

Itinérance et cohabitation sociale

Mémoire de
Bâtir son
quartier

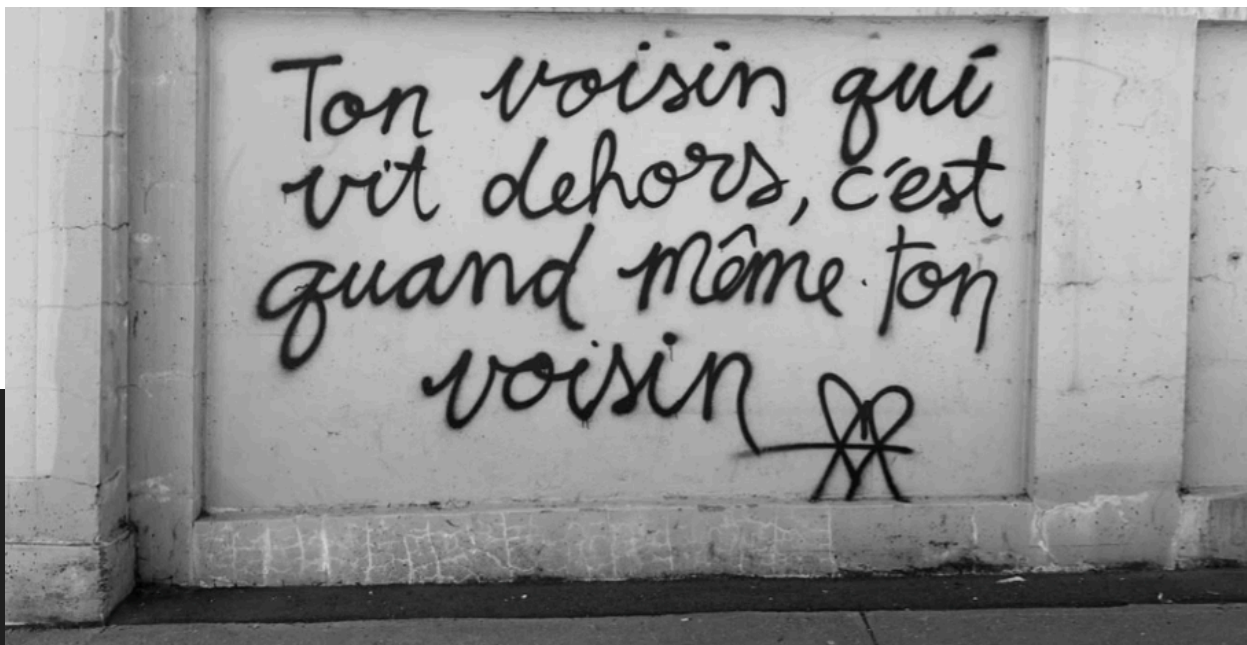
Office de
consultation
publique de
Montréal
(OCPM)

Février 2025



Table des matières

À propos de Bâtir son quartier	-----	01
Introduction	-----	02
Orientation 1	-----	03
Orientation 2	-----	04
Orientation 3	-----	06
Orientation 4	-----	07
Conclusion	-----	08



À propos de Bâtir son quartier

Bâtir son quartier est une entreprise d'économie sociale qui accompagne des organismes, des citoyens et citoyennes à faible et modeste revenu dans l'amélioration et la prise en charge collective de leurs conditions de logement par le développement de projets d'habitation et d'immobilier communautaire.

Depuis le début de ses interventions, en 1976, Bâtir son quartier a complété plus de 470 projets coopératifs ou à but non lucratif totalisant près de 16 000 logements dans le grand Montréal et les Laurentides.

Bâtir son quartier a coordonné la réalisation de nombreux projets immobiliers pour des organismes communautaires répondant à différents besoins des personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Nous collaborons avec des acteurs du milieu pour développer des solutions immobilières pour des ressources d'accompagnement et de services, ainsi que des projets d'habitation transitoire ou permanente.

Nous proposons dans ce mémoire des orientations et des recommandations inspirées des leçons tirées de ces différentes expériences afin d'assurer une implantation harmonieuse des ressources destinées aux personnes en situation d'itinérance dans les quartiers de la métropole.

Depuis 2009, nous avons accompagné de nombreux de projets immobiliers communautaires destinés aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.



Introduction

Comment peut-on instaurer les conditions favorables à l'implantation de nouvelles ressources pour des personnes en situation d'itinérance dans les quartiers résidentiels de la métropole où les besoins sont manifestement urgents ?

Dans ce mémoire, nous souhaitons partager les réflexions et recommandations des organisations de première ligne que nous accompagnons dans différents types de projet de ressources pour les personnes en situation d'itinérance. Les expériences de ces organismes communautaires apportent une mise en contexte essentielle, de la nuance et des points de vue trop souvent négligés dans la couverture médiatique.

Le logement et l'hébergement d'urgence sont des services essentiels, il importe toutefois de souligner que des organisations offrent d'autres services tout aussi essentiels que le logement aux populations les plus vulnérables. Trop souvent stigmatisées et confrontées à des obstacles systémiques, certaines d'entre elles souffrent de dépendances profondément enracinées, de problèmes de santé mentale et physique graves qui peuvent être liés à des traumatismes, parfois transgénérationnels.

La mise en place de ressources telles que les centres de jour, les services de repas, les sites de consommation supervisée, les haltes-fraîcheur, les haltes-chaud, etc., suscite des préoccupations réelles dans le voisinage.

Toutefois, il ne faut pas oublier que les citoyens-es non logés-es font aussi partie de nos communautés et qu'ils et elles ont droit à notre respect ainsi qu'à l'accès aux services qui répondent à leurs besoins particuliers.

Les services de soutien répondent aux besoins existants dans les quartiers. Ils ne sont pas le problème, mais bien constituent plutôt des solutions.

Nous constatons que les controverses entourant la création de ressources destinées aux personnes en situation d'itinérance rendent plus complexes, et parfois ont eu un effet dissuasif sur le développement de nouvelles installations à Montréal et ailleurs au Québec. Et ce, malgré leur rôle essentiel dans l'accompagnement des personnes en situation de grande vulnérabilité vers une reconstruction de leur vie.

Nous croyons que l'adoption d'une approche éclairée par les meilleures pratiques développées par les organisations communautaires ayant mis en place des stratégies en faveur du vivre-ensemble (un terme que nous privilégions à celui de cohabitation) permettrait non seulement d'apporter un soulagement immédiat aux préoccupations urgentes, mais aussi développer des solutions à long terme.

Orientation 1

Construire et développer des ressources là où sont les besoins

- ✓ Prévenir et réduire l'itinérance en construisant un nombre suffisant de logements sociaux et communautaires accompagnés, selon les besoins, de services adaptés.
- ✓ Concentrer nos efforts sur la création des conditions optimales pour l'implantation de nouvelles ressources dans les quartiers où les citoyens non logés ont déjà un sentiment d'appartenance.

Nous constatons qu'il est assez fréquent d'entendre des demandes de création d'une ressource, de préférence à une distance « sécuritaire » des quartiers résidentiels et de leurs diverses commodités (cliniques, transports, parcs, écoles, cafés).

Selon nous, l'enjeu n'est pas strictement lié la distance dite « sécuritaire », mais plutôt de s'assurer que la nouvelle ressource puisse s'insérer harmonieusement et que son implantation ne se traduise jamais par un sentiment d'insécurité pour les personnes habitant la rue ou le quartier d'accueil.

En ce sens, « l'intensité du stress » que pourrait créer cette arrivée doit être adéquatement mesurée. Et des actions visant à éliminer ce stress potentiel doivent absolument être déployées.

Si on veut réellement s'attaquer à la présence croissante de l'itinérance dans presque tous les quartiers de Montréal, nous estimons que nos efforts collectifs dans la création de conditions optimales pour le bon fonctionnement de ces ressources dans le respect de la dignité et du bien-être des voisins, qu'ils soient logés ou non, sont au coeur de la réponse locale au défi de l'itinérance.

Ces conditions incluent l'accès aux transports en commun et à d'autres services complémentaires comme des installations sanitaires, des stations de confort pendant les températures extrêmes.

Un environnement physique qui assure la sécurité et le confort de tous les voisins, qu'ils soient logés ou non, est aussi primordial.

Architecture sans frontières Québec (ASFQ) propose sur son site web (asf-quebec.org) le guide « Architecture + itinérance : pratiques inclusives pour une ville solidaire ». ASFQ recommande de reconnaître le droit à l'espace public pour tous et de garantir, entre autres, l'interdiction des expulsions forcées des campements, l'accès à des toilettes, à l'eau potable, à l'électricité, à une adresse postale, à la collecte des déchets et à un endroit sécuritaire pour ranger ses possessions.

Fournir des services de base aux personnes en situation d'itinérance pourrait réduire considérablement les plaintes contre la communauté itinérante et les organismes qui les soutiennent.

Orientation 2

S'appuyer sur l'expertise des groupes communautaires qui ont des projets de ressources pour les personnes en situation d'itinérance

- ✓ Soutenir chaque groupe dans le développement de stratégies adaptées à ses ressources, sa capacité, sa clientèle et le quartier où le projet sera implanté.

L'itinérance est un phénomène complexe et diversifié, loin d'être monolithique. Les personnes en situation d'itinérance peuvent avoir des parcours de vie très différents, et leurs besoins varient en conséquence. Le reconnaître est crucial pour développer des solutions adaptées en se basant sur des ressources et des approches spécifiques pour répondre aux besoins. En diversifiant les types de soutien disponibles, nous pouvons mieux aider les personnes en situation d'itinérance à retrouver leur autonomie et à améliorer leur qualité de vie.

Dans un même ordre d'idées, au lieu d'imposer une seule vision ou stratégie du vivre-ensemble, il nous semble primordial de s'appuyer sur l'expérience des organismes pour développer les stratégies les mieux adaptées à leur situation particulière, guidées par l'apprentissage de leurs pairs et partenaires.

Nous avons recueilli des points de vue qui diffèrent sur la question de la consultation du voisinage avant la construction et la livraison des projets de ressources destinées aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Des groupes choisissent d'initier rapidement des consultations publiques, des visites porte-à-porte et la distribution de dépliants informatifs aux voisins pour présenter l'équipe d'intervention (médiateurs, travailleurs de rue, équipes de nettoyage et de jardinage) au public et clarifier leur rôle ainsi que leurs responsabilités.

Dans un autre cas, le coordinateur d'une maison des chambres a décidé de donner son numéro de téléphone portable aux voisins et aux commerçants, les encourageant à l'appeler pour toute préoccupation pendant la journée de travail et après les heures de bureau en cas d'urgence.

L'idée était d'éviter d'avoir à appeler la police ou les pompiers si ce n'était pas strictement nécessaire, et de ne pas créer une atmosphère de tension et d'alerte autour du bâtiment. Il s'agissait d'un engagement en temps important et ce n'est peut-être pas une décision avec laquelle tout le monde se sentirait à l'aise, mais il a permis de réduire l'anxiété et de créer une atmosphère plus calme. Après les six premiers mois, une fois la confiance et la bonne communication établies, le coordinateur a constaté que le volume des appels avait considérablement diminué.

Enfin, dans un troisième cas de figure, le directeur d'une organisation bien implantée à Hochelaga-Maisonneuve a souligné que son projet était mené de plein droit, y compris un bâtiment qui leur appartient, les permis requis et le financement pour procéder à la construction.

Il a donc choisi de ne pas consulter le voisinage, craignant que cela ne crée la fausse impression parmi certains d'entre eux que ses futurs résidents étaient des « citoyens de seconde classe » dont la présence devait être remise en question et combattue.

Le directeur et son équipe de projet ont investi leur temps et leur énergie dans les étapes de conception, de construction et d'exploitation afin que leur projet et leurs futurs locataires soient s'insèrent dans le quartier, et cette approche a porté ses fruits. Ils ont ainsi trouvé une autre façon de créer les conditions optimales pour le bon fonctionnement de leur ressource, notamment un bâtiment et un code de vie respectant l'intimité et la quiétude du voisinage, des intervenants bien formés et respectés par les résidents-es et les voisins-es.

Quelques années plus tard, lorsqu'une centaine de citoyens est sortie dans la rue pour protester contre une autre ressource que l'organisation était en train d'établir dans le même quartier, le directeur a simplement donné aux organisateurs de la manifestation les adresses des immeubles que l'organisation gérait dans le quartier.

Une fois que les manifestants ont visité ces immeubles et interrogé les habitants du quartier sur leurs impressions de l'organisation, toutes très positives, l'opposition des voisins a cessé.

Cette approche discrète et non conflictuelle a bien fonctionné dans ce quartier particulier à cette époque précise, en raison d'un sentiment de solidarité et de la sensibilité à la souffrance des voisins sans logement, acquise après des décennies d'expérience vécue dans ce secteur.

Ces différents exemples illustrent bien, selon nous, combien les organismes communautaires qui possèdent et gèrent les ressources sont les mieux placés pour décider des stratégies à adopter pour faciliter une intégration harmonieuse des ressources destinée aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Nous soulignons toutefois que ces différentes initiatives demandent du temps et des énergies aux équipes des organismes communautaires qui assument déjà la tâche quotidienne de loger et fournir des services aux personnes vulnérables. Ce qui pose l'importance du financement des ressources communautaires additionnelles.

En effet, il nous semble très important que la responsabilité d'un vivre-ensemble harmonieux ne devrait pas incomber seulement aux organismes communautaires. Cet objectif concerne l'ensemble de la collectivité montréalaise et les réponses devraient revenir à la collectivité.

Orientation 3

Prendre en compte les enjeux liés au vivre-ensemble dès l'élaboration des projets de ressources pour les personnes en situation d'itinérance

- ✓ Intégrer la question du vivre-ensemble dès la conception et l'architecture du bâtiment.

Dans un centre de jour en construction dans l'arrondissement du Sud-Ouest de Montréal pour une organisation soutenant les peuples autochtones en situation d'itinérance, l'écoute attentive du directeur aux préoccupations du voisinage a permis de recueillir des informations précieuses. Les ateliers de conception participative menés par les architectes avec le personnel et les membres des communautés autochtones ont également joué un rôle clé dans l'identification des enjeux communs et des bénéfices mutuels. Les architectes ont demandé : « Que signifie *Chez vous* pour vous? »

Les architectes ont ensuite traduit cette intelligence collective en plans facilitant un accès rapide et une circulation fluide autour des ressources, évitant ainsi les files d'attente devant les résidences et commerces avoisinants – une source de tension souvent évoquée lors des consultations. Cette caractéristique du design profite aussi aux voisins non logés, qui peuvent ainsi passer leur temps dans des espaces intérieurs et extérieurs privés et insonorisés à des activités essentielles comme partager un repas ou une cigarette entre amis, faire leur lessive, contacter leur famille ou consulter un thérapeute dans des espaces cliniques adaptés.

Deux « salles Zen » discrètes au premier étage permettent même d'accueillir en toute quiétude une personne en détresse. Au sous-sol, des installations de buanderie commerciale, des espaces de rangement suffisants pour les effets personnels des personnes fréquentent la ressource ainsi qu'une pièce réfrigérée pour les bacs de déchets et de recyclage illustrent encore comment une consultation approfondie et une réflexion attentive aux besoins des voisins logés et non logés ont permis d'intégrer des solutions pratiques à la conception et au fonctionnement du bâtiment, améliorant ainsi la qualité de vie et le bien-être de tous.

Ce ne sont là que quelques exemples de la manière dont la synergie du design architectural répond aux divers besoins des personnes. Il convient, toutefois, de souligner que le temps, les efforts et les matériaux nécessaires pour ce genre d'initiatives exigent un financement supplémentaire au-delà des normes habituelles.

Le groupe communautaire, les partenaires et les bailleurs de fonds ont fait preuve de créativité, de flexibilité et de débrouillardise pour assurer la réalisation du projet. Tous – des architectes aux ingénieurs, en passant par les agents de développement, les gestionnaires de projet et les équipes de construction – ont mieux compris l'histoire autochtone, leurs luttes et leur réalité, et ont travaillé avec diligence et compassion pour atteindre les objectifs.

Orientation 4

L'intégration des ressources pour les personnes en situation d'itinérance dans nos quartiers : une responsabilité à partager

- ✓ Mettre de l'avant les bénéfiques pour la communauté : quelles nouvelles ressources contribueront à résoudre des problèmes existants et à améliorer la vie de quartier ?

Il est très important de documenter et témoigner des bienfaits des plus de trente (30) centres de jour et autres ressources montréalaises pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Ces exemples peuvent être présentés lors de rencontres avec les voisins, les partenaires et les médias qui ne connaissent pas ces histoires positives et inspirantes. Nous proposons ainsi la mise en place d'un processus de sensibilisation et d'éducation populaire sur les enjeux présents liés à l'itinérance dans les quartiers. Une approche bienveillante, inspirée par l'expérience collective de terrain, permettrait de réduire la tension et de nous concentrer collectivement sur les causes profondes des problèmes, tout en permettant aux organismes communautaires de se concentrer sur leur mission d'accompagnement et de services pour les personnes vulnérables.

- ✓ Selon les besoins, prévoir des fonds dans les budgets dès les phases d'élaboration pour des équipes dédiées au vivre-ensemble.

La présence d'intervenants-es bien formés-es dans les rues avoisinantes, pour accompagner les voisins non logés et assurer une communication ouverte et continue entre la ressource communautaire et la communauté environnante peut être une réponse adéquate pour favoriser un sentiment de sécurité aux alentours des ressources destinées aux personnes en situation d'itinérance. Elle nécessite toutefois des fonds pour rémunérer ces intervenants-es.

Nous recommandons d'inclure dans le budget de réalisation et d'exploitation des postes dédiés à l'embauche d'un-e agent-e pour le vivre-ensemble dès les phases d'élaboration, de développement des projets. Une fois le bâtiment livré et les opérations lancées, le budget d'exploitation pourra financer ces postes d'intervenants-es.

Dans des projets précédents, nos partenaires ont bénéficié du soutien financier du Ministère de la Santé et des Services sociaux, de PISOC et d'autres bailleurs pour des soutenir des initiatives bien ancrées dans leur communauté.

Conclusion

Nous devons prioriser la réponse aux besoins dans les milieux où ils s'expriment ; déraciner des gens de l'endroit où ils ont un réseau, fût-il fragile, n'est pas une option.

Nous devons concentrer notre temps et nos énergies sur la création des conditions optimales pour l'intégration de nouvelles ressources dans les quartiers où les groupes communautaires estiment qu'elles sont nécessaires.

À Bâtir son quartier, nous connaissons de nombreuses histoires d'organismes qui œuvrent efficacement pour le bien-être des personnes qui fréquentent leurs ressources, en offrant un toit et un espace pour guérir et se reconstruire.

Il est important de s'inspirer des expériences de ces organismes bien intégrés dans leur quartier et, surtout, de bien comprendre les raisons de leur intégration réussie. Nous pourrions apprendre de leurs expériences et les diffuser largement.

Nous devons concentrer notre temps et notre énergie sur la création des conditions optimales pour l'intégration de nouvelles ressources dans les quartiers où les groupes communautaires estiment qu'elles sont nécessaires.

Enfin, nous réitérons :

- que le financement stable et adéquat des ressources qui soutiennent la dignité et le bien-être des personnes les plus vulnérables par des services de soutien et d'accompagnement doit être une priorité;
- que la construction de logements sociaux et communautaires (d'urgence, transitoires et permanents) est une solution pérenne pour prévenir et mettre fin à l'itinérance.

Nous souhaitons que toutes les questions, réflexions et discussions suscitées par cette consultation publique soient l'étincelle permettant de redéfinir le débat sur le vivre-ensemble dans nos quartier et de remettre l'accent sur les êtres humains au cœur de nos efforts collectifs.