

510

M. DENIS LECLERC :

Merci.

515

LA PRÉSIDENTE :

... merci pour votre mémoire.

520

Mme VANESSA MERCIER :

Bonne fin de journée.

525

LA PRÉSIDENTE :

Vous aussi.

530

MARIE GRÉGOIRE, JENNIFER FOURNIER ET MALEK BEN SALHA
Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BaNQ)

535

LA PRÉSIDENTE :

Alors, nous allons maintenant accueillir pour la Bibliothèque et Archives nationales du Québec, sa PDG, madame Marie Grégoire. Bonjour.

540

Mme MARIE GRÉGOIRE :

Bonjour.

LA PRÉSIDENTE :

Qui est en compagnie de deux collègues que je vous laisse nous présenter.

545 **Mme MARIE GRÉGOIRE :**

Alors, je suis avec Jennifer Fournier et Malek Ben Salha qui sont vraiment là pour témoigner de la vie, comment ça se passe la vie à BAnQ, parce que... Donc là, je dois peser, voilà, sur le bouton, ça va être fait. Alors, notre mission est clairement comme bibliothèque de ne laisser personne derrière. Hein, ça, c'est clair, c'est notre rôle, on doit être là, justement, et on doit avoir un engagement à tous les niveaux : institutionnel, au niveau de l'application, au niveau de la... au niveau de la direction, mais aussi au niveau du terrain, et on trouvait important, justement, d'être là toutes les trois pour représenter les différentes dimensions.

555 Et, évidemment, que ce soit à Montréal ou dans notre quartier, dans notre beau Quartier latin, on vit avec la réalité de l'itinérance, mais on veut faire partie de la solution. Et pour nous, c'est important de faire partie de cette solution en ne laissant personne derrière. Et ça se traduit par notre volonté, justement, d'accueillir, d'inclure, dans un contexte de société apprenante où on apprend tôt dans la vie, on apprend à apprendre et on apprend toute la vie. Ce qu'on veut, c'est justement bien
560 jouer notre mission d'inclusion en laissant, évidemment, cet accès universel gratuit qu'est celui de la bibliothèque, mais en travaillant aussi à l'inclusion par l'alphabétisation, par différents projets dont on vous parlera.

Aussi, s'assurer d'avoir l'accueil, l'accueil des personnes vulnérables, de connecter avec ces
565 personnes-là. Et pour ça, c'est important de le dire, il faut que nos équipes aient un certain sentiment de sécurité. Je pense que Malek va pouvoir en témoigner, elle joue un rôle, je dirais, clé dans l'intervention, dans la compréhension, ce qui fait qu'on peut bâtir des liens.

Je dis toujours qu'un ou une bibliothécaire, c'est quelqu'un qui veut aller vis-à-vis, qui veut aller
570 à la rencontre de l'autre. Mais quand la personne est désorganisée, c'est parfois difficile, alors c'est pour ça qu'on est contents d'avoir son soutien. Et on est un lieu d'intervention, et Jennifer et Malek

pourront vous parler, justement, de ces initiatives qu'on met de l'avant pour intervenir, pour faire partie de la solution comme on le disait tantôt.

575 **Mme JENNIFER FOURNIER :**

Merci. Donc, pour favoriser l'inclusion et le soutien aux personnes en situation de vulnérabilité, nous avons mis en place dans les dernières années plusieurs initiatives avec l'aide de nos partenaires que nous... que nous allons remercier au fur et à mesure que je vais nommer les initiatives.

580
Donc, on a d'abord transformé ponctuellement les espaces de la bibliothèque en haltes-chauffeur en partenariat avec l'Itinéraire et la SDS. De plus, les agents de sécurité et le personnel ont reçu une formation donnée par des organismes spécialisés en itinérance. Nous avons mis en place des projets communautaires comme Le jardin urbain, en collaboration avec Spectre de rue.

585
BANQ siège aussi à des tables de quartier et collabore avec des organismes communautaires pour trouver des solutions qui sont adaptées aux réalités du quartier. Par exemple, nous avons accueilli cette année le guichet unique organisé par le SPVM et la Ville de Montréal, qui permettait aux personnes en situation d'itinérance d'accéder à une multitude de services au même endroit.

590
Et enfin, on a ajusté nos politiques et règlements pour mieux répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance, et ça, on l'a fait en s'inspirant d'une consultation qu'on a faite auprès de plusieurs organismes, notamment la Maison du Père.

595
Donc, ces mesures... donc notamment la révision du *Code de conduite des usagers* qui maintenant a une approche axée sur la bienveillance. Donc, ces mesures ont eu des effets positifs, mais les défis restent très nombreux.

600 **Mme MARIE GRÉGOIRE :**

Justement, quand on parle de ces défis, bien, on disait qu'il y a une intensification des conflits, puis on a besoin du sentiment de sécurité, on va le mettre positif, parce qu'il y a un sentiment

605

d'insécurité et c'est pour ça qu'on a eu besoin d'expertise externe. Jennifer et Malek vont vous expliquer comment ça se traduit dans le quotidien.

Mme JENNIFER FOURNIER :

610

Est-ce que vous m'entendez bien avec le micro?

LA PRÉSIDENTE :

Très bien.

615

Mme JENNIFER FOURNIER :

620

Oui, parfait. Alors, depuis la pandémie, nous avons observé une transformation des dynamiques sociales à la Grande Bibliothèque, donc deux phénomènes principaux ont émergé. D'abord, il y a eu une intensification des tensions et des conflits entre les usagers et un sentiment d'insécurité accru causé par cette montée en intensité des incidents. Donc, pour certains usagers, mais aussi pour le personnel qui doit composer avec des situations plus complexes qu'auparavant et des comportements de détresse plus fréquents.

625

D'ailleurs, on a passé de 2019, on faisait des rapports d'incident pour des Post-it laissés dans des livres, à maintenant en 2024 ou 2025, on fait... maintenant ces personnes, c'est des personnes qui sont sous consommation avec des comportements imprévisibles. Donc, c'est vraiment... oui, exactement.

630

Donc, face à ces défis, nous avons donc identifié un besoin d'expertise externe essentiel d'abord pour pacifier et diminuer la fréquence et l'intensité des conflits et des méfaits en misant sur la médiation plutôt que sur des interventions coercitives pour accompagner et prendre en charge les personnes en situation de vulnérabilité en les orientant vers les ressources adaptées et pour soutenir et outiller le personnel et les agents de sécurité en leur offrant des outils pour gérer ces situations de façon humaine et efficace.

635

Mme MARIE GRÉGOIRE :

640 Je ne sais pas si, Malek, tu veux peut-être témoigner d'un moment ou d'un, justement, d'une intervention, comment ça peut se passer quand on la fait avec nos bibliothécaires ou avec les membres de l'équipe?

Mme MALEK BEN SALHA :

645 Oui, bien sûr. En fait, moi, mon rôle global c'est vraiment d'intervenir en cas de crise ou pour prendre en charge les personnes en situation de vulnérabilité.

LA PRÉSIDENTE :

650 Est-ce que vous êtes travailleuse sociale ou intervenante sociale?

Mme MALEK BEN SALHA :

Je suis intervenante psychosociale.

655 **LA PRÉSIDENTE :**

D'accord.

Mme MALEK BEN SALHA :

660 Oui. Puis, je reçois plusieurs appels des commis, puis des bibliothécaires quand ils se trouvent dans une situation où ils ne savent pas quoi faire. Donc, moi, je prends en charge ces personnes pour intervenir, pour diminuer la crise et pour aussi faire un pont entre la bibliothèque et les ressources à l'externe, donc pour le référencement et tout. Et je fais aussi le suivi à long terme pour
665 recherche de logement, recherche de travail, et cetera.

Mme MARIE GRÉGOIRE :

670 C'est notre trait d'union. Oui?

LA PRÉSIDENTE :

675 Vous n'aviez pas engagé deux personnes?

Mme MARIE GRÉGOIRE :

680 Oui, exactement. On a deux... on en a qu'amené qu'une avec nous, mais oui, grâce à la SDS, on est en mesure...

LA PRÉSIDENTE :

D'accord.

685 **Mme MARIE GRÉGOIRE :**

... et évidemment le soutien du ministère, on est en mesure d'avoir deux... deux ressources avec nous.

690 **Mme JENNIFER FOURNIER :**

Justement, je vais... d'ailleurs, un ministère que nous... le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale que nous remercions, on va en profiter. Puisque, en fait, sans leur soutien, ce projet n'aurait jamais pu voir le jour. Donc, le projet, justement, propose une prise en charge efficace en mettant en relation les usagers en situation de vulnérabilité qui se trouvent à l'intérieur de nos murs avec les ressources communautaires appropriées qui se trouvent à l'extérieur de nos murs.

695 En seulement huit mois, il y a eu plus de 1 500 interventions qui ont été réalisées. Elles ont permis d'abord de désamorcer des tensions avant qu'elles ne dégénèrent, d'offrir une écoute active

700 et un accompagnement et réduire la pression sur le personnel de la bibliothèque. Je vais accélérer un petit peu.

705 Donc, lors des interventions des derniers mois, on a observé trois principales problématiques. D'abord, des problématiques reliées à la santé mentale qui correspond à 21 % de nos interventions, la toxicomanie et les troubles comportementaux. On remarque aussi un autre phénomène, c'est l'itinérance cachée. Donc, un fait marquant de notre projet pilote, c'est que plusieurs personnes venant chercher du soutien n'avaient jamais fréquenté des ressources d'aide auparavant. Donc, on constate également que les différents types d'intervention sont diversifiés. Donc, dans les 1 500, on parle... il y a des... la majorité touche directement les personnes en situation de vulnérabilité, suivi
710 du soutien des employés et les interventions reliées à la cohabitation et à la médiation.

Mme MARIE GRÉGOIRE :

715 Finalement, avec les derniers mois, je dirais même les dernières années, ce que ça nous amène à dire c'est qu'il y a trois... je dirais il y a trois postures à avoir. Il y a, un, la posture de s'assurer que le filet se resserre, ça veut dire qu'on ait plus de ressources, mais partout sur le territoire. Les bibliothèques sont un lieu d'intervention privilégié, on le pense. Comme l'ABPQ, donc l'Association des bibliothèques publiques du Québec, on pense qu'on devrait cloner Malek et en avoir partout sur... sur le territoire pour nous aider, justement, à être le lieu d'intervention qu'on peut être et qu'on
720 a le potentiel d'être.

On pense aussi qu'il est important de mutualiser. Jennifer faisait référence à ce... à cet événement carrefour où on pouvait donc avoir un guichet unique qui permettait aux différentes personnes en situation d'itinérance de venir chercher du renfort, chercher du soutien, chercher une
725 direction. Et donc, encore là, on pense qu'on peut faire partie de la solution.

Et la collaboration, je dirais la cocréation est essentielle. De travailler avec les différents organismes comme on l'a fait avec l'Itinéraire, avec Old Mission. Donc, avec tous les différents intervenants, on pense qu'on parvient à mieux trouver les solutions, à mieux intervenir.
730

735 Et ça, ça me fait penser au projet qu'on a en agriculture urbaine qui nous permet d'être un rapprochement, mais aussi d'ouvrir la porte à des ateliers de poésie par la suite, et donc de s'assurer que les jeunes qui sont arrivés par une porte puissent ressortir grandis par l'autre. Donc, c'est vraiment comme ça qu'on voit notre... notre rôle, notre action, mais on a besoin aussi de pouvoir... que le filet, comme je le disais, le filet se resserre parce que toutes seules, on n'y arrivera pas. Merci.

LA PRÉSIDENTE :

740 Merci beaucoup. Judy, si tu veux y aller, j'aurais...

Mme JUDY GOLD :

Oui.

745 **LA PRÉSIDENTE :**

Merci beaucoup de... de votre intervention.

Mme JUDY GOLD :

750 Je suis curieuse de savoir, je ne sais pas si vous êtes en mesure de répondre. Au sujet du profil démographique des personnes en situation d'itinérance qui viennent se réchauffer, qui viennent à la bibliothèque, avez-vous une idée générale quant au nombre des femmes comparé aux hommes qui rentrent? Aussi, au sujet des personnes racisées, des réfugiés, des immigrants nouvellement arrivés? Je sais qu'on n'a pas de chiffres exacts, mais juste une impression générale.

755

Mme MALEK BEN SALHA :

760 Oui. En fait, il y a beaucoup de femmes qui vivent de l'itinérance cachée. Donc, la plupart des femmes qui fréquentent la Grande Bibliothèque sont en situation d'itinérance, mais en situation d'itinérance cachée, donc elles ne fréquentent pas les ressources communautaires ou les

hébergements d'urgence. Ça, c'est pour les femmes. Sinon, les hommes, c'est... il y a un peu de, genre, de l'itinérance chronique, situationnelle et cachée aussi.

765 **LA PRÉSIDENTE :**

Mais est-ce que vous pouvez nous dire vous recevez, je ne sais pas moi, 75 femmes en situation sans doute d'itinérance cachée dans une journée ou dans une semaine, ou ce sont des chiffres beaucoup plus importants que ça?

770

Mme MALEK BEN SALHA :

Ce ne sont pas des chiffres beaucoup plus importants parce que ce n'est pas facile de détecter des personnes en situation d'itinérance cachée, ça prend du temps. Moi... moi, j'essaie de créer des liens de confiance avec des personnes qui fréquentent chaque jour la bibliothèque. Donc, à certains moments, généralement elles viennent me voir pour demander de l'aide. Donc, je n'ai pas vraiment un nombre concret à donner.

775

Mme JUDY GOLD :

780

O.K. Savez-vous si d'autres bibliothèques de Montréal ont aussi engagé des intervenants sociaux?

Mme JENNIFER FOURNIER :

785

Pas à Montréal. Drummondville, ça a été...

Mme MARIE GRÉGOIRE :

790

Oui.

Mme JENNIFER FOURNIER :

795

... ils ont été les précurseurs...

Mme MARIE GRÉGOIRE :

800

Exact.

Mme JENNIFER FOURNIER :

805

... depuis cinq ans. Ensuite, il y a suivi de Québec, Gabrielle-Roy, Saguenay aussi, Trois-Rivières, et maintenant il y a la Grande Bibliothèque.

Mme JUDY GOLD :

810

Merci.

Mme MARIE GRÉGOIRE :

815

Il y a un réseau maintenant où on peut... Donc, les bibliothèques travaillent ensemble et il y a une demande, comme je le disais tantôt, de la part de l'Association des bibliothèques publiques du Québec pour étendre, justement, l'intervention sociale.

LA PRÉSIDENTE :

820

Excellent. Denis?

M. DENIS LECLERC :

Oui. Merci pour votre présentation, puis je me permets de souligner que c'est très intéressant de – pour une organisation comme vous – de voir un peu une ouverture à élargir la conception de la

825 mission qui souvent est vue de façon pointue. Puis, à ce titre-là, je considère que la bibliothèque est un citoyen corporatif, en tout cas, assez audacieux.

Justement, dans ce sens-là, puis dans le rôle des dames ici. Je trouve ça d'abord très intéressant de le voir, mais – pas « mais » – ce que je trouve particulièrement inspirant, c'est... c'est 830 le fait que ce soit financé par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Puis, on parle beaucoup des problèmes d'itinérance, puis on met énormément de poids, peut-être à juste titre parce que c'est le premier responsable le ministère de la Santé et des Services sociaux, au niveau de la santé, santé mentale, toxicomanie, mais là tout à coup des petites avenues où d'autres partenaires ministériels et autres peuvent être impliqués. Est-ce que vous pourriez développer sur : est-ce que 835 ça peut être inspirant, est-ce qu'il y a des pistes de solution éventuelles qui peuvent être élargies à d'autres organisations?

Mme MARIE GRÉGOIRE :

840 Bien, premièrement, il faut dire que la ministre Rouleau y a cru et présentement c'est un projet pilote, puis on espère qu'effectivement ça pourrait devenir un programme beaucoup plus large pour les bibliothèques dans leur ensemble.

Après ça, effectivement, on pourrait... je pense qu'on pourrait étendre notre intervention. 845 T'sais, je parlais d'ateliers de poésie, il pourrait y avoir d'autres ministères qui soient mis à contribution. Parce que certaines des personnes en situation d'itinérance sont aussi des personnes qui sont des nouveaux arrivants qui n'ont pas trouvé de repères, donc on pourrait travailler à la francisation, mais pas de la même façon. Il faut aussi travailler à l'alphabétisation. Certains ont des pertes de connaissances, t'sais avec le temps, donc il y a comme une... un glissement des 850 connaissances. Alors ça, c'est une autre façon où on pense qu'on pourrait intervenir.

On essaie de le faire dans notre... dans nos programmes quotidiens, mais c'est des soutiens qui pourraient venir de différents horizons parce que, évidemment, vous l'avez dit, c'est audacieux pour notre institution, mais pour toutes les bibliothèques qui nous inspirent, comme... comme celle 855 de Drummondville, de penser comme ça.

860 Mais de le faire à même nos budgets d'opération réguliers, ça devient compliqué. Je le dis toujours, quand j'ai... quand je suis arrivée en poste, je ne pensais pas travailler en itinérance autant. On travaille beaucoup avec nos partenaires, on bâtit des ponts, mais on a besoin d'avoir des outils de plus parce que ce n'est pas notre mission première quand on est bibliothécaire, archiviste, de travailler. On a besoin de Malek, on a besoin de personnes qui viennent nous aider à créer ces ponts-là.

865 **LA PRÉSIDENTE :**

Hum hum. Dans le monde, il y a tout un courant qu'on appelle les troisièmes lieux.

Mme MARIE GRÉGOIRE :

870 Oui.

LA PRÉSIDENTE :

875 Et les bibliothèques sont maintenant des – à part le foyer, le milieu de travail – deviennent des carrefours sociaux. Moi, c'est l'idée du guichet unique qui m'intéresse parce qu'il y a plusieurs personnes en situation d'itinérance qui nous ont parlé de la lourdeur administrative à travers laquelle ils doivent vaciller à longueur de jour pour retrouver des documents, pour avoir un poste dans une entreprise. Bon. Ça venait d'où cette idée-là et quel type de guichet, quels services étaient offerts dans ce guichet unique là?

880 **Mme MALEK BEN SALHA :**

885 Il y avait plusieurs services offerts, donc il y avait plusieurs organismes communautaires qui ont participé. Puis, il y a Revenu Québec, Revenu Canada – Services Québec, Services Canada – puis Aide juridique aussi pour les itinérants, plus plusieurs autres services.

Mme MARIE GRÉGOIRE :

890

C'est une initiative, ce n'était pas... nous, on était partenaire, donc ça se déroulait à la Grande Bibliothèque, mais c'est une initiative entre autres du SPVM.

LA PRÉSIDENTE :

895

C'est ça qui m'étonnait. Pourquoi?

Mme MARIE GRÉGOIRE :

900

Et c'est... Bien là, il faudrait leur demander, mais... mais c'était extraordinaire. Moi, je l'ai vu et c'était juste extraordinaire parce qu'il y avait... c'était un lieu accueillant, donc un lieu que les personnes connaissent, hein, la Grande Bibliothèque, et il y avait des tables, mais très animées. Il y avait même... il y avait même un policier qui était barbier pour l'occasion, qui coupait les cheveux de personnes, donc, qui étaient là sur place. Donc, on sentait une espèce de... une espèce de fête.

905

C'est un peu quand on fait la journée pour Camelot d'un jour où tout le monde se réunit et tout le monde est égal dans la... dans la recherche de solutions. Donc, je pense que dans cette perspective-là, c'est – en tout cas, moi, je le vois comme... comme vous, comme une espèce de modèle. Mais c'est ça, c'est une initiative à laquelle on est très fiers de contribuer, mais on n'en est pas les initiateurs.

910

LA PRÉSIDENTE :

Puis, est-ce que ça... ça doit reprendre?

915

Mme JENNIFER FOURNIER :

Je crois qu'il est prévu d'accueillir à nouveau l'activité, puis... Mais c'est super intéressant parce que, justement, Malek, je pense que dans toutes tes interventions avec... avec les usagers, c'est souvent ça, c'est de l'accompagnement vers différentes ressources, même la pharmacie,

920

l'hôpital, l'Aide juridique, la RAMQ. C'est... c'est très, très lourd, puis c'est ce type d'activité là, ça permet vraiment de... d'alléger la lourdeur.

Mme MARIE GRÉGOIRE :

925

Hum hum.

Mme JENNIFER FOURNIER :

930

C'est déjà compliqué pour eux, alors au moins ça... ça leur donne un petit... un peu une facilité, justement.

LA PRÉSIDENTE :

935

Je ne veux pas vous coincer, il reste deux minutes. Il y a un élément dans le PowerPoint que vous nous avez envoyé ce matin, je crois, « Adaptation des politiques et règlements ». J'aimerais que vous nous en parliez au plan de la cohabitation sociale parce que c'est quand même le focus de notre mandat.

940

Mme MARIE GRÉGOIRE :

Bien, vous avez tout à fait raison, puis je vais... je vais laisser Jennifer compléter, mais c'est une posture, dans le fond, qu'on prend. T'sais...

945

LA PRÉSIDENTE :

Laquelle?

Mme MARIE GRÉGOIRE :

950

Donc, au niveau de nos services de sécurité, par exemple, ils ont une façon d'intervenir qui n'est pas... Je me souviens très bien un moment où on avait un nouvel agent et il accompagnait une

955 personne en situation d'itinérance à l'extérieur de la bibliothèque, puis j'ai dit : « Bien, qu'est-ce qu'elle a fait cette personne-là? » Bien, il dit : « Là où je travaillais avant, il n'y avait pas de place, ils n'avaient pas le droit d'être là. » Bien, j'ai dit : « Nous, c'est le contraire, ils ont le droit d'être là. » Alors, il y a cette posture-là, je pense, qui traduit bien comment on fait les choses.

Mme JENNIFER FOURNIER :

960 En fait, l'idée c'est de... il y a les personnes en situation d'itinérance qui sont sur place, puis c'est de faciliter l'accès à nos ressources pour ces personnes-là. Alors, souvent c'est... on a demandé, justement, à la Maison du Père que c'était quoi les plus grands obstacles à l'utilisation de nos services, c'était l'abonnement. Donc, par exemple, on a permis... on a assoupli les règles d'abonnement, donc on peut... maintenant on permet aux gens d'utiliser nos services sans preuve
965 d'adresse, alors ça fait toute une différence.

Il y a aussi l'abolition de frais de retard pour... après évaluation du dossier. Il y a aussi – j'essaie de penser – ah, les postes informatiques. Donc, les gens viennent utiliser les postes informatiques de longues heures. Avant, on les limitait à deux heures, on s'est rendu compte qu'il n'y avait pas de
970 raison de limiter ça à deux heures, donc maintenant ils peuvent l'utiliser toute la journée. On a aussi créé un poste informatique pour les personnes qui n'ont pas de cartes d'identité aussi. Donc, c'est... on enlève tous les obstacles pour leur permettre, là, justement, de s'épanouir chez nous. Oui.

LA PRÉSIDENTE :

975 Ça va?

Mme JUDY GOLD :

980 Je veux juste dire c'est fort intéressant vos initiatives, vraiment. C'est inspirant.

Mme MARIE GRÉGOIRE :

Merci.

985 **LA PRÉSIDENTE :**

Merci beaucoup.

990 **M. DENIS LECLERC :**

Merci.

LA PRÉSIDENTE :

995 Alors, nous allons prendre quelques minutes avant de recevoir notre premier intervenant.

M. JAMES HUGUES
Mission Old Brewery

1000

LA PRÉSIDENTE :

1005 Alors, nous allons maintenant accueillir monsieur James Hughes qui est PDG de Mission Old Brewery bien connue dans le public montréalais. Alors, nous vous écoutons, vous avez 10 minutes.

M. JAMES HUGHES :

1010 Bon, parfait. Merci beaucoup, Madame la Présidente. Bonjour, Monsieur et Madame les Commissaires. Merci beaucoup de l'accueil. Bonne chance avec votre... cette démarche de taille, quand même une initiative de grande importance pour notre ville.

1015 Donc, écoute, d'abord au nom de tout le personnel de la Mission Old Brewery, merci de nous avoir permis quelques minutes à vous parler de ce phénomène qui est assez nouveau, les tensions de cohabitation de notre ville qui prend plusieurs différentes formes. Moi, je vais vous adresser juste