

M. DENIS LECLERC :

Merci.

3075

LA PRÉSIDENTE :

Merci beaucoup.

3080

Alors, de l'Association Montréal centre-ville, Glenn Castanheira. Bonjour. Alors, nous n'avons rien lu, mais nous allons écouter vos propos pour les dix prochaines minutes.

M. GLENN CASTANHEIRA, directeur général, Montréal centre-ville :

3085

En effet, alors merci beaucoup de me recevoir, merci surtout d'avoir lancé ces consultations publiques, ou du moins de les avoir accueillies, et de créer un environnement, un espace respectueux et constructif où on peut avoir un débat, une discussion du moins respectueuse et éclairée. Je le mentionne parce que l'itinérance et la cohabitation sont des enjeux très délicats, parfois même tabous, où il est très facile de se retrouver dans un extrême ou l'autre, alors tout débat public devient très difficile, on le voit. Alors merci de créer cet environnement où on peut avoir une discussion ouverte et franche.

3090

Vous le mentionnez, Montréal centre-ville n'a pas déposé de document. Je m'étais toutefois engagé envers vous d'être présent et de participer aux consultations. Alors, me voici. Le non-dépôt de mémoire de notre part réside sur plusieurs raisons, puis on pourra en rediscuter lors des questions.

3095

La raison principale était qu'on... un, par manque de temps, mais surtout de par la délicatesse du sujet, on ne se sentait pas à l'aise de déposer un document sans contexte. Dans la conversation, sachant très bien comment fonctionne l'OCPM, je me sentais à l'aise de pouvoir représenter l'intérêt des entreprises que je représente, auxquelles un document ne rendrait pas justice.

3100

3105 Un petit mot sur Montréal centre-ville. Nous sommes la plus grande société de développement commercial du pays, on représente 5 000 places d'affaires au centre-ville de Montréal, dans un territoire d'environ deux kilomètres carrés.

3110 Il faut savoir que contrairement à une chambre de commerce ou une association de commerçants, une SDC représente toutes les places d'affaires sur son territoire, donc, dans notre cas on représente tant le chaussurier du sous-sol que la grande institution financière, et tous ont exactement la même influence sur notre organisation, c'est-à-dire qu'elles n'ont qu'un seul droit de vote. Alors, puisque tout le monde... On est régis par la Loi sur les cités et villes, notre seul intérêt est l'ensemble du territoire.

3115 Il est aussi important de noter que nous représentons les entreprises de notre territoire et non pas les propriétés. C'est très important de le mentionner, de un parce que la majorité des SDC à travers le monde représentent les propriétés, mais de deux, c'est que, ce que je représente, ce sont ceux qui, dans le cas qui nous concerne, cohabitent réellement au quotidien avec les enjeux de la crise humanitaire, je pense qu'on peut l'appeler ainsi, que traverse Montréal, mais surtout particulièrement au centre-ville.

3120 Quelques mots sur notre centre-ville. Il est important de rappeler que nous sommes le plus grand centre-ville francophone des Amériques. Nous sommes la capitale universitaire du Canada avec 130 000 étudiants universitaires dans notre centre-ville.

3125 Le plus grand centre financier francophone, vous l'aurez compris, en Amérique du Nord, mais le troisième centre financier francophone au monde après Paris La Défense et Lyon. Nous sommes le deuxième centre financier du pays après Toronto.

3130 Le pôle culturel du Québec. 50 % de tous les billets culturels qui sont vendus au Québec le sont ici même, dans notre centre-ville. C'est littéralement le fruit de la Révolution tranquille.

Nous sommes la capitale des Amériques pour les événements internationaux, donc qui reçoit des congrès à travers le monde pour s'inspirer du savoir québécois et montréalais.

3135 Nous sommes bien sûr la vitrine sur le monde pour le rayonnement du Québec à l'international et la porte d'entrée touristique. Important de savoir que 50 % de tous les touristes qui visitent le Québec passent par le centre-ville de Montréal.

3140 Et aussi la principale source de revenus fonciers de la Ville de Montréal. Nous représentons 30 % de l'assiette fiscale non résidentielle de la Ville de Montréal, donc 3 % du territoire, 30 % des revenus fonciers.

3145 Il faut savoir que les entreprises du centre-ville, tout comme les résidents que nous ne représentons pas, d'ailleurs, Montréal centre-ville ne représente pas les résidents, mais vous comprendrez qu'on sollicite souvent nos résidents dans nos différents sondages et données.

3150 Le centre-ville a toujours cohabité avec les plus vulnérables. C'est d'ailleurs ce qui témoigne, selon moi, de la réussite d'un pacte social qu'on a créé à Montréal. Sans l'avoir signé, il y en a un. Qui est de dire que le plus grand centre financier où est la plus grande concentration de richesse sera aussi la plus grande concentration de services aux plus vulnérables.

3155 Il y a très peu de villes dans le monde, mais je vais me concentrer sur l'Amérique du Nord, où vous verrez des institutions bancaires, avec la plus grande concentration d'emplois... On parle aussi de 300 000 emplois au centre-ville de Montréal, la plupart d'entre eux dans les sphères supérieures des *brackets* d'imposition fiscale, côtoyer les services sociaux, une réelle mixité dans un territoire contigu.

3160 Et on a réussi, dans ce pacte social là, d'y mettre la plus grande concentration, aussi, de toutes les autres sources de revenu fiscales. Je mentionne ici, j'ai mentionné les revenus fonciers de Montréal, mais les taxes de vente qui sont généreuses au centre-ville de Montréal, la taxe sur l'hébergement qui finance plusieurs grandes initiatives touristiques et culturelles. Pensez entre autres au Festival de Jazz et autres, qui sont financés via cette taxe-là, et donc, ce principe-là, qui permet une certaine redistribution équitable de la richesse qu'on crée ici au Québec.

3165 Pour plusieurs personnes en situation d'itinérance, les commerçants et les travailleurs du centre-ville sont leur principal... leur seul contact, outre que les services officiels. C'est-à-dire outre qu'un travailleur de rue, que les services de l'ordre ou qu'un professionnel de la santé, c'est réellement avec les commerçants et les travailleurs que plusieurs de cette population marginalisée vont avoir un réel contact.

3170 Bien malgré eux, les commerçants et les travailleurs du centre-ville se retrouvent en première ligne de la crise de l'itinérance. Ils deviennent bien souvent, faute de mieux, un refuge informel, premiers répondants, une banque alimentaire, un espace sûr. C'est souvent le cas, hein? Un lieu où on peut se reposer sans crainte d'être agressé ou autre.

3175 Et cette formule a longtemps fonctionné. Longtemps, je parle au passé, parce que l'itinérance, vous n'êtes pas sans le savoir, connaît une profonde mutation. Et force est de constater que devant ce contexte, un contexte déjà extrêmement difficile parce que notre centre-ville fait face à plusieurs enjeux. On peut parler de mobilité, on peut parler de fiscalité, on peut parler de construction, plein d'autres choses. On a le sentiment, de la part des commerces du centre-ville et
3180 des travailleurs, qu'on leur demande l'impossible, qu'on leur demande de cohabiter dans des conditions qui sont insoutenables vu leur transformation.

Et alors que plusieurs ont adopté la position du « pas dans ma cour », c'était d'ailleurs les intervenants qui m'ont précédé, le centre-ville a toujours eu de l'itinérance dans sa cour, mais on
3185 sent toutefois que la cour est pleine au moment où on se parle, ou du moins qu'elle commence à déborder.

Devant la multiplication des incidents et des témoignages qui nous sont communiqués à Montréal centre-ville, et de l'évolution de nos données... Il faut savoir que Montréal centre-ville tient
3190 une intelligence d'affaires depuis 2020 qui nous permet de *monitorer* différents indicateurs de performance au centre-ville. Mais voyant que le voyant, littéralement, était au rouge en lien avec des enjeux de cohabitation, Montréal centre-ville a réaffecté son budget, une partie de son budget de marketing et de développement des affaires dans une analyse plus approfondie réalisée par Deloitte et Léger afin de tenter de dresser un portrait réel de la situation.

3195 Et c'est ce que je vais vous partager à l'oral. Toujours me concentrant sur la mission et l'objectif de l'OCPM, qui est de... je vais me contenter de ne parler que de cohabitation, mais ça me fera plaisir de répondre à d'autres questions par après.

3200 Si on parle de la population en général, on parle ici de données faites auprès de 2 500 répondants. Quand on parle à la population montréalaise, on constate que pour 91 % d'entre elles, l'itinérance est préoccupante dans le centre-ville de Montréal et pour 82 % d'entre elles, elle est préoccupante dans les autres quartiers montréalais. Donc ce n'est pas juste un enjeu de centre-ville. Seuls 17 % des répondants considèrent que les autorités locales en font suffisamment, font suffisamment d'efforts pour y remédier.

3205 Il est important de savoir que l'itinérance... et on pourra revenir sur la terminologie itinérance, parce que je pense qu'on devrait surtout parler d'enjeux de santé mentale et de consommation, mais je vais utiliser le mot itinérance pour le moment. Que l'itinérance influence négativement les intentions d'expérience et de visite au centre-ville de Montréal.

3210 Inutile de vous dire que le centre-ville ne peut pas vivre en autarcie, il doit vivre d'un achalandage externe malgré la forte croissance démographique au centre-ville de Montréal. Nous ne pouvons vivre uniquement avec les résidents locaux. Ce qu'on sait, c'est que 46 % des répondants affirment que l'itinérance au centre-ville influence leur intention de fréquenter le centre-ville de Montréal et cette proportion double... Mon Dieu, il va falloir que j'accélère très vite. Double chez ceux qui ont vécu une expérience négative. À 82 %, le quart d'entre eux disent qu'ils ont ressenti de l'insécurité au centre-ville et pour la majorité d'entre eux, ils associent cette insécurité à l'itinérance.

3220 C'est quand même impressionnant de voir qu'on est rendu là et que, au cours des 12 derniers mois, un visiteur sur cinq dit avoir personnellement vécu une situation négative. Par négative, on parle ici d'agression verbale ou physique ou autre directement liée à une personne considérée comme étant en situation d'itinérance.

3225 Si je vous parle des travailleurs un instant, plus de 300 000 travailleurs au centre-ville de Montréal, post-pandémie. Ceux qui disent noter un sentiment d'insécurité au centre-ville de Montréal, 78 % d'entre eux l'associent à l'itinérance. Non pas au crime organisé, non pas aux coups de feu qui sont tirés dans certains des établissements par les gangs de rue et par le crime organisé. Ils l'associent à l'itinérance et vous verrez la causalité ici, 42 % d'entre eux l'associent à la
3230 consommation et 28 % d'entre eux aux enjeux de santé mentale. Je suis pas mal sûr que si on grattait ça plus loin, on verra que c'est vraiment ces deux éléments-là qui ressortent.

3235 95 % des travailleurs estiment que l'itinérance constitue un enjeu préoccupant au centre-ville de Montréal. Mais je vais sauter avec le peu de temps qu'il me reste sur les éléments... Mon introduction a été trop longue, je m'en excuse.

3240 Donnons-nous un peu d'espoir qui est particulier au Québec de voir que 43 % des travailleurs disent qu'ils ont personnellement vécu une situation négative, donc qu'ils ont été victime de violences physiques ou verbales d'individus en situation d'itinérance, en crise, la plupart du temps, eh bien, 83 % d'entre eux déclarent avoir de la compassion envers ces mêmes personnes.

3245 Je le souligne ici parce que dans la plupart des autres villes nord-américaines avec qui je parle régulièrement, ce taux est infiniment plus bas. On tombe dans la confrontation, dans l'intolérance. Ce n'est pas encore le cas à Montréal, du moins c'est ce qui semble être le cas.

3250 Je vais vous parler des entreprises brièvement. Il est important de savoir que 50 % des travailleurs disent aussi avoir des bonnes relations avec... des interventions positives avec les personnes en situation d'itinérance, une conversation, ils font un don en argent, ils font un don en nourriture ou autre.

3255 Parlons des entreprises, un instant. 86 % d'entre elles considèrent l'itinérance comme un problème sérieux au centre-ville de Montréal. Mais je vais sauter à une donnée assez préoccupante qui dit que 72 % des commerçants vivent des situations conflictuelles avec les personnes en situation d'itinérance. Près de 30% d'entre elles au moins une fois par semaine. Ça, ça veut dire une entrée bloquée, une agression, quelque chose qui nécessite un appel à une tierce partie.

Des exemples, il y en a plusieurs. Vous l'avez vu la semaine dernière au Centre Eaton, une évacuation complète de la propriété due à une personne en état de crise qui a attaqué un membre du personnel et qui a forcé l'évacuation du Centre Eaton au complet.

3260 **LA PRÉSIDENTE :**

Je vais vous demander de peut-être aller à ce que vous aimeriez que la Commission retienne de cette situation que vous nous décrivez avec force données?

3265 **M. GLENN CASTANHEIRA :**

3270 Ce que je souhaite sincèrement que le la Commission retienne, c'est qu'on semble tolérer au centre-ville de Montréal ce que l'on ne tolère pas ailleurs. On semble demander aux commerçants de tolérer ce que même plusieurs refuges ne tolèrent pas. Les commerçants et les travailleurs du centre-ville se retrouvent en première ligne, je le mentionnais, se retrouvent à être un refuge informel, alors qu'il y a plusieurs initiatives qui se font de façon périodique, ces entreprises-là demeurent au centre-ville de Montréal.

3275 Alors que plusieurs ont adopté l'approche « pas dans ma cour », je le mentionnais, on constate que la cour est pleine, mais pas que chez les entreprises. Je vous soulève ce que mentionne un urgentologue du CHUM qui a déclaré récemment ne plus se sentir en sécurité sur son lieu de travail. On parle aussi de professionnels de la santé.

3280 Alors bon, ce que je souhaite que vous reteniez. C'est que la STM rappelle souvent, et avec raison, que le métro n'est pas un refuge, mais je souhaite que l'on retienne ici que nos commerces, nos hôtels, nos tours à bureaux, nos galeries marchandes non plus. Elles vont toutefois continuer de faire leur part parce qu'elles sont... Derrière chacune de ces entreprises-là, la plupart d'entre elles, du moins, de réels humains. Des entreprises comme Desjardins qui paient des services sociaux à même sa propriété pour contribuer à la cohabitation sociale?

3285

Notre mairesse rappelle souvent à qui veut bien l'entendre, et avec raison, que l'itinérance n'est pas de compétence municipale, mais je suis ici pour vous dire qu'elle n'est pas plus de compétence commerciale.

3290 Nous allons continuer de faire notre devoir de citoyen québécois, de répondre présent. Mais il y a ici une réelle menace, et c'est vraiment là-dessus, excusez-moi, que j'aurais dû conclure. C'est qu'il y a une menace d'appauvrissement collectif. Considérant que 30 % des revenus non résidentiels proviennent du centre-ville de Montréal, si cette valeur venait à baisser, cette valeur qui sert aujourd'hui à payer les services qui ne suffisent pas, eh bien, on créerait un cercle vicieux où il y aurait un appauvrissement de l'appareil municipal qui viendrait appauvrir davantage les services sociaux qu'on peine déjà à financer.

3295

Et je ne veux pas brandir des épouvantails, mais je vous donne un exemple. Michael Kors, qui a fermé son établissement de la rue Sainte-Catherine. Je ne dis pas ici qu'ils ont fermé à cause des enjeux de cohabitation, mais à ne pas exclure. Michael Kors à lui seul représentait 375 000 \$ de taxes par année. Ils sont déménagés au Royalmount. Laissez-moi vous dire qu'il n'y a aucun enjeu de cohabitation à Royalmount. Leur revenu en fin d'année va être similaire, sinon identique. Chose certaine, c'est que les 375 000 \$ de taxes que peut-être ils vont payer là-bas, ils vont peut-être payer de merveilleux parcs manucurés à Ville-Mont-Royal, et pas un seul travailleur social ici à Montréal.

3300

Alors c'est la mise en garde que je souhaite faire ici auprès de l'OCPM.

LA PRÉSIDENTE :

3310 Parfait. On a bien entendu les enjeux que vous soulevez, et vous le répétez souvent, sont le fait que, selon vous, ce qui dérange et perturbe profondément la cohabitation entre les commerçants et les personnes en situation d'itinérance, c'est un enjeu de santé mentale et de toxicomanie qui aurait augmenté?

3315

M. GLENN CASTANHEIRA :

3320 C'est ce qu'on a déduit. Pour vous l'illustrer, en fait, et je mets temporairement un chapeau personnel, ici. Ma famille est en affaires à Montréal depuis les années 70, dans la restauration. On a toujours connu la cohabitation dans le quartier portugais. C'est la même chose au centre-ville de Montréal. On est passé d'une relation où, hein, prenez l'image « ça prend un village pour élever un enfant », ça prenait un village pour s'occuper de personnes en situation d'itinérance.

3325 Eh bien, il y avait une relation qui se développait avec elles. La plupart, vous seriez surpris de savoir le nombre d'histoires, de belles merveilleuses histoires qui n'ont jamais fait les manchettes où une personne en situation d'itinérance est devenue, en quelque sorte le gardien d'un coin de rue, le gardien d'un quartier où il y a une relation réelle qui se bâtissait avec le voisinage.

3330 Il est aujourd'hui virtuellement impossible d'avoir cette relation-là, de un parce que cette personne en situation d'itinérance, bien souvent, s'est délocalisée parce qu'elle-même ne se sent plus en sécurité dans l'environnement qu'on connaît, et a été remplacée par des cas extrêmement lourds, où le dialogue n'est pas possible, où l'imprévisibilité est constante.

3335 **LA PRÉSIDENTE :**

Alors, qu'est-ce que vous recommandez que nous disions au ministère de la Santé et des Services sociaux, puisqu'en principe, ce n'est pas de compétence municipale, mais nous, nous devons diriger nos recommandations vers la Ville. Bien sûr, utiliser ces leviers pour alerter d'autres paliers de gouvernement, bien sûr, mais qu'est-ce que vous auriez à dire face à ça?

3340 **M. GLENN CASTANHEIRA :**

3345 Pour ce qui est de la santé publique, je vais y revenir dans un instant. Mais il ne faut... Bien que ce ne soit pas de compétence municipale, et que ce ne soit pas une compétence commerciale, il est la responsabilité de tous d'intervenir. Chacun, on a un champ de compétences. Dans le cas de la Ville de Montréal, il est très important de souligner l'importance du leadership de la Ville de

3350 Montréal pour rallier les parties prenantes. Ce qui n'a pas encore été fait. D'ailleurs, je nous souhaite tous que la prochaine administration, quelle qu'elle soit, arrive à rallier les parties prenantes derrière cette crise-là, ce qui n'est pas le cas actuellement. On est encore dans le conflit. Québec, Montréal, Ottawa.

3355 Alors du côté municipal, il est important d'appliquer dans son champ de compétences où on trace la ligne de ce qui est toléré et ce qui ne l'est pas. Quand je dis ce qui est toléré et ce qui ne l'est pas, quelqu'un, quel que soit son statut, qui agresse, qui violente, qui vandalise, il doit y avoir des conséquences. On ne peut passer outre en se disant, mais peut-être que, bon, on devrait... Non. Il y a des choses qu'on ne peut pas tolérer.

3360 Du point de vue provincial, eh bien, je le mentionnais, redistribution de la richesse. Faut-il parler de redistribution de la misère? Moi, je serais curieux de savoir il y a combien de centres d'injection supervisée à Boucherville, ou il y a combien de refuges à Westmount, il y a combien de logements sociaux à Ville-Mont-Royal? Je serais curieux de le savoir. Parce que chez nous, on les a, on vit avec, on en est fiers, j'ose le dire, parce qu'on ne déménage pas.

3365 Desjardins n'est pas sur le bord de déménager. La Banque Nationale n'est pas sur le bord de déménager, ils restent. Shopify ne déménage pas. Ils ont quitté Ottawa pour s'installer à Montréal. Demain matin, ils pourraient quitter pour Miami, et payer une fraction des taxes. Ils ne le font pas parce que c'est un Montréalais qui est derrière cette entreprise-là, et il décide de rester ici.

3370 Alors, comment demander une redistribution équitable du fardeau qui est porté en ce moment de façon disproportionnée par les résidents, comme vous l'avez entendu plus tôt, et les entreprises du centre-ville, on pourrait dire pour les Montréalais, je vais parler pour ceux que je représente.

3375 **LA PRÉSIDENTE :**

O.K. Il nous reste une minute, j'ai accaparé là-dessus. Vas-y, Denis.

M. DENIS LECLERC :

3380

Oui, vous avez vous-même souligné que c'est 5 000 entreprises, beaucoup de sous, beaucoup de sous pour Montréal, mais beaucoup de sous qui sont générés. Plusieurs des entreprises vont mettre des sous spécifiquement pour faire face à la situation de l'itinérance notamment, et généralement plus au niveau de la sécurité. On a des SDC qui commencent à nous dire : on peut aussi contribuer à des actions plus sociales, plus de support, plus de... Parce que tout le monde dit qu'il manque d'argent, puis là, nous on n'est pas à juger d'est-ce qu'il devrait y en avoir plus ou moins, on peut bien... Mais est-ce que les commerçants, les entreprises, peuvent aussi contribuer dans cette lignée?

3385

3390

M. GLENN CASTANHEIRA :

Oui, bien, plusieurs le font déjà. Réponse courte, c'est oui, absolument. La mutualisation des ressources est très gagnante. Quelqu'un me disait récemment que le plus grand gagnant, en ce moment, de la crise, est potentiellement Garda, qui signe des contrats exorbitants en ce moment.

3395

Mais c'est un peu comme les changements climatiques, hein. On peut faire de la prévention, mais une fois que l'eau rentre dans le sous-sol, on veut mettre des poches de sable. Alors c'est un peu ce qui se passe en ce moment chez ces entreprises-là.

3400

Et quand je dis qu'ils le font déjà, je ne vous ai pas partagé le chiffre, je vais vous l'illustrer. Un loyer moyen à Montréal, commercial, c'est 35 \$ du pied carré, pour un bon pied carré commercial. Beaucoup d'entreprises au centre-ville de Montréal, que je ne peux pas nommer, paient plus de 50 \$ du pied carré juste en sécurité. Juste en sécurité. C'est vous dire comment il y a de l'argent investi dans la sécurité publique qui pourrait aller ailleurs.

3405

Alors oui, il y a de la mutualisation qui pourrait être faite. Il ne faut pas la surestimer toutefois. Les budgets des SDC au Québec sont anémiques, c'est dérisoire. Le budget de Montréal centre-ville pour 2,5 kilomètres carrés, est inférieur à celui de Bryant Park à New York, qui n'est pas plus grand que la Place du Canada. Ça vous donne une idée, là.

3410 Mais quand je vous ramène au leadership, si on avait un leadership assez fort pour pointer les initiatives qui mériteraient d'être mutualisées, je suis pas mal sûr qu'il y a une proportion de ces entreprises-là qui serait tout à fait intéressée à rediriger certaines enveloppes dans ces initiatives.

3415 Je vais vous donner un exemple. La brigade de propriété de Montréal centre-ville n'est pas un programme d'insertion sociale. Or, près de la moitié de nos employés sont issus de programmes sociaux. Je peux le mentionner ici, le chef de notre brigade de propreté est un ancien toxicomane.

3420 Je le dis parce qu'il y a un article qui est paru sur lui pendant les Fêtes où il a raconté son histoire. Tous les ans, il sort une douzaine d'hommes de la rue. Je dis hommes, parce que c'est surtout avec eux qu'il interagit. Eh bien, ça, on parle d'une brigade de propreté qui est un service municipal, mais qui est pris en charge par les entreprises du centre-ville de Montréal. Donc c'est un exemple parmi d'autres.

LA PRÉSIDENTE :

3425 On va... Bien, d'abord, merci de vous êtes déplacé. Merci de nous avoir alimentés avec cette réflexion, monsieur Castanheira. On en prend bonne note.

M. GLENN CASTANHEIRA :

3430 Merci.

LA PRÉSIDENTE :

3435 Portez-vous bien.

M. GLENN CASTANHEIRA :

3440 Vous aussi.