

INTRODUCTION

Ce mémoire est déposé à l'OCPM dans le cadre de son mandat de consulter la population montréalaise sur « les conditions de succès afin d'assurer la cohabitation sociale et une intégration harmonieuse des ressources pour les personnes en situation d'itinérance dans les quartiers de la métropole ».

En tant que membre actif du Mouvement pour mettre fin à l'itinérance de Montréal (MMFIM), l'Accueil Bonneau a participé à la préparation du mémoire que le MMFIM a déposé à l'OCPM où les facteurs clés d'une cohabitation sociale réussie ont été présentés. L'Accueil Bonneau appuie entièrement les propositions du MMFIM. De plus, nous présenterons ici des précisions qui émanent du travail de l'Accueil Bonneau.

LA MISSION ET LES SERVICES DE L'ACCUEIL BONNEAU

La mission de l'Accueil Bonneau est d'accompagner de manière inclusive les personnes à risque ou en situation d'itinérance vers un logement, une plus grande autonomie et l'épanouissement. L'organisme est bien ancré dans la communauté depuis près de 150 ans et offre plusieurs services afin de favoriser le processus de réaffiliation sociale et la stabilité résidentielle chez les personnes accompagnées.

L'Accueil Bonneau accueille et soutient des personnes de 18 ans et plus en situation ou à risque d'itinérance dans leur transition de la rue (ce qui inclut un volet d'intervention de milieu) vers le logement et dans le maintien en logement pour limiter un retour à la rue.

La raison d'être de l'organisme est de permettre aux personnes en situation ou à risque d'itinérance de retrouver leur autonomie, leur pouvoir d'agir et créer des liens sociaux significatifs.

Dans le cadre de notre planification stratégique 2022-2026, l'Accueil Bonneau vise les cibles suivantes :

- 450 personnes ont un chez-soi avec un taux de maintien en logement de 80%, elles se réalisent socialement et ont amélioré leur santé globale
- Notre nombre d'unités de logement double
- Nos apprentissages et nos actions contribuent aux meilleures pratiques dans le secteur de l'itinérance et l'Accueil Bonneau rayonne dans sa communauté

L'Accueil Bonneau accueille 400 personnes quotidiennement dans ses locaux. Ces personnes qui sont à risque ou en situation d'itinérance viennent se nourrir et accéder au Carrefour multiservices (le CMS) qui offre un accès aux douches et toilettes, ordinateurs et téléphones, service de fiducie volontaire, un espace santé, des services juridiques, un local de musique et un atelier d'art, ainsi qu'un accompagnement vers le logement. L'Accueil Bonneau accompagne près de 450 personnes en logement – de l'hébergement de transition jusqu'au logement permanent.

Depuis maintenant 14 ans, l'Accueil Bonneau a mis en place **une équipe d'intervention de milieu**. Ces intervenants :

- circulent dans les rues du territoire pour y rencontrer les personnes en situation d'itinérance et établir une relation de confiance
- sensibilisent les personnes de l'impact de leurs propres comportements sur la dynamique et l'ambiance dans le voisinage
- réfèrent les personnes aux ressources appropriées (organismes communautaires, logements, thérapies, services sociaux, UPS-J, SPVM, etc.)
- offrent un service de médiation entre les personnes en situation d'itinérance et/ou les riverains, commerçants, touristes
- sensibilisent les riverains à la problématique de l'itinérance et à la mission de réinsertion sociale de l'Accueil Bonneau.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE L'INTERVENTION DE MILIEU DE L'ACCUEIL BONNEAU

Le travail effectué par l'équipe d'intervention de milieu cadre parfaitement avec l'objectif de l'OCPM d'«assurer la cohabitation sociale et une intégration harmonieuse des ressources pour les personnes en situation d'itinérance dans les quartiers de la métropole ».

L'impact visé est de **favoriser une cohabitation sociale, respectueuse, sécuritaire et harmonieuse entre les personnes en situation d'itinérance et les riverains, les commerçants et les personnes de passage.**

Le résultat attendu de nos interventions est **une diminution graduelle du nombre d'interventions requises liées aux comportements illégaux et gestes d'incivilité.**

En misant sur un continuum de services adaptés aux besoins des personnes en situation ou à risque d'itinérance et en complémentarité avec les nombreux services offerts par l'Accueil Bonneau, notre équipe d'intervention de milieu se construit comme une référence dans le secteur, pour les personnes multi-éprouvées qui utilisent nos services comme pour ceux qui vivent, travaillent, visitent le quartier. En allant vers les personnes les plus désaffiliées, notre équipe d'intervention de milieu assure le soutien et l'accompagnement de ces personnes en bâtissant sur leurs désirs et capacités, pour faciliter l'accès à l'ensemble des services dont elles peuvent se prévaloir pour répondre à leurs besoins et aller vers une situation personnelle plus stable.

Notre approche mise sur la dignité des personnes en situation d'itinérance et reconnaît que celles qui sont visibles sont encore trop souvent jugées et exclues socialement. Plusieurs d'entre elles arrivent difficilement à accéder à un logement et vivent au quotidien avec les difficultés liées, entre autres, aux expériences vécues dans la rue, aux événements traumatisants qui se cumulent et aux effets néfastes des inégalités sociales présentes dans notre société. Conséquemment, elles peuvent également adopter des comportements qui sont cohérents avec leur situation, mais peuvent déranger les personnes domiciliées, de passage dans notre quartier ou celles qui y ont établi leur commerce.

L'accueil adapté que nous proposons et l'attention portée à la création et au maintien d'un lien de confiance mutuel sont au cœur de l'efficacité de nos interventions. Nos principaux objectifs sont de collaborer activement à la réduction de l'itinérance chronique dans notre communauté en favorisant la transition de la rue vers le logement, d'agir à titre d'agent facilitateur dans l'accès aux services communautaires et publics, et de contribuer au maintien d'une cohabitation sociale respectueuse, sécuritaire et harmonieuse entre les personnes en situation ou à risque d'itinérance, les résident.e.s du quartier, les commerçant.e.s et les personnes de passage.

Pour y parvenir, l'équipe d'intervention de milieu dispose de plusieurs mécanismes et approches d'intervention psychosociale adaptés, dont l'approche axée sur la réduction des risques, l'approche centrée sur la personne et ses forces ainsi que l'approche sensible aux traumatismes. Nous sommes également une présence rassurante et une ressource sécurisante pour les commerçant.e.s et le voisinage qui ont l'occasion de parler de leurs réalités et besoins et de se sentir appuyés dans les défis que pose l'existence de l'itinérance dans leur quotidien. Notre équipe est présente de façon régulière du lundi au vendredi de 8h00 à 15h30, dans le but d'assurer une présence active sur le territoire que nous couvrons.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES DE L'INTERVENTION DE MILIEU DE L'ACCUEIL BONNEAU

Afin d'atteindre nos objectifs généraux, nous visons une série d'objectifs spécifiques nous permettant de mieux accompagner les personnes que nous accompagnons :

- contribuer activement à la transition de la rue vers le logement pour les personnes en situation d'itinérance du territoire que nous couvrons
- collaborer à la prévention de l'itinérance
- consolider les actions de référencement, d'accompagnement et de soutien aux personnes en situation ou à risque d'itinérance de l'Arrondissement Ville-Marie
- participer activement à la dynamique d'inclusion sociale urbaine des personnes en situation d'itinérance vivant dans les espaces publics et la population générale
- développer une approche en réaffiliation sociale pour les personnes présentes sur le territoire qui vivent dans les espaces publics
- participer activement à sensibiliser, outiller et améliorer le niveau de connaissance et de compréhension de la communauté face au phénomène de l'itinérance
- rehausser la visibilité et l'impact positif de l'équipe d'intervention de milieu et augmenter le nombre de partenariats stratégiques créés
- contribuer à favoriser des relations harmonieuses entre les personnes présentes aux pourtours des immeubles de l'Accueil Bonneau, dans une posture de collaboration, de cohésion et de cohabitation sociale saine

- repérer les différents campements et assurer un suivi avec les différents partenaires de la communauté qui sont impliqués afin de soutenir de manière concertée les personnes en situation d'itinérance concernées
- s'assurer que les besoins de base ainsi que l'intégrité des personnes en situation d'itinérance sur notre territoire sont comblés.

Faits saillants des interventions dans le milieu et au Carrefour multiservices (CMS) pour l'année 2024

La présentation des faits saillants qui sont exposés ci-dessous démontre les pourcentages d'augmentation du nombre d'interventions réalisées durant l'année 2024 par l'équipe du CMS et milieu comparé à l'année 2023. Nous commençons à remarquer une augmentation importante du nombre d'interventions axées sur la transition de la rue vers le logement ainsi que les interventions axées sur l'accompagnement psychosocial vers le rétablissement.

Interventions axées sur la transition de la rue vers le logement

Période	Démarches administratives	Accès à un revenu	Clinique impôts	Soutien/démarche vers le logement
Janvier à décembre 2024	587 (↑41%)	91(↓26%)	3400 (↑21%)	556 (↑136%)
Janvier à décembre 2023	415	124	2820	235

Interventions axées sur l'accompagnement psychosocial et la réponse aux besoins essentiels

Type d'intervention	Nombre d'interventions 2024	Nombre d'interventions 2023
Création, maintien de lien et support psychosocial	7513 (↑59 %)	4713
Accompagnement et référence santé mentale/dépendance	2079 (↑186 %)	726
Réponse aux besoins de base et dépannages (alimentaire et vestimentaire)	3217 (↑217 %)	1015
Nombre de trousse de consommation remises	1886 (↑253 %)	534

LA CRISE DU LOGEMENT MET À RISQUE LES PERSONNES VULNÉRABLES

Alors que le grand public est au courant de la réaction des citoyens aux gestes d'incivilité de la part de certaines personnes en situation d'itinérance, les personnes qui sont les plus à risque des dangers de la rue sont les personnes les plus vulnérables, soit celles qui sont sans logement, ou celles qui ont réussi à quitter la rue, mais qui habitent des logements sociaux ou communautaires.

Tous les jours, les personnes en situation d'itinérance font face à :

- la stigmatisation
- la faim
- la santé fragilisée
- l'intimidation et la violence

En raison de la crise du logement, même les personnes qui ont quitté la rue ne sont pas à l'abri des risques suivants :

- l'instabilité résidentielle
- l'incapacité de payer son loyer et ses autres dépenses, comme l'épicerie
- l'intimidation par des personnes en situation d'itinérance qui squattent chez eux, mettant à risque leur stabilité résidentielle et leur santé mentale et physique

L'Accueil Bonneau a constaté une hausse importante de ses résidents qui sont victimes d'agressions de personnes de la rue qui envahissent leur logement pour plusieurs raisons :

- avoir un endroit où dormir la nuit
- pour la vente de drogue
- pour la prostitution

EXISTE-T-IL DES SOLUTIONS FACE À L'ENJEU DE LA COHABITATION ?

Notre expérience cumulée de 150 ans nous a mené à conclure que la cause principale de l'itinérance à Montréal est la pauvreté : des revenus insuffisants, l'inabondabilité des logements, et un manque d'accès aux soins de santé adaptés aux personnes vulnérables. Sans se concentrer très sérieusement sur ces éléments de base, une amélioration de la situation actuelle sera impossible.

À court terme, certaines actions concrètes pourraient améliorer la situation :

1. Insister auprès du MSSS qu'un **plan avec des cibles chiffrées** soit développé avec le milieu où seront identifiés le nombre de personnes en situation d'itinérance, le nombre de places disponibles dans toutes les différentes catégories d'hébergement du continuum, de la halte chaleur jusqu'au logement permanent, les budgets requis pour loger et accompagner ces personnes, et un calendrier pour le développement d'immeubles et de programmes d'accompagnement. Assurer que le financement soit coordonné entre les ministères concernés et soit suffisant pour atteindre les cibles. Assurer que les données soient collectées sur l'ensemble des ressources et projets pour pouvoir évaluer l'atteinte (ou non) des cibles.

2. La Ville pourrait assurer **une meilleure coordination entre les équipes de milieu**, ainsi que les enjeux de squattage dans les immeubles d'hébergement et de logement où les personnes les plus vulnérables sont les plus impactées par les problèmes de cohabitation.
3. **Développer le programme Bien chez soi** (projet pilote de la FOHM) et supporter (avec financement) son implantation dans les organismes offrant du logement avec accompagnement. Contrairement aux organismes offrant de l'hébergement d'urgence, ces organismes n'ont pas de personnel travaillant le soir, la nuit ou la fin de semaine, alors les résidents sont plus à risque d'intimidation, de squattage et de violence.

Cette réalité, qui s'accélère de façon exponentielle depuis que les gouvernements fédéral et provincial se sont désinvestis du logement social au début des années 90, ne fera qu'aggraver l'itinérance et les problèmes de cohabitation, à moins que tous les paliers gouvernementaux n'investissent massivement dans le logement et n'offrent le soutien nécessaire aux personnes à risque ou en situation d'itinérance pour qu'elles puissent reconstruire leur vie dans des logements décents qui sont sécuritaires et sécurisants.

Si les plaintes des citoyens concernant les actes d'incivilité dans les espaces publics sont tout à fait légitimes, la seule solution à long terme, à notre avis, est la création de milliers de logements sociaux, jusqu'à 20 % du total du parc locatif de la Ville de Montréal. Sans un tel engagement, avec le financement associé, la Ville de Montréal ne verra qu'une augmentation des campements et une aggravation de la souffrance humaine sur la place publique.

Comme société, nous devons protéger et prioriser les personnes les plus vulnérables de notre société. Lorsqu'il y aura suffisamment de services adaptés pour celles-ci – revenu adéquat, logement, accompagnement, soins de santé adaptés – les problèmes de cohabitation que connaît la Ville de Montréal se régleront l'un après l'autre.

Comme citoyens, sommes-nous suffisamment indignés du fait que plus de 10 000 Québécois n'ont pas de logement? Ou notre indignation se limite-t-elle à l'inconvénient de voir de près les effets directs de nos politiques sociales, économiques, de santé et de logement?