



TABLE DE CONCERTATION DU FAUBOURG SAINT-LAURENT

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

Préparé par la Table de concertation du faubourg Saint-Laurent en vue de la consultation publique menée par l'Office de consultation publique de Montréal

Février 2025

1. La Table de concertation du faubourg Saint-Laurent (TCFSL)

La TCFSL a pour mission de favoriser la communication, les échanges et la concertation entre les différents acteurs du faubourg Saint-Laurent, pour tout ce qui touche le mieux-être des diverses catégories de personnes qui y vivent ou qui le fréquentent. Ses membres sont des résident-es et travailleur-euses, des organismes communautaires et des institutions œuvrant sur le territoire dans les divers secteurs.

« Le faubourg Saint-Laurent au cœur d'un centre-ville habité : un milieu de vie dynamique et inclusif qui favorise le mieux-être et veille à répondre aux besoins des populations diversifiées sur le territoire » résume la vision de la Table pour le quartier.

La Table vise à faciliter le développement harmonieux du quartier dans ses aspects économique, social, culturel, communautaire et environnemental, dans une perspective de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Elle agit sur 6 grands axes d'intervention, identifiés collectivement en 2023 :

- La cohabitation sociale inclusive
- L'accessibilité au logement
- L'accessibilité aux services de proximité
- La création d'un carrefour communautaire multigénérationnel
- Une stratégie centre-ville ami des familles
- La mobilité active et sécuritaire et les aménagements quatre saisons

Le territoire de la Table est compris entre les rues Sherbrooke au nord, Atateken à l'est, Viger au sud et Robert-Bourassa à l'ouest. Il compte 20 330 personnes selon le recensement de 2021.



TABLE DE CONCERTATION DU FAUBOURG SAINT-LAURENT

2. Itinérance et cohabitation sociale sur le territoire de la Table

Le faubourg Saint-Laurent est un territoire central dans la ville de Montréal, et à ce titre il a toujours été un lieu où se côtoient différentes populations aux caractéristiques sociales variées. De nombreuses communautés religieuses et œuvres d'assistance voient le jour à partir des années 1840, et les tensions relativement au partage des espaces publics sont déjà présentes. Depuis, l'itinérance est en augmentation : dans toute la métropole, elle a augmenté de 33 % entre 2018 et 2022. Malgré la présence de nombreuses ressources (centres de jour, hébergements transitoires ou permanents, sites de consommation supervisée, travail de rue, ...) l'augmentation des besoins ne concorde pas avec les financements accordés, et la cohabitation dans les espaces publics reste un défi.

3. Consultation sur les conditions de succès visant à assurer une intégration harmonieuse des ressources dédiées aux personnes en situation d'itinérance dans les quartiers de la métropole

En tant qu'instance intersectorielle et multiréseaux, la TCFSL est amenée à côtoyer de nombreux partenaires et à animer des espaces de concertation depuis de nombreuses années, entre autres sur la cohabitation sociale et les enjeux d'itinérance.

L'intégration d'une nouvelle ressource peut causer beaucoup de questions, voire de rejet, de la part des personnes qui habitent ou fréquentent le secteur; des situations inconfortables, voire portant atteinte à la sécurité, sont rapportées par les médias, et peuvent marquer durablement les personnes les ayant vécues. L'arrivée de nouveaux services dans un quartier provoque des changements dans l'occupation de l'espace public et dans les dynamiques sociales; ces services étant néanmoins indispensables pour les personnes auxquelles ils sont destinés, il est nécessaire de parvenir à les implanter de la façon la plus harmonieuse possible. Pour cela, des éléments sont à considérer autant en termes de cohabitation, de gestion de territoire et de financement, tel que nous l'exposerons dans les prochaines pages.

À noter : les chiffres entre parenthèses (R-x) font référence aux recommandations qui se trouvent en conclusion du présent document.



TABLE DE CONCERTATION DU FAUBOURG SAINT-LAURENT

3.1 Informer, outiller et écouter l'ensemble des parties prenantes en amont de l'ouverture de la ressource (R-1)

Les consultations, et plus généralement les communications à l'entourage de la ressource, sont nécessaires pour préparer aux changements envisagés suite à l'implantation; les personnes logées, les commerces, les travailleurs et étudiants qui fréquentent les environs doivent être tenus au courant de l'arrivée d'une ressource et des moyens mis en œuvre pour faire face aux changements possibles dans l'occupation et la cohabitation dans les espaces publics. Ces personnes doivent être **mises au courant des besoins auxquels la ressource répondra, et de l'analyse qui a été faite pour le choix du lieu**. Les difficultés pouvant être rencontrées lors de cette analyse sont à partager de façon transparente : difficulté à trouver des terrains ou locaux à proximité du secteur où se trouvent les besoins, par manque de disponibilité ou à cause du coût élevé des loyers; défis dans le recrutement du personnel; coût d'éventuelles rénovations; importance de s'implanter dans un quartier vivant et non une zone industrielle pour offrir un milieu de vie aux usagers, facilitant ainsi leur réinsertion, ...

La population générale est peu au fait de la variété des parcours qui peut mener à l'itinérance, au fonctionnement des organismes communautaires, aux principes de l'approche de réduction des méfaits, aux difficultés diverses vécues par les personnes marginalisées dans leur vie quotidienne et dans l'accès aux ressources, ainsi qu'aux histoires plus heureuses de réinsertion; il est important **d'humaniser les usagers des ressources et de mettre en lumière que ces situations proviennent de problèmes systémiques bien plus que de choix individuels**. Ces personnes fréquentant les services devraient être mises à contribution, de façon volontaire, pour participer à des discussions et à la mise en place des solutions requises lorsque des enjeux sont vécus, puisqu'elles sont également des citoyennes du quartier; en leur donnant des occasions d'implication, on profite de leur créativité et on leur permet de faire activement leur intégration dans le quartier.

Le fait **d'informer suffisamment en amont, et de façon exhaustive et transparente, permet à l'entourage de la ressource de mieux comprendre le contexte et les personnes qui seront côtoyées, et d'envisager plus sereinement les changements que l'implantation peut entraîner**. Dans les communications avec les personnes du quartier, il s'agit d'informer, sans toutefois demander la permission d'implanter la ressource à l'endroit prévu, et de **préciser les besoins sans freiner l'implantation**. Les commentaires et questions des personnes consultées peuvent faire ressortir des éléments intéressants et utiles dans la planification de l'implantation : il s'agit de s'appuyer sur l'expertise du quartier pour bonifier le projet, d'écouter les craintes et les suggestions, et d'avoir ainsi un dialogue constructif avec les résidents des environs.



TABLE DE CONCERTATION DU FAUBOURG SAINT-LAURENT

3.2 Déployer une variété de stratégies pour communiquer avec l'entière diversité du voisinage, en toute connaissance de la diversité de leurs besoins (R-2)

Les communications avec le secteur doivent veiller à prendre en compte la **fracture numérique, les barrières linguistiques, le niveau d'alphabétisation, ainsi que tout autre facteur qui limiterait l'étendue des personnes rejointes par les communications**. Ainsi, proposer une rencontre unique, avec un format unique, ne pourrait pas atteindre des personnes n'ayant pas d'ordinateur, travaillant à des horaires atypiques, étant nouvellement arrivées au pays et en cours de francisation, etc. Pour s'assurer de rejoindre réellement toutes les personnes concernées, une combinaison de différentes méthodes doit être utilisée : porte-à-porte et distribution d'accroche-porte pour avertir des réunions d'information suffisamment à l'avance, rencontres en ligne et en présentiel, numéro d'information, page Web d'information, kiosques lors d'un événement de quartier, outils disponibles dans un langage simplifié, partenariat avec les organismes du secteur pour rejoindre leurs usager.ères, etc... Le tout doit être disponible dans les différentes langues parlées dans le secteur; la planification des communications doit donc s'accompagner d'une solide analyse de la diversité sociodémographique du voisinage de la ressource et s'assurer d'atteindre tout le monde.

3.3 Coordonner les horaires d'ouverture et déployer du personnel de manière conséquente dans les espaces publics avec un financement adéquat (R-6-7-10)

Le choix du lieu est un exercice qui est déterminé par de nombreux paramètres : type de services (hébergement 24h/24 ou seulement de nuit, centre de jour, ...), profils des usager.ères (personnes âgées, couples, animaux autorisés, niveau d'intoxication toléré, ...), nombre de personnes pouvant fréquenter la ressource, heures d'ouverture prévues, ... Ces éléments vont aussi beaucoup influencer la cohabitation dans les espaces publics autour de la ressource.

Par exemple, si une ressource ouvre ou ferme aux heures d'arrivée ou de départ d'une école, ceci amènera les écolier.ères et les usager.ères des services à se côtoyer beaucoup plus. Également, il est important d'avoir en tête l'écosystème des ressources déjà existantes, et de prévoir les déplacements possibles des personnes entre différentes ressources, ces déplacements étant susceptibles de se produire beaucoup plus à certaines heures.

Les horaires des ressources dépendent de nombreux facteurs, dont les besoins des personnes desservies, les horaires des ressources environnantes, et aussi leur propre capacité à embaucher et retenir du personnel pour assurer des services adéquats. Le financement doit donc être à la hauteur des différents besoins des usager.ères et du secteur d'implantation, et offrir des conditions dignes aux employé.es de la ressource, ce qui permet une stabilité des effectifs. **Il ne s'agit pas de contrôler les heures d'ouverture et fermeture des ressources, mais plutôt fournir un financement adéquat pour avoir plus de personnel dans les espaces publics à des heures où un plus grand nombre de personnes ayant des profils différents se côtoient.** La présence



TABLE DE CONCERTATION DU FAUBOURG SAINT-LAURENT

de plus d'expertise dans la rue (médecins, infirmières, ressources en santé mentale, ...) permettrait aussi de rejoindre les personnes là où elles sont au moment où elles en ont besoin. Une analyse devrait aussi être encouragée afin d'éviter les trous de service; en effet, les personnes qui fréquentent plus les espaces publics peuvent le faire par choix, mais aussi par manque de ressources à un horaire ou à un endroit en particulier. Une instance pourrait prendre le leadership pour identifier ce qui crée les trous de service et coordonner une réponse adaptée à cette situation, alignée avec les besoins du quartier.

3.4 Privilégier l'ouverture de ressources à petit volume pour respecter et favoriser l'équilibre du secteur d'accueil (achalandage et sentiment d'appartenance) (R-8)

Les quartiers de Montréal sont déjà bien bâtis, avec peu de planification pour des locaux communautaires; or, les besoins augmentent de façon proportionnelle à l'accroissement de population. En outre, avec la difficulté à trouver un lieu qui réponde le plus possible aux différentes exigences liées à l'implantation d'une ressource en itinérance, et les financements souvent en deçà des besoins, il devient plus pratique d'ouvrir une ressource à plus gros volume, que plusieurs petites ressources qui desserviraient un moins grand nombre d'utilisateurs à la fois et qui ne permettraient pas une économie d'échelle. Les besoins en termes de non-mixité (ressources pour personnes trans, QTBIPOC, ...) ne peuvent pas être adéquatement répondus avec des ressources à haut volume et moins réparties sur le territoire. Les personnes qui fréquentent les ressources ont donc tendance à ne pas être uniquement les personnes qui étaient déjà sur place avant l'arrivée de l'organisme; cela peut générer plus de fréquentation du quartier et plus de déplacements sur ce territoire. Également, le sentiment d'appartenance au quartier peut être réduit, autant pour les personnes logées que non logées; cela diminue l'engagement à garder le quartier agréable et réduit le sentiment que les différentes personnes qui y gravitent font partie d'une même communauté qui peut résoudre les différents défis collectivement.

3.5 Considérer l'ensemble des facteurs de changement du quartier dans les évaluations d'impact et les communications subséquentes (R-13)

Les communications devraient aussi inviter à analyser tout événement à proximité de la ressource en regard d'un contexte plus large; par exemple, si on observe une augmentation de la criminalité après l'implantation des services, il est important **d'évaluer d'autres facteurs qui ont changé dans le quartier, ou plus généralement dans le contexte social, plutôt que de considérer uniquement l'apport possible de la ressource à des changements de dynamiques dans le secteur.**

Il est également important de souligner que **les ressources sont une réponse à un enjeu, et non le problème en lui-même**; d'ailleurs, le déménagement d'une ressource ne mène pas toutes les



TABLE DE CONCERTATION DU FAUBOURG SAINT-LAURENT

personnes usagères à modifier leurs habitudes et à fréquenter le nouveau lieu. Il est donc préférable que la ressource soit au plus près de là où les personnes sont déjà, sous peine de diminuer le recours aux services et d'aggraver les vulnérabilités.

3.6 Adapter les services publics et privés à la nouvelle réalité (R-9)

La propreté est un souci qui est évoqué fréquemment lorsqu'une ressource s'installe dans un quartier; les services de propreté au niveau municipal doivent donc **analyser le contexte et s'ajuster pour faire face à la nouvelle situation** (fréquence accrue d'enlèvement des déchets ou de passage d'une brigade, augmentation du nombre de paniers de rue, ...) Un financement doit donc être prévu pour répondre aux besoins qui émergent à l'arrivée d'une ressource. D'autres solutions peuvent permettre d'augmenter la sécurité et la propreté, par exemple l'ajout de cendriers à proximité des poubelles publiques, pour éviter que des mégots enflamment les déchets, ou la mise en place d'arceaux pour les contenants consignés, qui permet une baisse du volume de déchets. **L'accès aux toilettes lors des heures de fermeture des organismes étant limité, voire inexistant, cela peut également entraîner des défis au niveau de la propreté;** l'ajout de toilettes publiques, ou la création de partenariats avec des commerces, peuvent soutenir les personnes non logées à répondre adéquatement à ce besoin essentiel.

3.7 Favoriser l'émergence de partenariats avec les gestionnaires d'immeubles ou commerces dans une perspective de partage de services et d'expériences (R-4-5)

Les gestionnaires d'immeubles ou de commerce peuvent également être encouragés à avoir un bac de récupération du matériel de consommation, et la participation citoyenne pourrait être soutenue : formation à la récupération des seringues, bénévolat dans les ressources pour y créer des liens et mieux en comprendre le fonctionnement et les défis, programmation d'activités dans un espace public, créée en collaboration avec toutes les personnes qui y participeront, par exemple. Différents partenariats peuvent ainsi voir le jour dans le secteur, afin de **mieux se connaître et se soutenir mutuellement pour l'intégration de la ressource dans le quartier.**

3.8 Outiller les personnes qui fréquentent le secteur par le biais d'applications ou de guides de ressources (R-2-3)

Les personnes ont également besoin d'être outillées, par le biais d'applications ou de guides sur les ressources du quartier (311, SAMIC, ...) Les différentes situations vécues peuvent demander des actions très différentes, selon qu'une personne vive une situation d'agression ou aimerait déloger une personne endormie sur ses escaliers. Les résident.es pas toujours outillé.es



TABLE DE CONCERTATION DU FAUBOURG SAINT-LAURENT

pour connaître la meilleure réaction à avoir ou la meilleure personne à contacter dans ces différents cas de figure. Là aussi, ces outils doivent être diversifiés pour pouvoir être utilisés par toutes les personnes concernées; des outils uniquement numériques ou disponibles dans une seule langue ne serviront pas à toutes les personnes qui en auraient besoin.

3.9 Faire preuve de cohérence et de solidarité dans le message véhiculé par l'ensemble des parties prenantes pour soutenir les ressources communautaires (R-11-12)

Il est important de permettre au quartier de s'exprimer et de s'informer tout au cours du processus de planification et d'implantation de la ressource, mais aussi **tout au long de son fonctionnement**, par exemple par le biais de rencontres à une fréquence régulière. Cependant, ce travail revient souvent à l'organisme, qui n'a pas forcément le financement adéquat pour faire de l'éducation populaire, des rencontres citoyennes et des communications fréquentes sur son travail et sur les ressources qu'elle met en œuvre pour résoudre les défis qui peuvent surgir au fur et à mesure de son implantation. **Il reviendrait aux bailleurs de fonds et aux élu.es à tous les paliers de soutenir la ressource de toutes les façons possibles, et non uniquement par un financement adéquat, mais aussi en exprimant de façon publique leur appui à son ouverture et leur confiance en son expertise, et en prenant en charge une partie des communications** (diffusion d'outils, soutien aux rencontres citoyennes, ...) L'intégration des services est une responsabilité partagée, et les partenaires doivent être solidaires des organismes communautaires.

4. Conclusion et recommandations

L'implantation de ressources pour personnes en situation d'itinérance est indispensable dans les quartiers de la métropole, afin de répondre aux besoins des personnes concernées dans le milieu où elles vivent déjà. Cependant, cette implantation entraîne généralement différents changements dans le secteur concerné puisqu'elle peut accroître la cohabitation dans l'espace public de personnes ayant des caractéristiques sociales très différentes.

Pour que cette intégration se fasse de manière harmonieuse, dans le respect de l'ensemble des personnes qui fréquentent les secteurs qui accueillent des ressources, la TCFSL souhaite émettre à l'OCPM les recommandations suivantes :



TABLE DE CONCERTATION DU FAUBOURG SAINT-LAURENT

Recommandations	
COMMUNICATIONS	
R-1	Informar, outiller et écouter l'ensemble des parties prenantes <i>en amont</i> de l'ouverture de la ressource
R-2	Déployer une variété de stratégies pour communiquer avec l'entière du voisinage, en toute connaissance de la diversité de leurs besoins
R-3	Une fois la ressource ouverte, outiller les personnes qui fréquentent le secteur par le biais d'applications ou de guides de ressources
R-4	Favoriser l'émergence de partenariats avec les gestionnaires d'immeubles ou commerces dans une perspective de partage de services et d'expériences
R-5	Favoriser la création de liens entre les différentes personnes concernées par la ressource (personnes logées, commerçant.es, travailleur.ses des environs, usager.ères de la ressource) par la réalisation d'initiatives ciblées
FINANCEMENT	
R-6	Offrir un soutien financier adéquat aux ressources, avec conditions de travail dignes, dont un rehaussement annuel évitant d'appauvrir les employé.es
R-7	Financer le déploiement de personnel dans les espaces publics à proximité des ressources pour faciliter la cohabitation avec l'ensemble des personnes qui fréquentent le secteur
COORDINATION DU TERRITOIRE	
R-8	Privilégier l'ouverture de ressources à petit volume pour respecter et favoriser l'équilibre du secteur d'accueil (achalandage et sentiment d'appartenance)
R-9	Adapter les services publics et privés du secteur à la nouvelle réalité (ex : propreté, accès aux toilettes)
R-10	Coordonner les horaires d'ouverture des ressources en tenant compte de l'ensemble de l'écosystème du secteur, et déployer du personnel de manière conséquente dans les espaces publics
RELATIONS PUBLIQUES	
R-11	Faire preuve de cohérence et de solidarité dans le message véhiculé par l'ensemble des parties prenantes pour soutenir les ressources communautaires
R-12	Reconnaître et valoriser l'expertise et l'apport des organismes communautaires existants dans les efforts collectifs de diminution de la pauvreté et de l'exclusion sociale
R-13	Considérer l'ensemble des facteurs de changement du quartier dans les évaluations d'impact et la communication des résultats