BULLETIN N° 12 DU RÉSAL

LA SÉCURITÉ DANS ET AUX ABORDS DES STRUCTURES D'HÉBERGEMENT D'URGENCE :

COMMENT PROMOUVOIR UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE?

PAR LE RÉSEAU D'ÉCHANGE ET DE SOUTIEN AUX ACTIONS LOCALES

Rédaction :

Sonia Ouimet
Assistante de recherche,
Centre international pour la prévention
de la criminalité (CIPC)

Supervision :

Ariane de Palacio, Ph. D.
Directrice de la recherche, innovation
et relations internationales, CIPC

Collaboration :

Michelle Côté, Ph. D.
Directrice de la recherche
appliquée, CIPC

Serge Lareault
Commissaire aux personnes en situation
d'itinérance, Service de la diversité et de
l'inclusion sociale, Ville de Montréal

JANVIER 2022

TABLE DES MATIÈRES

Introduction, p. 1

Portrait de la situation actuelle des hébergements d'urgence à Montréal, p. 2

Portrait actuel des hébergements d'urgence, p. 2

La continuité des services, p. 4

Comment définir la sécurité dans le contexte des accueils d'urgence pour les personnes en situation d'itinérance?, p. 5

La sécurité des usagers, p. 5

La sécurité des travailleurs, p. 6

La sécurité des communautés avoisinantes, p. 7

Une articulation difficile et enjeu de cohabitation sociale, p. 7

Quels sont les facteurs de risque et de protection?, p. 8

Enjeux propres aux personnes usagères des services, p. 10

Approche à développer, p. 10

Le rôle croissant de la sécurité privée et ses limites, p. 11

COVID-19 et mesures sanitaires, p. 12

Conclusion, p. 12

Références, p. 13

INTRODUCTION

L'itinérance est un phénomène complexe pouvant être étudié sous plusieurs angles. La situation liée à la pandémie actuelle, ayant exacerbé les difficultés déjà bien présentes que vivent les personnes en situation d'itinérance, nous incite à nous attarder à la sécurité entourant les structures d'hébergement, et ce, tant à l'intérieur qu'aux abords de ces dernières. Par ailleurs, selon le ministère de la Santé et des Services sociaux (Latimer et Bordeleau, 2019), on compte 3149 personnes en situation d'itinérance visible à Montréal au 24 avril 2018. Cette proportion représente plus de la moitié des personnes en situation d'itinérance recensées pour l'ensemble des onze régions administratives du Québec. En ce sens, le gouvernement du Québec reconnaît que la métropole présente des enjeux qui lui sont propres à l'égard de l'itinérance.

Les enjeux de sécurité face aux hébergements d'urgence englobent également différents **espaces** et **temporalités**. On fait référence à l'articulation du « dedans et dehors » tout autant que les périodes d'activité davantage impactées. De plus, l'aspect de la sécurité est une notion dite multiforme, et nous avons souhaité l'aborder sous quatre angles. D'abord, il y a la **sécurité objective**, celle qui est comptabilisée comme le nombre d'incidents ou d'interventions policières. Cette notion d'objectivité peut être mesurée à l'aide d'outils comme les données criminelles ou encore les enquêtes de victimisation. On notera toutefois qu'il y a un écart majeur entre les deux qui s'accentue lorsqu'il est question des populations marginalisées, tout particulièrement celles qui connaissent des situations d'itinérance et des situations de vulnérabilité connexes (consommation, santé mentale, pauvreté, travail du sexe, minorité de genre, personne autochtone, femme). La **sécurité subjective** quant à elle, se doit d'être centrale et réfère au sentiment de sécurité et de bien-être, aux facteurs de protection valorisés ou encore à une ambiance positive au sein de la ressource. La **sécurité personnelle**, pour sa part, renvoie à la question de la sécurité objective et subjective des individus face à des actes de violence. Pour terminer, la **sécurité collective** est basée sur l'acceptation des différences et sur la non-stigmatisation; en somme on fait référence au vivre ensemble dans une cohabitation positive.

Pour cette 12ième édition du bulletin du RÉSAL, nous proposons une réflexion sur cette notion complexe de sécurité dans le contexte de l'hébergement d'urgence des personnes en situation d'itinérance. Les objectifs de cette publication sont ainsi de : proposer une définition inclusive et intégrée de la sécurité dans ces contextes, identifier les enjeux de sécurité, leurs facteurs de risque et de protection connus, examiner les principales réponses mises en œuvre au regard des données probantes et tenter une première réflexion sur l'impact que la pandémie de COVID-19 et les mesures sanitaires ont eu sur la sécurité

personnelle et collective dans ces contextes.

Il est à noter que le bulletin ne se veut pas une analyse exhaustive des enjeux de sécurité, et les résultats présentés ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la population. Nous tenterons plutôt ici de faire un état des lieux de la situation face aux enjeux de sécurité à partir des données obtenues lors des entrevues.

PORTRAIT DE LA SITUATION ACTUELLE DES HÉBERGEMENTS D'URGENCE À MONTRÉAL

La mairesse Mme Plante (Teisceira-Lessard, 2020) affirme quant à elle que la crise sanitaire liée à la pandémie avait fait grandement augmenter les besoins de services d'hébergement offerts aux personnes qui seraient en situation d'extrême vulnérabilité. Par ailleurs, les refuges mis en place afin de répondre aux besoins se retrouvent malgré eux à pleine capacité très rapidement, si bien que plusieurs personnes sont contraintes à dormir dans des camps de fortune. D'un autre côté, on nomme que plusieurs personnes en situation d'itinérance affirment éviter les hébergements puisque les conditions de vie y sont difficiles. Cette réalité n'est toutefois que la partie visible de l'itinérance et nous ne devons pas passer sous silence l'ampleur de l'itinérance dite invisible ou cachée. Elle fait référence à des personnes vivant temporairement avec d'autres, sans garantie de résidence soutenue ou encore accédant à des logements temporaires et de courte durée qui ne sont pas dénombrée dans les statistiques (Gouvernement du Québec, Institut de la statistique du Québec, 2020).

Portrait actuel des hébergements d'urgence

L'un des premiers constats nommés par les participants est que l'offre de service en hébergement d'urgence était insuffisante bien avant l'arrivée de la pandémie au début de l'hiver 2020. Nous pouvons affirmer qu'en raison de la difficulté à dénombrer les personnes en situation d'itinérance, il est hasardeux de définir avec précision le nombre de lits nécessaire afin de répondre aux besoins de la clientèle. Par ailleurs, on nous mentionne qu'il est nécessaire de se pencher sur une définition claire des termes utilisés lorsque nous évaluons les besoins des personnes en situation d'itinérance. En effet, un hébergement d'urgence se veut pour une courte durée de quelques heures, alors qu'un hébergement de transition est plutôt défini par un séjour de plusieurs jours.

Selon les estimations, lorsque la crise sanitaire a débuté, près de 300 lits au sein des différents hébergements ont été fermés afin de respecter les normes de distanciation sociale. Or, des installations temporaires ont alors été mises à la disposition des personnes vulnérables

faisant augmenter les places disponibles à près du double de ce qui était initialement offert avant l'arrivée de la pandémie. Nous convenons toutefois que l'urgence de la situation a forcé les différents acteurs à œuvrer dans des conditions difficiles avec des ressources minimales. Par ailleurs, au cours des derniers mois, les participants rencontrés remarquent une migration des personnes en situation d'itinérance, notamment chez les jeunes et les femmes, et ils se questionnent à ce sujet. À la suite de discussions, nous posons l'hypothèse selon laquelle les conditions actuelles difficiles, comme les mesures sanitaires strictes et les conditions d'accueil, pourraient avoir contraint certains usagers à changer leurs habitudes afin de répondre à leurs besoins primaires.

À ce sujet, certains participants évoquent qu'au fil des ans, en raison de la difficulté à avoir du personnel qualifié et en nombre suffisant, certains hébergements se voient dans l'obligation d'être davantage restrictifs concernant les problématiques de consommation. On nomme qu'en raison, entre autres, des risques de sevrage et de psychoses, certains usagers se voient l'accès aux services refusé.

De plus, selon les informations obtenues, on nous mentionne que plusieurs hébergements d'urgence sont ouverts de façon temporaire durant les mois plus froids. Bien que l'intention soit louable, on affirme que l'offre de service devrait plutôt être permanente et non en fonction de la température. Le but à atteindre serait donc d'offrir un environnement stable et sécurisant afin que les personnes les plus vulnérables aient accès à des services en continu.

En raison des différents constats présentés, plusieurs aspects méritent, selon les personnes rencontrées, l'attention des acteurs du milieu. D'abord, il semble y avoir une absence de définition claire quant aux rôles et aux responsabilités de tout un chacun face à la problématique de l'itinérance. Devant l'importance des demandes de la clientèle, des réactions du type « ce n'est pas dans ma cour » ont été mentionnées par plusieurs des personnes rencontrées. Conséquemment, on peut suggérer qu'à l'issue d'une mise en place de normes par la définition des rôles et des responsabilités des acteurs, la structure de l'offre de service devrait faire l'objet d'une révision majeure.

À titre d'exemple, *Les Bergers de l'Espoir* [sghottawa.com], situé à Ottawa, proposent une structure de service novatrice. Spécifiquement, cette ressource met en place une division claire des services selon les besoins spécifiques des usagers. Ils offrent, par exemple, des logements en milieu de soutien et des programmes d'abri dit transitoires. Ces programmes ont l'avantage de servir une clientèle spécifique telle que les femmes, les hommes, les personnes avec des problématiques d'alcool ou des difficultés en santé mentale, des

personnes nécessitant des services de consommation supervisée, etc. Par ailleurs, afin de désengorger les milieux hospitaliers, ils offrent le programme : *Détournement des services d'urgence et des services municipaux*. Brièvement, ce service consiste à offrir aux usagers un programme de sevrage médical supervisé, permettant de détourner les patients du système hospitalier, des services paramédicaux, du service de police, de la GRC et des transports publics. Les professionnels de la santé de Montréal, interrogés dans l'étude d'Alunni-Menichini & al. (2020), évoquent également que les services d'urgence ne sont pas appropriés lorsqu'il est question de la gestion des maladies chroniques, des intoxications et du sevrage de substances sans risque médical.

En somme, l'objectif de ce type de structure est que chacun ait sa spécificité quant aux services offerts aux usagers. Ainsi, le processus de dotation du personnel pourrait être effectué selon les besoins spécifiques de la clientèle et permettrait aux hébergements d'offrir un service efficace et efficient tout en diminuant la surcharge des milieux hospitaliers.

La continuité des services

Outre l'aide en hébergement d'urgence offerte aux personnes en situation d'itinérance, des services en accompagnement au logement sont également disponibles. On fait référence à un service offert aux personnes ayant déjà fait un certain cheminement au niveau de leur insertion sociale tout en ayant encore des besoins de soutien et d'accompagnement.

Tout comme les hébergements d'urgence, les organisations qui visent la stabilisation des personnes vivant en situation d'itinérance rencontrent de nombreux défis. Étant donné la demande de service élevée et le manque de ressources pour répondre aux différents besoins, la situation des usagers et des travailleurs n'est pas toujours optimale. De plus, selon les informations obtenues, les personnes rencontrées rapportent que les exigences des bailleurs de fonds au sein des différents programmes offerts aux usagers sont nombreuses et variables et complexifient l'offre de services. Elles affirment également travailler dans des conditions difficiles comme le manque d'accès à de la formation ainsi que la surcharge et les modalités de travail auxquelles elles sont soumises. Spécifiquement, les participants font référence au salaire inadéquat, aux horaires exigeants et à l'absence de bénéfice qu'ils perçoivent comme n'étant pas cohérents avec les responsabilités et la charge de travail élevée du poste. Conséquemment, le taux de roulement élevé du personnel impacte les services rendus aux usagers. Les personnes rencontrées affirment que cette approche pourrait être reliée avec un sentiment d'insécurité chez les usagers qui, à son tour, rend la création du lien de confiance difficile entre les travailleurs et ces derniers.

Qui plus est, il apparaît pertinent de mentionner qu'une étude menée à Montréal par la Commission de la santé mentale rapporte des résultats fort intéressants face l'évaluation de l'efficacité des mesures d'accompagnement dans des logements communautaires avec assistance (Latimer et coll., 2014). Pour ce projet, 469 personnes en situation d'itinérance et vivant avec un trouble de santé mentale ont été sollicités afin de prendre part à cette étude prospective d'une durée de 18 mois. L'objectif était de tester le modèle *Logement Chez Soi* mis en œuvre en 2008. Conséquemment, les participants ont été divisés en deux groupes : l'un recevant les services de *Logement Chez Soi* qui comprend des équipes de suivi et de soutien intensif avec un accès immédiat à un logement privé et l'autre était soumis à l'approche traditionnelle de service. Les résultats sont éloquents sur de nombreux aspects. Entre autres, pour ne nommer que ceux-ci, les auteurs font référence à une amélioration de la stabilité résidentielle, une diminution de l'utilisation des services d'urgences et une amélioration globale de la qualité de vie et du fonctionnement dans la communauté. Par ailleurs, on affirme que le projet *Logement Chez Soi* s'avère avantageux puisqu'il réduirait les coûts liés aux visites en hébergement d'urgence, aux hospitalisations et autres coûts connexes. Or, malgré les résultats du modèle fort encourageants, nous constatons que l'aspect de la sécurité du personnel et des usagers des services n'a pas été évalué.

COMMENT DÉFINIR LA SÉCURITÉ DANS LE CONTEXTE DES ACCUEILS D'URGENCE POUR LES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE?

Sachant que les enjeux de sécurité dans le contexte de l'hébergement d'urgence de personnes en situation d'itinérance sont multiples et se développent sur plusieurs dimensions telles que les acteurs, l'espace et la temporalité ainsi que le type de sécurité, il convient de les expliciter davantage. D'abord, les acteurs sont divisés en trois groupes, soit les **personnes usagères**, les **travailleurs** et les **personnes évoluant aux alentours** de ces ressources.

La sécurité des usagers

Les ressources en hébergement entretiennent toutes un fort désir de ne pas stigmatiser ou encore infantiliser les usagers misant sur une approche humaniste et une visée de réduction des méfaits. En ce sens, les personnes interrogées ont rapporté que peu d'appels sont effectués afin de solliciter l'aide des policiers et une grande tolérance est présente face aux désordres et aux écarts de conduite. Selon plusieurs sources, cette approche pourrait être corrélée avec une détérioration de la sécurité perçue et vécue par les autres usagers. Toutefois, les personnes interrogées affirment leur transparence en ce qui concerne les

appels qui sont effectués aux policiers en cas de nécessité absolue. C'est-à-dire que l'usager sera en tout temps informé de l'intention de l'intervenant et pourra alors choisir de rester sur place et assumer les conséquences ou quitter l'endroit pour éviter d'être intercepté par les policiers. Par ailleurs, plusieurs ressources se trouvent confrontées à des actes et des situations de violence, à des usagers largement intoxiqués et à des dégradations des installations qui ont lieu à proximité immédiate, notamment, en dehors des heures d'ouverture. À cet effet, plusieurs ressources ne semblent pas disposer, au-delà de leur règlement général, d'un protocole clair de gestion des incidents de sécurité en ce qui a trait aux situations de crise telles que les conflits, la violence ou encore la non-conformité aux règles. Par conséquent, les personnes interrogées soulèvent être confrontées à des usagers rapportant un sentiment d'insécurité et un manque de confiance à l'intérieur et aux abords des hébergements. Certaines ressources présentent toutefois un portrait fort différent. En effet, pour certains hébergements d'urgence, un protocole de gestion des incidents de sécurité clair et rigoureux mentionnant les conséquences en cas de non-respect des règles est en place. Selon les personnes interrogées, ces ressources travaillent d'ailleurs en étroite collaboration avec les policiers lors de manquements à ces règles. Le protocole est d'emblée présenté à tous les usagers souhaitant bénéficier des services.

La sécurité des travailleurs

Presque unanimement, les personnes rencontrées rapportent que la sécurité des travailleurs n'est pas une priorité au sein des hébergements. Elles rapportent que l'absence de protocole pouvait générer un niveau accru d'insécurité perçue et vécue chez les intervenants et les usagers par la même occasion. Elles ajoutent que le manque de personnel exige parfois que les intervenants soient responsables de plus d'une cinquantaine d'usagers, seuls, alors que d'autres œuvrent en tout temps en binôme. De façon générale, les personnes rencontrées rapportent un manque d'intérêt, d'écoute, de supervision et d'actions face au sentiment d'insécurité vécu et perçu par les travailleurs. En raison notamment de l'absence de protocole de gestion des incidents de sécurité, certains conflits émergent également entre les employés face à la vision et à l'application des règles. Par ailleurs, le sentiment d'insécurité qui en découle semble mener à un désinvestissement des employés tout autant qu'à un taux de roulement élevé, ce qui impacte par la même occasion la sécurité de tous. Les intervenants en centre d'hébergement d'urgence étant souvent confrontés à des situations de crise ou de conflits, les personnes rencontrées rapportent que la formation à cet effet est insuffisante. Par ailleurs, le manque de supervision et de coordination clinique a pour effet d'exacerber le sentiment d'insécurité des intervenants.

La sécurité des communautés avoisinantes

À cet effet, l'ensemble des ressources sont préoccupées par les inquiétudes des citoyens vivant aux abords. La principale inquiétude de ces derniers est la cohabitation rapprochée avec les personnes présentant des difficultés en toxicomanie et en santé mentale. On dénote une grande hétérogénéité dans les approches des différentes ressources vis-à-vis des enjeux de cohabitation : certaines ne les abordent pas et ne déploient pas d'actions en dehors de leurs infrastructures, tandis que d'autres prévoient des mesures à cet effet qui sont parties prenantes des protocoles de sécurité. Par exemple, certaines ressources exigent que la consommation des usagers soit strictement interdite dans les rues avoisinantes tout autant que sur les terrains privés des citoyens. En conséquence, tout manquement à ces règles prévoit l'application de mesures allant de l'exclusion temporaire de la ressource à un appel aux policiers.

Par ailleurs, mentionnons que certains pays comme la France (Faget, 2010) et la Suisse (Andreoli, 2019) ont mis en place des pratiques novatrices en matière de médiation sociale et communautaire qui engendrent des résultats probants et qui favorisent grandement la cohabitation sociale et le sentiment de sécurité des communautés. Montréal met d'ailleurs actuellement en œuvre un projet pilote nommé Équipe Mobile de Médiation et d'Intervention Sociale (Ville de Montréal, 2021) qui s'inspire de ces pratiques. La mission de cette équipe est d'agir rapidement dans l'espace public afin de répondre aux situations de conflits, de détresse ou encore de cohabitation touchant les personnes vulnérables.

UNE ARTICULATION DIFFICILE ET ENJEU DE COHABITATION SOCIALE

Sans contre dit, la situation dans laquelle les personnes en situation d'itinérance vivent est susceptible d'affecter tous les types de sécurité, et ce, pour tous les citoyens. On ne peut passer sous silence que la santé globale des personnes vivant dans une situation de vulnérabilité non négligeable est largement impactée. Pensons, entre autres, aux taux de maladie mentale qui atteint 58% et celui des lésions cérébrales allant jusqu'à 53% alors que l'on observe dans la population générale des taux à respectivement 16% et 1% (Fazel & al., 2014). Rappelons que ces conditions de santé peuvent influencer négativement l'engagement social et les activités, minant ainsi la santé et le bien-être de ces personnes (Marshall & al., 2014). En étant ainsi à l'écart de la vie sociale, une certaine dichotomie ne cesse de s'immiscer entre les citoyens d'une même communauté. La revue systématique de Marshall & al. (2019) permet de saisir à quel point le quotidien des personnes itinérantes impacte de nombreuses sphères de leur vie et par conséquent, celle de la collectivité dans son ensemble. À titre d'exemple, les auteurs soulèvent que les personnes en situation

d'itinérance doivent quotidiennement jongler avec le fait de devoir gérer leur survie et occuper leur temps. Ainsi la consommation de substances devient une stratégie d'adaptation fortement utilisée afin de faire face à leur situation tout en étant une manière de structurer leur temps.

De plus, comme vue précédemment, la stabilité des services offerts est essentielle puisque les personnes en situation d'itinérance y portent une grande attention. L'étude d'Alunni-Menichini & al. (2020) soulève cette importante notion concernant l'accessibilité des services et la capacité des utilisateurs à percevoir leurs besoins et à rechercher ces services. Ils constatent que la majorité des participants de l'étude affirme le besoin de recevoir un service rapide, flexible et à long terme afin de s'engager et accepter l'aide offerte. En ce sens, le fait que les hébergements d'urgence aient connu de nombreux changements au cours des deux dernières années, notamment par les ouvertures et les fermetures de nombreuses organisations couplées aux normes davantage restrictives à ce qui a trait à la consommation de substances (Roy & al., 2020), pose des enjeux majeurs d'accès aux services.

Cette articulation difficile des services est susceptible d'impacter négativement la cohabitation sociale puisque l'intervention auprès de personnes en situation d'itinérance aux prises avec des problématiques de consommation de substances et de santé mentale représente un défi. En effet, ces dernières seraient davantage impulsives et irritables et auraient des comportements agressifs notamment induits par la consommation ou encore l'état de sevrage (Alunni-Menichini, K., Bertrand, K., Roy, L. and Brouselle, A., 2020). En conséquence, il nous apparait sans équivoque qu'il soit difficile pour les personnes en situation d'itinérance de développer ou de maintenir des relations sociales positives au sein de leur communauté.

Quels sont les facteurs de risque et de protection?

Concernant les facteurs de risque susceptibles d'interférer avec le sentiment de sécurité subjective, les personnes interrogées nomment, entre autres, la consommation de drogues et d'alcool, la prostitution et la présence de gangs de rue aux abords des ressources. Également, elles rapportent que le ratio intervenants/usagers limite la possibilité des travailleurs à intervenir à l'extérieur de l'hébergement afin d'assurer la sécurité collective et personnelle. L'étude d'Alunni-Menichini & al. (2020) appuie également en partie ce constat. Les auteurs nous rappellent que les difficultés personnelles auxquelles les personnes en situation d'itinérance sont confrontées limitent parfois l'accès aux différents services puisque ces derniers ont du mal à percevoir leurs propres besoins. Ils font entre autres

référence aux problèmes de santé physique, de santé mentale et de consommation qui minent la recherche d'aide et augmentent le recours aux services d'urgence. De plus, selon les informations obtenues, on dénote un certain manque de compréhension des policiers face à la situation des personnes itinérantes bien que ce ne soit pas un constat généralisable à l'ensemble des ressources. Les personnes rencontrées font référence à l'atteinte à la sécurité personnelle des usagers et à la sécurité collective par le biais de la discrimination, de l'intimidation, d'une approche trop répressive et même de gestes de violence envers les usagers. Une telle attitude de la part des policiers est susceptible de teinter la perception des citoyens face à la population itinérante. En appui à ce constat, l'étude de Roy et coll. (2020), menée à Montréal auprès de personnes en situation d'itinérance, soulève que la majorité des participants affirment avoir vécu des situations où les policiers ont eu à leur égard des attitudes humiliantes, des propos discriminatoires ou encore ont eu recours à l'emploi excessif de la force. Conséquemment, ces situations pourraient même influencer, voire expliquer, la décision des hébergements d'urgence de contacter les policiers uniquement en dernier recours afin de protéger les usagers des pratiques inadéquates. Par ailleurs, les participants de l'étude de Roy et al. (2020) se questionnent face aux impacts de faire appel aux policiers concernant la surjudiciarisation des personnes en situation d'itinérance. Voyant les conséquences d'un tel geste, ils s'expriment ainsi : « Est-ce qu'on a fait la bonne chose? On n'en est jamais sûr ». De plus, face au manque de ressources, les hébergements sont confrontés à une absence presque totale de la sécurité des lieux et des personnes en dehors des heures d'ouverture. Selon les personnes interrogées, les citoyens adoptent parfois des comportements de non-tolérance, voire déplacés envers les usagers et les intervenants.

En ce qui a trait aux facteurs de protection, plusieurs ont été soulevés au cours des entrevues, et ils méritent d'être exploités davantage. Plusieurs des ressources sont impliquées dans différents comités tels que la table de concertation en sécurité urbaine de leur quartier. Par ailleurs, les personnes rencontrées démontrent une grande sensibilité face à l'insécurité des citoyens et s'appliquent à sensibiliser les usagers face à leurs habitudes de consommation ou encore sont proactives dans la pacification des conflits. Lorsque des mesures strictes quant à la consommation sont appliquées à l'intérieur et aux abords des ressources par le protocole de gestion des incidents de sécurité, on dénote que la cohabitation sociale se retrouve positivement influencée. De plus, on ne peut passer sous silence qu'une collaboration étroite et une intervention de type holistique entre le personnel des hébergements et les policiers invitent à une cohabitation sociale davantage aisée en augmentant le sentiment de sécurité de toutes les personnes concernées. À ce sujet, les équipes policières mixtes (policier/intervenant) comme ÉMRII semblent largement appréciées par les participants de l'étude de Roy et coll. (2020). Ces derniers affirment que

le contact avec eux est aisé, sans ressentir un sentiment d'abus ou d'arrogance de leur part. Les auteurs ajoutent que les pratiques policières étant perçues de façon positive par les participants sont empreintes de transparence, de bienveillance et de communication. Sur une autre lancée, la gestion des personnes intoxiquées dans les ressources demeure un enjeu d'importance. En ce sens, bien que ce ne soit pas un service nouveau au Canada, un premier *Wet Shelter* (Pratka, 2021) a vu le jour à Montréal au mois de décembre 2020. Ce programme offre la possibilité pour les usagers de consommer de l'alcool grâce à une distribution méthodique et surveillée. Cette approche permet à ces derniers d'avoir accès à de l'alcool et un toit sans pression et dans un endroit sécuritaire leur permettant ainsi de se concentrersur d'autres aspects de leur vie. Par ailleurs, le tout est supervisé par un médecin responsable de développer un plan de consommation pour chacun des usagers.

ENJEUX PROPRES AUX PERSONNES USAGÈRES DES SERVICES

Concernant la sécurité personnelle des usagers, selon les personnes rencontrées, elle est influencée par de nombreux facteurs de risque. Spécifiquement, elles évoquent les conflits en lien avec la consommation, les dettes s'y rattachant, l'incitation à la prostitution et les conflits de gangs de rue et de territoires comme étant tous des facteurs susceptibles d'impacter la sécurité des usagers. Par contre, ces conflits se produisent davantage à l'extérieur de l'hébergement puisque les usagers seraient conscients de la possibilité de perdre l'accès aux services s'ils surviennent à l'intérieur. Qui plus est, le manque de structure dans les hébergements pourrait faire en sorte que les usagers qui ont des besoins spécifiques gravitent dans des milieux où les services ne sont pas nécessairement adaptés à leur situation. Certains évoquent également que la promiscuité dans les hébergements est un enjeu omniprésent qui présente des risques de transmission de virus, de salubrité et d'intimité minimale. À ces constats s'ajoutent également la vulnérabilité, la stigmatisation et les difficultés en santé mentale des usagers couplées au manque criant de services pour les personnes en situation d'itinérance.

APPROCHE À DÉVELOPPER

Plusieurs suggestions ont été proposées lors des entrevues afin de favoriser un sentiment de sécurité à l'intérieur et aux abords des hébergements d'urgence. Les personnes rencontrées soulèvent notamment qu'il soit essentiel d'optimiser les références en hébergement pour la nuit ou encore en dehors des heures d'ouverture des hébergements afin d'assurer une continuité dans les services et mettre en place un filet de sécurité autour des personnes en situation d'itinérance. Conséquemment, on nomme qu'une augmentation des effectifs

pouvant soutenir cette approche est nécessaire, mais également qu'une amélioration des conditions de travail des intervenants de première ligne est cruciale. De façon soutenue, on dénote que l'accès à la formation continue et spécifique telle que la formation en gestion de crise, ou encore, en techniques de désescalade se doivent d'être offertes, adaptées et accessibles aux intervenants de première ligne œuvrant en hébergement d'urgence. De plus, la création d'une communauté de pratique pourrait susciter le partage des savoirs et créer un sentiment d'appartenance chez les travailleurs du milieu. Par ailleurs, un meilleur arrimage des différentes équipes de travail par la mise en place d'un protocole de gestion des incidents de sécurité pourrait servir de ligne directrice et guider les intervenants à travers leurs interventions. Il apparait sans équivoque que le sentiment de sécurité des travailleurs est affecté par la complexité de l'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance. En ce sens, on nomme que la supervision clinique, le soutien de la direction, l'écoute active et les réunions hebdomadaires permettant d'aborder les inquiétudes des travailleurs se doivent d'être privilégiés. Une collaboration étroite et officielle entre les intervenants et les équipes policières ressort également comme une voie à privilégier afin de favoriser une approche holistique. Par ailleurs, en raison des constats émis, une sensibilisation des policiers face à la réalité des personnes en situation d'itinérance pourrait améliorer les interventions effectuées et favoriser par la même occasion la collaboration avec les intervenants œuvrant en hébergement.

LE RÔLE CROISSANT DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE ET SES LIMITES

À priori, la pénurie de main-d'œuvre dans le milieu communautaire a ouvert la voie à la mise en place d'agents de sécurité afin d'assurer la sécurité dans les refuges pour les personnes en situation d'itinérance. Or, comme l'a mentionné la directrice générale du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), l'urgence de la situation face à la pandémie de la COVID-19 ne devrait pas s'adresser par le recours à des mesures inhumaines. Malgré cette urgence d'agir, les intervenants communautaires (Goudrealt, 2021) demeurent les plus outillés à intervenir auprès de cette clientèle. La professeure Carolyne Grimard (Lamontagne, 2021) de l'École de travail social de l'Université de Montréal s'est d'ailleurs exprimée à ce sujet en mentionnant que cette approche de sécurité privée ne suscite en aucun cas le développement ou le maintien du lien social. La porte-parole du Syndicat des travailleurs de l'Accueil Bonneau (Saint-Louis et Brunet, 2021) renchérit ce constat et affirme que les personnes en situation d'itinérance doivent être accueillies par des intervenants qualifiés et formés et non par des agents de sécurité pour lesquels le mandat est de faire appliquer les règles et orienter les personnes.

COVID-19 ET MESURES SANITAIRES

Jessica Nadeau, journaliste au Devoir (Nadeau, 2020), rapporte aussi une intolérance davantage marquée des citoyens face aux personnes itinérantes, notamment durant la première année de la pandémie. En effet, à ce moment, la multiplicité d'ouverture de sites d'accueil d'urgence a eu comme effet d'augmenter la présence des personnes en situation d'itinérance dans les espaces publics, comme le square Cabot. En ce sens, la Ville de Montréal confirme que les plaintes sont à la hausse au sujet des personnes itinérantes en crise ou encore désorientées ainsi qu'en ce qui a trait au respect de la distanciation sociale. À ce sujet, il faut savoir que la crise sanitaire, ayant forcé la fermeture des frontières, a amené un changement au niveau de la consommation de drogues. À titre d'exemple, l'organisme CACTUS Montréal mentionnait que les personnes avaient changé de type de drogue, passant par des psychotropes et stimulants vers les dépresseurs, où il y a eu enjeu de contamination des drogues par le fentanyl. En conséquence, la qualité des drogues diminue, ce qui a pour effet d'augmenter le risque de surdose et de psychose toxique. De plus, la journaliste soulève que les personnes en situation d'itinérance entretiennent l'habitude d'être en groupe rapproché, notamment la nuit, afin d'assurer leur sécurité. La stigmatisation étant malheureusement déjà bien ancrée face à la population itinérante, la pandémie semble avoir exacerbé davantage cette réalité.

CONCLUSION

À l'issue des constats présentés, plusieurs enjeux de sécurité ont été soulevés. Nous pouvons statuer avec assurance sur le fait que la sécurité des usagers, des travailleurs et des communautés avoisinantes est impactée par de nombreux facteurs sociaux et individuels. En conséquence, nous croyons nécessaire de nous pencher sur certaines questions de fond. Par exemple, comment pourrions-nous, dans un contexte d'hébergement d'urgence, aborder de façon efficace et efficiente la sécurité des usagers, des intervenants de première ligne et des communautés avoisinantes tout en assurant la mission première quant à la création et le maintien du lien social avec les personnes vivant en marge? De plus, de quelle façon est-il possible d'envisager la notion complexe de sécurité dans un contexte où il est absolument nécessaire d'inclure et non d'exclure les personnes vulnérables? En ce sens, est-ce que l'aspect de la protection par l'aménagement des lieux serait une avenue à explorer? Pensons par exemple à implanter un gradient de sécurité, par la mise en place d'une différenciation des espaces selon les besoins des usagers. Les questionnements soulevés demeurent toutefois sans réponse et nous croyons plus que jamais à l'importance de poursuivre les recherches afin d'y trouver des pistes d'amélioration.

RÉFÉRENCES

Andreoli, L. (2019). Les médiateurs urbains en Suisse romande : quelles spécificités par rapport aux travailleurs sociaux hors murs? Repéré à https://aifris.eu/03upload/uplolo/cv5509_2702.pdf

Alunni-Menichini, K., Bertrand, K., Roy, L., et Brousselle, A. (2020). Current emergency response in montreal: How does it fit in the services offered to homeless people who use substances? International Journal of Drug Policy, 82. http://dx.doi.org/10.1016/j.drugpo.2020.102758

Faget, J. (2010). 9. Les médiations sociales et communautaires. Dans : J. Faget, Médiations : Les ateliers silencieux de la démocratie (pp. 221-237). Toulouse: Érès.

Fazel, S., Geddes, J. R., et Kushel, M. (2014). The health of homeless people in high-income countries: descriptive epidemiology, health consequences, and clinical and policy recommendations. Lancet (London, England), 384(9953), 1529–1540. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(14)61132-6

Goudreault, Z. (8 avril 2021). Les agents de sécurité dans les refuges pour itinérants ont coûté des millions à Montréal. Le Devoir. Repéré à https://www.ledevoir.com/politique/montreal/598411/refuges-pour-itinerants-les-agents-de-securite-ont-coute-des-millions-a-montreal

Gouvernement du Québec, Institut de la statistique du Québec. 2020. Itinérance cachée : définitions et mesures. Au Québec et à l'international. Québec. Repéré à https://bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/multimedia/PB01600FR_Itinerance_cachee2020H00F00.pdf

Lamontagne, N. T. (24 janvier 2021). Experts choqués de voir des gardes dans les refuges pour sans-abri. Le Journal de Montréal. Repéré à https://www.journaldemontreal.com/2021/01/24/experts-choques-de-voir-des-gardes-dans-les-refuges

Latimer, É. et Bordeleau, F. (2019). Dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec le 24 avril 2018. Ministère de la Santé et des Services sociaux, 268 p. Repéré à : https://publications. msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2018/18-846-10W.pdf

Latimer, E., Rabouin, D., Méthot, C., McAll, C., Ly, A., Dorvil, H., Crocker, A., Roy, L., Poremski, D., Bonin, J.-P., Fleury, M.-J., et Braithwaite, E. (2014). Projet Chez Soi – Rapport final du site de Montréal. Calgary, Alberta : Commission de la santé mentale du Canada. Repéré à : https://www.mentalhealthcommission.ca/wp-content/uploads/drupal/at_home_final_report_montreal_fre_0_0.pdf

Marshall, C. A., Boland, L., Westover, L. A., Wickett, S., Roy, L., Mace, J., et Kirsh, B. (2019). Occupational experiences of homelessness: A systematic review and meta-aggregation. Scandinavian journal of occupational therapy, 27(6), 394-407. https://doi.org/10.1080/11038128.2019.1689292

Marshall, C. A., et Rosenberg, M. W. (2014). Occupation and the process of transition from homelessness. Canadian journal of occupational therapy. Revue canadienne d'ergotherapie, 81(5), 330–338. https://doi.org/10.1177/0008417414548573

Nadeau, J. (6 juin 2020). Montée de l'intolérance citoyenne face aux itinérants à Montréal et Laval. Le Devoir. Repéré à https://www.ledevoir.com/societe/580343/montee-de-l-intolerance-citoyenne-face-aux-itinerants

Pratka, R. I. (12 mars 2021). Itinérance : coup d'œil sur le «wet shelter» de Montréal. Journal Métro. Repéré à https://journalmetro.com/actualites/montreal/2623814/wet-shelter-itinerance-coup-doeil-sur-le-wet-shelter-de-montreal/

Roy, L., Crocker, A., Hurtubise, R., Latimer, E., Côté, M., Billette, I., et Boissy, F. (2020). Reducing Criminal Justice Involvement of Individuals Experiencing Homelessness and Mental Illness: Perspectives of Frontline Practitioners. Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice, 62(2), 1-21. https://doi.org/10.3138/cjccj.2019-0056

Roy, L., Leclair, M. C., Côté, M., et Crocker, A. G. (2020). Itinérance, santé mentale, justice : expérience et perceptions des utilisateurs de services à Montréal. Criminologie, 53(2), 359–383. https://doi.org/10.7202/1074199ar

Saint-Louis, R. (Journaliste), et Brunet, J. (Réalisatrice). (2021). Manifestation des employés de l'Accueil Bonneau [Reportage]. Dans Société Radio-Canada (Producteur), Le 15-18. Repéré à https://ici.radio-canada.ca/ohdio/premiere/emissions/le-15-18/segments/reportage/341030/accueil-bonneau-mises-a-pied-garda-sans-abri-itinerance-travailleurs-sociaux

Teisceira-Lessard, P. (18 septembre 2020). Deux fois plus de sans-abri à Montréal, selon Valérie Plante, « très inquiète ». La Presse. Repéré à https://www.lapresse.ca/actualites/grand-montreal/2020-09-18/deux-fois-plus-de-sans-abri-a-montreal-selon-valerie-plante-tres-inquiete.php

Ville de Montréal. (2021). Équipe mobile d'intervention sociale : un projet pilote dans Ville-Marie. Repéré à https://montreal.ca/articles/equipe-mobile-dintervention-sociale-un-projet-pilote-dans-ville-marie-20213