

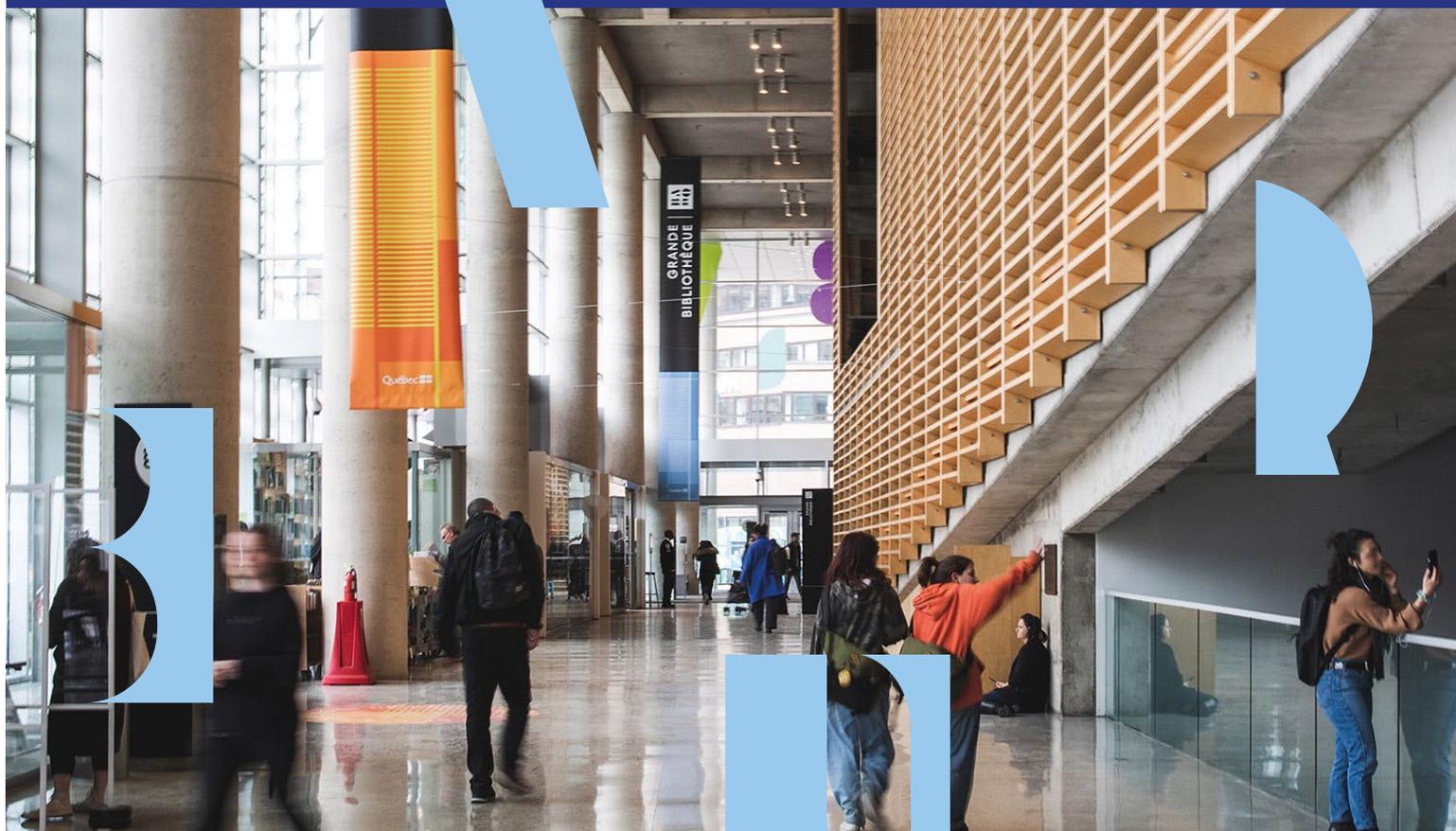
# Mémoire

## Consultation de l'Office de consultation publique de Montréal sur l'itinérance et l'inclusion sociale à Montréal

Conditions de succès visant à assurer une intégration harmonieuse des ressources dédiées aux personnes en situation d'itinérance dans les quartiers de la métropole

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Février 2025



BIBLIOTHÈQUE  
ET ARCHIVES  
NATIONALES  
DU QUÉBEC

Québec 

## Table des matières

■ 1.1	Faire partie de la solution.....	4
■ 1.2	Au fil des ans, des besoins plus criants .....	4
■ 1.3	Données et impacts.....	5
■ 1.4	Observations et recommandations de BAnQ.....	6

## Préambule

BAnQ est particulièrement sensible aux enjeux d'inclusion et de cohabitation sociale ainsi qu'à la mise en place de conditions favorisant l'intégration des ressources dédiées aux personnes en situation de vulnérabilité dans les quartiers de la métropole, mais aussi sur l'ensemble du territoire québécois. Depuis la création de la Grande Bibliothèque, son engagement envers les personnes en situation de vulnérabilité en fait un acteur clé, tourné vers la recherche de solutions. Dans ce mémoire, BAnQ souhaite présenter sa vision de l'inclusion et mettre en lumière ses initiatives en matière d'inclusion, convaincue, à l'instar de la récente déclaration de l'Association des bibliothèques publiques du Québec, que les bibliothèques publiques peuvent jouer un rôle dans le renforcement du filet social et la création de conditions de succès favorisant l'harmonie entre toutes les populations.

## L'inclusion à BAnQ

Instituée en 2006, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) est née de la rencontre des missions et expertises des Archives nationales, de la Bibliothèque nationale et de la Grande Bibliothèque.

Ses services sont offerts à l'ensemble de la population québécoise. Petits et grands peuvent y accéder gratuitement en ligne ainsi que dans les 12 édifices ouverts au public et répartis sur tout le territoire que sont la Grande Bibliothèque, la Bibliothèque nationale et les 10 centres des Archives nationales.

Au cœur du Quartier Latin, l'édifice le plus fréquenté de BAnQ avec plus d'un million de visiteurs annuellement, la Grande Bibliothèque, compte parmi ses usagers plusieurs personnes en situation d'exclusion et d'itinérance en situation d'itinérance ou à risque de l'être, et d'autres populations vivant diverses formes d'exclusion sociale, tels de nouveaux arrivants, des gens en francisation, des personnes vivant des troubles de santé mentale, et bien plus.

La Grande Bibliothèque depuis son ouverture en 2005, est habitée d'une mission qu'elle partage avec l'ensemble des bibliothèques publiques, soit de garantir un accès gratuit et universel à l'information et à la culture, tout en favorisant l'éducation, l'alphabétisation et l'inclusion.

Ceci et puisque accessibilité et l'inclusion ne sont pas synonymes, BAnQ a au fil des ans, adopté un ensemble de mesures pour s'adapter aux réalités des populations marginalisées, afin que toutes et tous puissent réellement bénéficier des services offerts.

L'inclusion est aussi pour BAnQ, une façon de soutenir l'apprentissage tout au long de la vie. À cette fin, elle s'est dotée d'un plan d'action :

1. Encourager la **participation aux activités** de médiation de BAnQ.
2. S'insérer dans un **plan d'action national de lutte à l'itinérance** ainsi que développer des actions locales avec des partenaires clés du quartier.
3. **Favoriser la cohabitation sociale de tous les publics** fréquentant les édifices de BAnQ tout en soutenant les employés et les agents de sécurité dans leur travail.

## ■ 1.1 Faire partie de la solution

Au fil des années, BAnQ a donc joué un rôle actif en matière d’inclusion sociale en mettant en place des initiatives concrètes pour soutenir les personnes en situation de vulnérabilité.

Par exemple, lors de vagues de froid extrême et ce, depuis la pandémie, la Grande Bibliothèque se transforme sporadiquement en halte-chaleur en partenariat avec L’Itinéraire et la Société de développement social (SDS).

Sa sensibilité à l’importance de l’inclusion passe aussi par la formation de ses propres ressources *in situ* : les agents de sécurité sont formés par des organismes spécialisés en itinérance.

Depuis 2021, un jardin communautaire situé à l’arrière de la bibliothèque permet aux jeunes de l’organisme Spectre de rue de cultiver des denrées destinées aux banques alimentaires.

En 2023, une unité mobile de la Mission Old Brewery s’est installée dans les espaces de la Grande Bibliothèque pour accompagner les personnes en situation d’itinérance dans leurs démarches (santé, logement, fiscalité, etc).

BAnQ favorise aussi l’accès à la culture pour tous, en organisant des activités (visite des lieux, exposition photo, lectures de poésie, etc.) en collaboration avec des organismes tels que L’Accueil Bonneau et L’Itinéraire qui permettent à ces populations, de ne plus se sentir en marge de la société. De plus, certains types d’abonnements à BAnQ ne requièrent pas d’adresse fixe.

## ■ 1.2 Au fil des ans, des besoins plus criants

Depuis quelques années, ces actions d’inclusion ne trouvent plus de correspondance à la hausse des incivilités qui s’est installée depuis la pandémie. La cohabitation entre les différents publics et le personnel de BAnQ s’est donc fragilisée. Ce contexte particulier s’est traduit notamment par un sentiment d’insécurité et d’impuissance éprouvé par les employés, ainsi que par un enjeu réel de sécurité pour ceux et celles qui fréquentent les lieux. Les incidents ne sont pas plus nombreux, mais leur intensité a augmenté.

Parce que ce type d’intervention n’est pas son cœur de métier et que ses ressources financières et humaines sont limitées, BAnQ a senti le besoin de recourir aux services de la Société de développement social (SDS) et l’expertise de deux intervenantes psychosociales.

Ces dernières, recrutées en juin 2024, se spécialisent autant dans les services de première que de deuxième ligne. Elles collaborent étroitement avec les bibliothécaires, les services aux usagers et les agents de sécurité, tout en contribuant, de manière complémentaire et en dirigeant les bénéficiaires vers les bonnes ressources, à renforcer le tissu social dans un Quartier Latin en proie à des défis majeurs liés à la toxicomanie, à la santé mentale et à la précarité.

**Ultimement et après six mois de présence des intervenantes psychosociales et en plus des effets directs sur les populations vulnérables, la Grande Bibliothèque a pu recueillir un nombre important de commentaires positifs ayant trait à l’augmentation du niveau de confort et de sécurité ressenti par les membres de son personnel.**

La Grande Bibliothèque étant témoin quotidiennement de situations de détresse et complexes qu’elle n’arrivait plus à gérer seule, l’ajout d’un acteur de la santé à son écosystème d’intervention a permis

d’assurer une prise en charge efficace de cette population et de la mettre en relation avec les ressources communautaires externes appropriées, et ce, à même ses murs.

### Grâce au soutien du ministère de l’Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), BAnQ peut depuis juin 2024 offrir un accompagnement essentiel à ces populations.

Ce sont ainsi plus de 1 500 interventions qui ont été réalisées, visant notamment à désamorcer des situations complexes, orienter les individus vers des ressources adaptées en matière de logement, de santé ou de soutien psychosocial, apaiser les tensions entre usagers et populations vulnérables, et diminuer le nombre d’interventions impliquant les services de l’ordre.

## ■ 1.3 Données et impacts

Entre juin 2024 et janvier 2025, BAnQ a dénombré **1458** interventions, dont :

### Données

- 859 interventions de soutien aux personnes en situation de précarité : prise de contact, réduction des méfaits, intervention de soutien et prise de signes vitaux
- 190 interventions concernant des enjeux de cohabitation : médiation, gestion de crise et gestion des incivilités
- 474 interventions en soutien aux employés
- 24 références vers des ressources complémentaires

### 1.3.1- Répartition des interventions selon le genre

	Genre		
	Homme	Femme	Trans
Jun	65%	30%	5%
Juillet	79%	18%	4%
Août	75%	25%	0%
Septembre	78%	22%	0%
Octobre	71%	27%	2%
Novembre	75%	23%	3%
Décembre	72%	25%	3%
Janvier	74%	26%	0%

### Impacts

Pour les personnes vulnérables:

- Avoir accès à une ressource informationnelle d’aide gratuite et accessible au cœur du Quartier Latin.
- Avoir accès à des ressources favorisant la réinsertion sociale, l’éducation et l’alphabétisation.

Pour le site de la Grande Bibliothèque :

- Être un lieu de cohabitation sociale qui soit attrayant, sécurisant, paisible et apprécié de tous les publics.

- Contribuer à prévenir des situations d’itinérance.

Pour le quartier (Quartier Latin) :

- Contribuer à la vitalité du Quartier Latin et à la création d’un quartier apprenant où chaque personne peut contribuer à la société grâce, notamment au travail avec l’UQAM pour la documentation des impacts de la présence de ce type de ressources.

## ■ 1.4 Observations et recommandations de BAnQ

La Ville de Montréal a identifié trois principes et six pistes d'action pour mieux intégrer les ressources destinées aux personnes en situation d'itinérance dans les quartiers. BAnQ :

- **1 : L'équité sociale et territoriale**
- **2 : L'inclusion sociale des personnes en situation d'itinérance**
- **3 : La collaboration de toutes les parties prenantes**

**À ces principes, BAnQ souhaite ajouter les points d'observations suivants :**

1

### **Les bibliothèques publiques peuvent contribuer à une répartition des ressources, au rapprochement et à l'intégration sociale.**

Au Québec, les bibliothèques publiques et le travail social se rapprochent, notamment par l'intégration croissante de travailleurs sociaux en leur sein. La Ville de Drummondville a été la première à ouvrir ses portes à ces ressources, suivie des bibliothèques Gabrielle-Roy à Québec, de celles de Saguenay et, plus récemment, la Grande Bibliothèque à Montréal. Cette pratique prend de l'ampleur et, données à l'appui, contribue au bien-être de toutes les Québécoises et de tous les Québécois. Son efficacité étant démontrée à plusieurs égards, cette initiative mériterait d'être considérée pour d'autres secteurs de Montréal confrontés à des défis similaires.

La présence d'intervenants psychosociaux spécialisés au sein des bibliothèques publiques a prouvé son impact positif sur la cohabitation sociale et l'accompagnement des personnes en situation d'itinérance ou de vulnérabilité.

Afin d'assurer la pérennité de ce service essentiel, il faudrait envisager un financement stable et récurrent des ressources d'intervention sociale en bibliothèque, particulièrement dans les secteurs névralgiques comme le Quartier Latin.

2

### **Reconnaître et soutenir les initiatives complémentaires favorisant l'affiliation sociale et l'inclusion**

BAnQ souhaiterait que les initiatives complémentaires à celles du milieu communautaire et de la santé qui permettent de briser l'isolement, d'offrir des services de médiation et de renforcer les liens sociaux (ex. : accès à la culture, projets de réinsertion ou d'affiliation sociale, halte-chaleur temporaires) soient reconnues comme des leviers essentiels à une stratégie d'inclusion.

De plus, il faut favoriser et soutenir le partage de bonnes pratiques entre les établissements. Deux bons exemples récents, à commencer par l'action concertée réalisée entre l'École de travail social de l'UQAM, BAnQ et la Société de développement social, qui permet de documenter l'impact des intervenantes sociales en bibliothèque et ultimement, d'en illustrer le caractère essentiel.

L'autre, *Guichet unique de services s'adressant aux personnes en situation d'itinérance* ».

L'organisation de cette activité s'est faite en collaboration avec le *Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)*, la *Ville de Montréal* et plusieurs autres organismes gouvernementaux, dont BAnQ qui rend ses espaces disponibles pour accueillir cet ensemble de ressources à la Grande Bibliothèque.

BAnQ est d’avis qu’une combinaison de ressources est l’un des facteurs de succès de l’intégration. L’accessibilité et l’inclusion requièrent des approches d’accueil diversifiées.

### **3 Renforcer le filet social au cœur du Quartier Latin**

BAnQ souscrit au principe 3 énoncé par la Ville de Montréal, soit que : « l’implantation de ressources dédiées aux personnes en situation d’itinérance nécessite un plan complet de communication et de cohabitation sociale, qui définit les rôles et responsabilités de tous les partenaires et qui inclut la participation des parties prenantes. »

De plus, lors de la mise en place de mesures exceptionnelles comme des haltes-chaleur de jour ou de nuit, les partenaires partagent informellement les ressources qui seront déployées dans le périmètre. Le partage d’information circule via une chaîne de communication informelle. Un plan complet de communication pourrait :

1. Faciliter le partage d’informations et de bonnes pratiques entre les partenaires, afin de mieux coordonner les interventions et de répondre de manière plus efficace aux bénéficiaires.
2. Favoriser la co construction de solutions adaptées aux réalités du Quartier Latin, en intégrant les perspectives de tous les acteurs, y compris celles des personnes en situation d’itinérance ou de vulnérabilité sociale.

Cet espace permettrait de partager les bonnes pratiques, d’élaborer des solutions adaptées aux réalités du Quartier Latin et/ou le développement de services de proximité adaptés ou mutualisés.

## Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Région de Montréal : 514 873-1100  
Sans frais (au Québec) : 1 800 363-9028

### MONTREAL

#### Archives nationales à Montréal

535, avenue Viger Est  
Montréal (Québec) H2L 2P3

#### Bibliothèque nationale

(site Rosemont)  
2275, rue Holt  
Montréal (Québec) H2G 3H1

#### Grande Bibliothèque

475, boulevard De Maisonneuve Est  
Montréal (Québec) H2L 5C4

### QUÉBEC

#### Archives nationales à Québec

Pavillon Louis-Jacques-Casault  
Campus de l’Université Laval  
1055, avenue du Séminaire  
Québec (Québec) G1V 5C8  
418 643-8904

### EN RÉGION

#### Archives nationales à Gaspé

80, boulevard de Gaspé  
Gaspé (Québec) G4X 1A9  
1 800 363-9028, poste 6573

#### Archives nationales à Gatineau

855, boulevard de la Gappe  
Gatineau (Québec) J8T 8H9  
819 568-8798

#### Archives nationales à Rimouski

37, rue Moreault  
Rimouski (Québec) G5L 1P4  
418 727-3500

#### Archives nationales à Rouyn-Noranda

27, rue du Terminus Ouest  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2P3  
819 763-3484

#### Archives nationales à Saguenay

930, rue Jacques-Cartier Est,  
bureau C-103  
Saguenay (Québec) G7H 7K9  
418 698-3516

#### Archives nationales à Sept-Îles

700, boulevard Laure, bureau 190  
Sept-Îles (Québec) G4R 1Y1  
418 964-8434

#### Archives nationales à Sherbrooke

225, rue Frontenac, bureau 401  
Sherbrooke (Québec) J1H 1K1  
819 820-3010

#### Archives nationales à Trois-Rivières

225, rue des Forges, bureau 208  
Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7  
819 371-6015