressions de 2024, on compte 140 agressions sur des constables spéciaux (pour environ 160 constables en fonction durant l'année).

Certaines personnes sans objectif de déplacement et parfois hostiles à se déplacer empêchent ou nuisent à la prestation de travail du personnel. On observe par exemple des comportements agressifs et des voies de fait de personnes que le personnel STM doit réveiller lors de la fermeture de station ou parce que la personne utilise le train ou le bus comme refuge en y dormant et se rend en bout de ligne.

De plus en plus d'événements impliquant des personnes sous l'influence de drogues, ayant des problèmes de santé mentale ou ayant un comportement imprévisible et agressif à l'égard de clients et employés et se mettant aussi parfois en danger elles-mêmes sont observés. Dans certains cas, des transports forcés en centre hospitalier deviennent nécessaires (application de la P-38 par le SPVM ou UPS-J). Dans une situation récente (janvier 2025), une intervention auprès d'une personne ayant un état mental perturbé et d'autres problématiques qui mendiait de manière agressive sur un quai s'est terminée par un bras cassé pour un des constables spéciaux.

L'ambiance générale tendue se manifeste également par le fait que de plus en plus d'employés, notamment à l'entretien sanitaire, demandent à être escortés par leur gestionnaire ou des constables spéciaux afin de mener à bien leur travail ou doivent tout simplement éviter certaines zones du réseau en raison des risques trop importants à leur sécurité (ex. personnes ayant un comportement menaçant, attroupements de personnes consommant de la drogue).

Les impacts sur la livraison du service et les infrastructures STM

La présence accrue des personnes sans objectif de déplacement dans le réseau du métro a aussi un impact sur les interruptions de service. Des personnes restant en station sans objectif de déplacement s'introduisent en tunnel pour aller uriner ou encore se dirigent sur la voie en raison d'un comportement erratique, se mettant ainsi en danger et causant des interruptions de service. En 2024, 520 interruptions de service ont eu lieu en raison de la présence de personnes sur la voie (en station ou en tunnel), soit 28 % de l'ensemble des interruptions de service (1 829).

La STM doit également procéder à la fermeture de certains lieux et à la condamnation de l'accès à du mobilier dans le réseau en raison d'enjeux de cohabitation sociale ayant un impact sur le sentiment de sécurité des clients et employés et afin de réduire l'occurrence de méfaits. Par exemple, des cloisons sont dressées dans des endroits devenus des lieux d'accumulation de déchets (notamment biologiques) ou encore des lieux d'attroupements de personnes ayant des comportements transgressifs (ex. consommation de drogues, chahut, cris, méfaits). Les bancs de la passerelle de la station Bonaventure, qui avaient été fermés en 2021 pendant la pandémie, n'ont jamais été

remis à la disposition du public en raison des enjeux liés à la fluidité du trafic ainsi que de la présence significative de personnes en situation d'itinérance. La STM est allée jusqu'à la fermeture complète de l'édicule du square Cabot à la station Atwater (depuis le 1^{er} novembre 2024 et jusqu'au 30 avril 2025), car la STM n'était plus en mesure d'assurer la sécurité de l'endroit.

Les stations de métro sont fermées au public quelques heures chaque nuit, afin de permettre les travaux sur le réseau, notamment sur la voie, qui ne peuvent être réalisés qu'à ce moment. Les constables spéciaux assurent la patrouille des stations pour s'assurer que le public est bien évacué. Depuis deux ans, en hiver, ils rencontrent des difficultés à fermer tous les édicules avant la réouverture. Pour la période hivernale en cours, les stations Beaudry et Saint-Laurent sont particulièrement problématiques. En effet, plusieurs personnes tentent de se réfugier dans les tunnels pour y passer la nuit, une pratique dangereuse en raison des convois et des charges électriques sur certaines sections des voies. Cela engendre des heures supplémentaires pour le personnel, mais surtout, peut retarder des travaux importants pour lesquels le temps est compté.

Les impacts financiers

Les impacts financiers liés à la cohabitation sociale plus difficile dans le réseau du métro sont réels : La STM doit à la fois investir davantage, mais se prive également de revenus potentiels. La STM s'est engagée à réduire ses dépenses de 100 millions de dollars sur une période de cinq ans. Bien que cette tâche soit d'envergure, 45 millions de dollars ont déjà été identifiés comme pistes d'économie. Dans ce contexte budgétaire exigeant, la STM a toutefois fait le choix stratégique de prioriser les investissements en sécurité et en propreté dans le réseau de métro pour l'année 2025, reconnaissant qu'il s'agit d'un enjeu majeur. Il convient de souligner qu'il s'agit de la deuxième année consécutive où les budgets alloués à la sécurité connaissent une augmentation substantielle. Entre 2020 et 2025, le nombre de constables spéciaux a ainsi augmenté, passant de 139 à 200 postes budgétés, et un nouveau poste d'ambassadeur de sûreté a été créé en novembre 2023, avec près de 40 personnes en poste en 2025, afin de renforcer la présence du personnel en station et de rassurer la clientèle. Le budget total de la direction sûreté des réseaux et services incendies est de 51 M\$ en 2025 et plus de 15 M\$ servent à acquitter la facture du contrat avec le SPVM pour assurer la présence policière dans le métro.

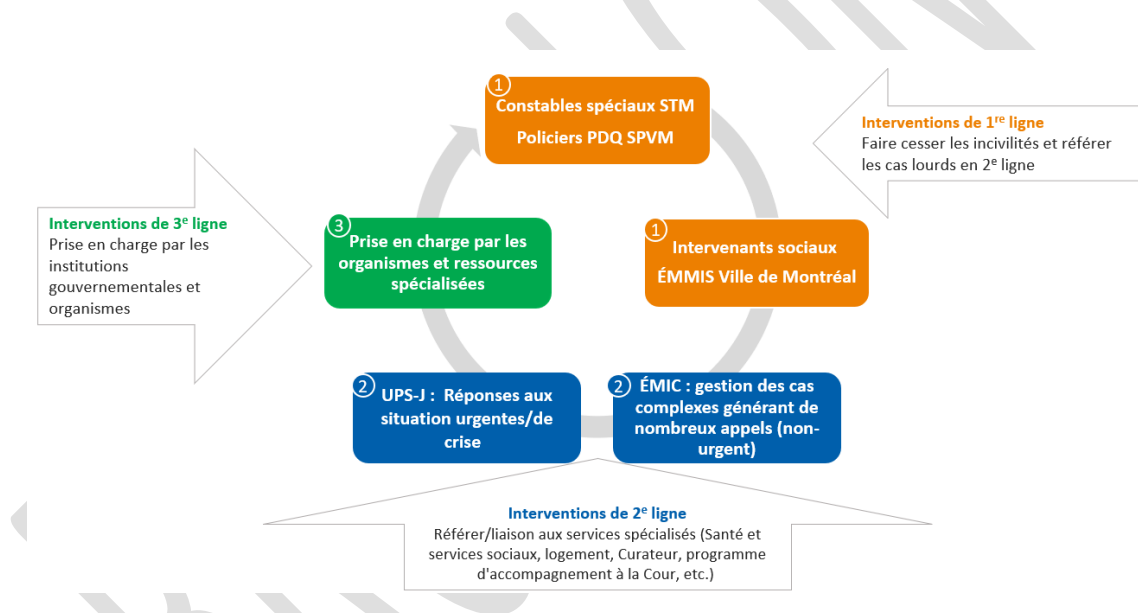
L'augmentation importante des appels pour les constables spéciaux limite également leur capacité à effectuer pendant la période hivernale d'autres tâches qui font partie de leur mandat comme la vérification de titres. Délaisser la vérification de titres prive le transport collectif de revenus dont il a grandement besoin. La cohabitation plus difficile dans le réseau du métro a des impacts sur l'attractivité du métro pour les commerçants. Certains déplorent des vols quasi quotidiens, des environnements peu accueillants pour la clientèle et vivent des enjeux de rétention de leur personnel, notamment à cause du sentiment d'insécurité des employés. Certains commerces signifient vouloir quitter le réseau ou l'ont fait dans les deux dernières années.

Les exemples précités démontrent les impacts financiers des crises de vulnérabilités sur le réseau. Toutefois, le plus grand impact financier serait de voir la clientèle délaisser le réseau au profit d'autres moyens de transport. Les revenus d'achalandage représentent près du tiers des revenus du transport collectif. Compte tenu de la précarité du cadre financier, une perte d'achalandage dû à la perte de confiance des usagers envers la capacité de la STM à assurer leur sécurité serait dramatique.

Les efforts de la STM pour améliorer la cohabitation avec les personnes en situation de vulnérabilité

La STM déploie des plans et des initiatives depuis 2012 afin d'assurer une saine cohabitation sociale dans son réseau et répondre aux enjeux de vulnérabilité. Ces plans sont en constante évolution afin de s'adapter aux enjeux vécus sur le terrain. En 2022, la direction de la sûreté des réseaux a créé un module de prévention et relations communautaires afin d'améliorer les liens entre le milieu et la STM. Un plan de sécurité est mis à jour annuellement. Le plus récent propose plus d'une trentaine d'initiatives avec 3 priorités : une visibilité accrue, une rapidité d'intervention et un environnement rassurant.

La STM fait le choix d'utiliser d'une approche sociocommunautaire basée sur un continuum d'interventions pour répondre aux enjeux sociaux. Le personnel s'assure la présence de personnes sans objectif de déplacement soit brève, minimale et non-récurrente en offrant une réponse humaine et respectueuse et en favorisant l'accès des personnes aux ressources dont elles ont besoin.



Un protocole d'intervention auprès des personnes en situation de vulnérabilité est également en vigueur pour nos constables spéciaux. Ce protocole priorise la prise en compte des besoins des personnes en situation d'itinérance et vise le raccompagnement à l'extérieur plutôt que l'émission de constats. Il s'agit de réponses

Intervention de première ligne

Les interventions de première ligne auprès des personnes vulnérables sont faites par les constables spéciaux de la STM. Ils agissent auprès de ces personnes selon un protocole d'intervention et dans une approche de référencement vers des ressources.

Protocole d'intervention auprès des personnes vulnérables	
1. Évaluation de la situation	Santé physique État mental Niveau de collaboration Historique des interventions Conditions climatiques
2. Offrir des possibilités aux personnes	Référencement (refuges, haltes-chaleur, navettes, sites de consommation supervisée, autres ressources) Réponse aux besoins immédiats (vêtements, chaussures, titres de transport pour aller à une ressource)
3. [Au besoin] Demander du soutien	À ÉMIC (situation non-urgente) À UPS-J (situation de crise)
4. [Si non-respect du règlement] Expliquer le règlement	
5. [Si toujours non-respect du règlement] Raccorder la personne à l'extérieur	

Notons que la judiciarisation des personnes vulnérables se fait en dernier recours (menaces, agressions).

Une formation adaptée est offerte aux constables qui incluent l'approche auprès des personnes en situation d'itinérance, la vigilance et la désescalade lors d'interventions auprès des personnes avec état mental perturbé.

Depuis janvier 2024, la Ville de Montréal fournit jusqu'à 8 intervenants psychosociaux (ÉMMIS) pour intervenir de manière ponctuelle et non-urgente auprès des personnes en situation de vulnérabilité et pour des enjeux liés à la cohabitation sociale. Toutefois, le type d'intervention effectuée par cette équipe ne répond pas aux besoins de la STM en raison d'une trop faible intensité d'intervention (ex. peu de référencement vers la première et la deuxième ligne d'intervention ou pas d'intervention pour des personnes couchées).

Interventions de deuxième ligne

L'intervention de deuxième ligne est effectuée par ÉMIC, une équipe réunissant un constable spécial de la STM, un policier du SPVM et un intervenant psychosocial. Deux trios assurent une présence dans le réseau et une troisième équipe est ajoutée en période hivernale. Cette équipe a pour mission de rejoindre les personnes vulnérables causant des enjeux dans le réseau (voir tableau de cas fictifs plus haut) et à voir à les référer et les accompagner vers les ressources appropriées. L'équipe soutient aussi les constables spéciaux et les policiers du SPVM dans leurs interventions auprès de ces personnes. Un intervenant clinique du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL) a été ajouté en janvier 2025 afin de faire le lien avec le réseau de la santé et des services sociaux pour ces personnes. L'objectif est de réaffilier les personnes (obtenir une équipe traitante) ou encore de faire des représentations auprès de l'équipe traitante pour intensifier les services auprès de la personne.

L'équipe UPS-J (Urgence psychosociale-justice) du CCSMTL peut aussi intervenir à la suite d'un appel des constables spéciaux lors de situations de crise dans le réseau. Cette équipe peut conseiller les constables sur l'intervention auprès de la personne et surtout offrir le soutien nécessaire et orienter les personnes vers les ressources. Cette équipe peut appliquer la P-38 et forcer le transport en centre hospitalier.

Plusieurs partenariats et ententes ont aussi été créés avec des organismes pour répondre aux besoins de base des personnes, que ce soit pour manger, se vêtir, se déplacer vers une ressource, identifier un lieu pour se reposer,

accéder à des soins de santé de base, disposer de son matériel de consommation, etc. Par exemple, les intervenants dans le réseau ont recours à la ligne téléphonique 24/7 développée et opérée par le PARR (projet d'aide à la relocalisation rapide) à Mission Old Brewery afin de faciliter l'accès des personnes en situation de vulnérabilité aux services d'hébergement d'urgence.

Un poste de lieutenant responsable des relations communautaires a été créé en 2022 afin de créer des liens avec les organismes communautaires et les différentes institutions, de partager de l'information et de développer des initiatives. La STM siège sur près de 10 tables de concertation en itinérance/cohabitation afin d'être au courant des enjeux en surface, de partager les impacts STM et mieux coordonner les réponses.

Balisage international

La STM fait du balisage en continu (surtout auprès de transporteurs nord-américains qui font aussi face à cette crise des vulnérabilités) et participe à divers groupes internationaux pour apprendre des autres sociétés de transport et bonifier son approche. Force est de constater que la plupart des initiatives porteuses sont déjà déployées à la STM, souvent en collaboration avec les organismes communautaires et les institutions concernées.

Type d'action souvent mise de l'avant dans les autres sociétés de transport (selon les informations disponibles)	En place dans le réseau STM
Accompagnement et soutien	
Avoir une équipe d'intervenants psychosociaux	✓
Offrir des transports vers les services d'hébergement	✓
Former le personnel de sûreté en vigilance, désescalade et intervention de crise	✓
Équiper le personnel de sûreté de naloxone	✓
Faire des partenariats pour mieux répondre aux besoins des personnes	✓
Avoir des intervenants cliniques sur le terrain	✓
Déployer des ambassadeurs de sûreté en mode accompagnement de la clientèle	✓
Application de la réglementation	
Faire appliquer un règlement sur le flânage	
Demander aux personnes de quitter en fin de ligne/fin des heures d'ouverture	✓
Ajouter des éléments structurels pour limiter les problématiques	✓

Les limites de l'approche sociocommunautaire

L'approche sociocommunautaire actuellement préconisée comporte des limites dont la STM est pleinement consciente. L'approche, qui mise sur le référencement, ne peut être efficace si les ressources en santé et en hébergement sont débordées ou si elles ne sont pas ou peu présentes sur le terrain. Les partenaires de la santé des services sociaux doivent également être présents dans le réseau du métro afin de constater la dégradation de l'état des personnes et répondre de façon efficace à leurs besoins. Le personnel de sûreté des réseaux, tout aussi compétents qu'ils soient, travaillent dans le domaine de la sûreté et ne sont pas des intervenants psychosociaux ou cliniques. De plus, le territoire de la STM étant réparti sur un grand territoire, le partage d'information entre les institutions en santé est parfois difficile et nuit à la qualité et l'efficacité des interventions des équipes de deuxième

ligne. L'ajout d'un intervenant clinique du CCSMTL en janvier 2025 est un pas dans la bonne direction, mais plus doit être fait.

Cette crise des vulnérabilités est liée à des enjeux de désaffiliation sociale et certaines personnes n'ont plus confiance dans les institutions. L'approche sociocommunautaire n'est pas toujours la plus efficace pour mettre fin aux incivilités et dans un contexte où les personnes avec les situations les plus complexes peuvent refuser l'aide proposée. Considérant l'article 11 du Code civil sur le consentement des individus à des soins, l'aide proposée peut être refusée. Cependant, il faut voir la situation pour ce qu'elle est : considérer être à la rue ou dans une station comme un choix individuel est une façon de fuir l'engagement que le gouvernement doit avoir envers les personnes les plus vulnérables.

Enfin, le choix de cette approche par rapport à d'autres a des conséquences pratiques et financières. L'approche sociocommunautaire requiert souvent de longues interventions par les constables spéciaux qui sont en nombre limités. Dans certains cas, il faut également se questionner si une autre approche doit être préconisée lorsque la sûreté du réseau est en jeu.

Recommandations STM

Renforcer l'intervention de proximité dans le réseau métro afin de créer des liens avec les personnes dans l'objectif de les réaffilier au réseau de la santé et des services sociaux

Renforcer l'intervention de proximité dans le réseau métro afin de créer des liens avec les personnes dans l'objectif de les réaffilier au réseau de la santé et des services sociaux

4. Que le gouvernement et la Ville financent une équipe d'intervenants psychosociaux spécialisés en l'intervention dans le réseau STM.
5. Que les CIUSSS de l'Île de Montréal intensifient leur approche de proximité dans le réseau de métro.
 - a. Que les différents intervenants de la santé et des services sociaux puissent plus facilement partager de l'information (par exemple, entre les CIUSSS).
6. Que le gouvernement finance davantage les organismes faisant de l'intervention de première ligne avec les utilisateurs de drogues afin de les sensibiliser sur les comportements sécuritaires et les orienter vers des ressources appropriées.

Renforcer les trajectoires de santé et services sociaux afin d'assurer une prise en charge par les institutions responsables

7. Que la trajectoire soit renforcée de l'espace public jusqu'à l'accès au logement pour les personnes en situation d'itinérance consommant des drogues, les personnes ayant une déficience intellectuelle / un trouble du spectre de l'autisme / des pertes cognitives / personnes vieillissantes.

Bonifier l'offre des sites de consommation supervisée

8. Que le gouvernement finance des sites de consommation supervisée (nombre de sites, heures d'ouverture, capacité, consommation par inhalation) avec de l'intervention de proximité aux abords des installations, incluant les stations de métro.

Conclusion

La crise des vulnérabilités est réelle et ses conséquences se répercutent directement dans le réseau de la STM. La STM, en tant qu'organisme public, reconnaît son rôle social et a fait bien plus que sa part dans les dernières années. Toutefois, le manque de ressources en santé et services sociaux, sur le plan du logement et des services communautaires aggrave les enjeux de cohabitation dans le réseau de métro. Le métro n'est pas un lieu d'hébergement pour les personnes en situation d'itinérance et la STM a le devoir d'assurer un environnement sécuritaire autant pour sa clientèle que ses employés.

La STM ne peut plus être la solution à la crise sociale. La STM pourrait doubler le nombre d'initiatives sociocommunautaire ou quintupler son nombre de constables spéciaux, cela ne règlera pas les enjeux de cohabitation dans le métro. Une véritable réflexion sur le niveau de tolérance des comportements transgressifs dans le métro doit être initiée.

La situation actuelle occasionne des charges financières qui dépassent le mandat de la STM, incluant les coûts additionnels pour le personnel de sûreté et d'entretien, les pertes de revenus et les interruptions de service. Le contexte financier de la STM où des optimisations budgétaires majeures sont attendues dans les prochaines années doit inciter les autorités gouvernementales à réfléchir sur la mission et les priorités de la STM à court et long terme. À trop demander au métro et à ses clients, on court le risque de compromettre la mission élémentaire de la STM et la confiance du public en ses services.