



ACTION MÉDIATION

*Rapport d'activité du
1^{er} janvier au 31 décembre 2020*

Programme d'intervention psychosociale



TABLE DES MATIÈRES

3	INTRODUCTION, OBJECTIFS ET PARTENAIRES DU PROJET
4	LISTE DES PARTICIPANTS
5	LOCALISATION DES PARTICIPANTS
6	LE PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE
8	LES DÉMARCHES ENTREPRISES
12	LA NAVETTE DE LIAISON
13	L'OUTIL DE COMPILATION DE DONNÉES
14	AUTRES PROJETS - ARRONDISSEMENT VILLE-MARIE
15	L'ÉQUIPE D'ACTION MÉDIATION
18	TÉMOIGNAGES DES PARTICIPANTS

INTRODUCTION

Ce programme de médiation sociale a vu le jour en 2015, suite aux préoccupations de certains hôteliers et gestionnaires d'immeubles du centre-ville de Montréal qui ne savaient plus comment agir face aux conditions de vie de plus en plus difficiles des personnes en situation d'itinérance et des répercussions sur leurs activités. Puisque beaucoup de notre clientèle cible, les personnes en situation d'itinérance, se retrouvait à proximité de leurs établissements, la **Société de développement social** a mis en place un projet pilote d'intervention psychosociale qui visait à leur venir en aide et à les accompagner dans leurs démarches de réinsertion. En 2020, le programme est maintenant déployé dans plus de 22 immeubles et hôtels du centre-ville de Montréal qui souhaitent s'impliquer concrètement pour aider les personnes marginalisées et/ou en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

Objectifs

1

Aider et accompagner les personnes marginalisées ou sans-abri dans leur démarche de réinsertion en les référant vers des ressources adaptées.

2

Assurer une cohabitation optimale entre les usagers-ères, le personnel des différents lieux et les personnes marginalisées ou sans-abri.

Partenaires DU PROJET



Liste des participants

Immeubles

Ivanohé Cambridge

- 1 Place Ville-Marie
- 2 Centre Eaton
- 3 Place Montréal Trust
- 4 1000 de la Gauchetière

Busac Immobilier

- 5 Place Dupuis

GWL conseillers immobiliers

- 6 2001 Robert Bourassa

Gestion Petra

- 7 La tour de la Bourse

Gestion immobilière Desjardins

- 8 Complexe Desjardins

BGIS

- 9 Complexe Guy-Favreau

Autres immeubles

- 10 Palais des Congrès
- 11 UQAM
- 12 Place-des-Arts
- 13 Partenariat du Quartier des spectacles

Hôtels

- 14 Le Westin Montréal
- 15 Marriott Château Champlain
- 16 Delta Hotels by Marriott Montréal
- 17 Travelodge Montréal Centre
- 18 L'Appartement hôtel
- 19 Le Square Phillips Hôtels & Suites
- 20 Fairmont Reine Élisabeth
- 21 Hôtel Place Dupuis
- 22 W Montréal

Localisation des participants



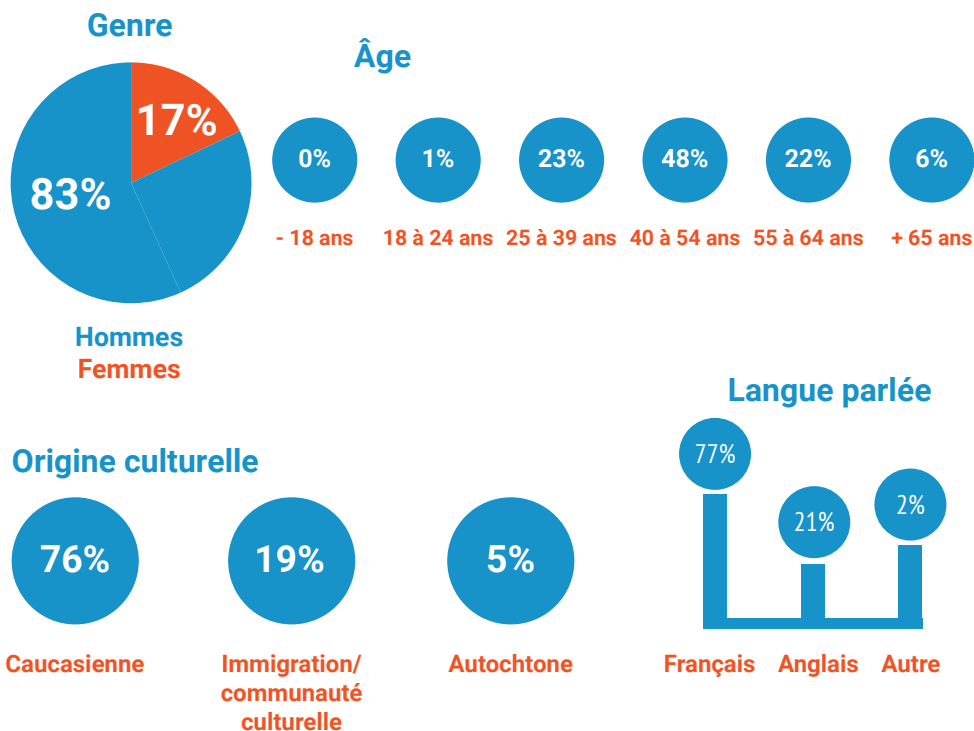
1. LE PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE



3 172
INTERVENTIONS
RÉALISÉES
DANS 22 IMMEUBLES
DU CENTRE-VILLE.

A. Portrait démographique

Les données présentées ci-dessous permettent de dresser un portrait des personnes qui ont été rencontrées par les intervenants-es lors de leurs déplacements dans les immeubles participants*.



*Ces données reflètent les informations qui ont pu être collectées sur le terrain par les intervenants-es au maximum de leurs connaissances et en respectant la confidentialité et l'anonymat des personnes rencontrées.

Les problématiques rencontrées:

La grande majorité des personnes rencontrées lors des interventions d'Action Médiation cumule plusieurs des problématiques énumérées ci-dessous.

Logement

6%

En appartement

En situation d'itinérance:

90%

Chronique

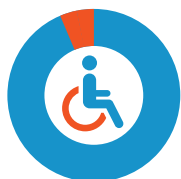
1%

Cyclique

2%

Situationnelle

Santé



13%

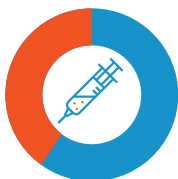
Trouble de santé physique



28%

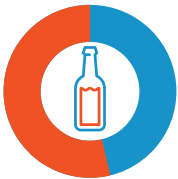
Trouble de santé mentale

Dépendance



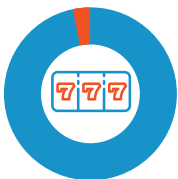
49%

Toxicomanie



29%

Alcoolisme



1%

Jeu de hasard

Autres problématiques rencontrées



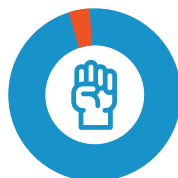
24%

Antécédents ou problèmes judiciaires



1%

Travail du sexe



2%

Trouble de comportement

2. LES DÉMARCHES ENTREPRISES

4 626 démarches réalisées dans le cadre du programme d'Action Médiation (observation & interventions)

Les démarches sont les actions réalisées pendant les interventions permettant de résoudre les différentes problématiques rencontrées. Ci-dessous, la liste des démarches réalisées et leur nombre, dans la majorité des cas elles débutent par une phase d'observation.



Observation

1 454

Toute intervention débute par un contact visuel: il s'agit d'observer les comportements de la personne, de les étudier et d'analyser ses agissements sans que ladite personne ne soit nécessairement approchée. Le but est de se familiariser avec son environnement, son état physique et d'en arriver à émettre des hypothèses qui pourront être ou non corroborées lors de la prise de contact.



Prise de contact

1 871

La prise de contact consiste à créer un premier lien avec le/la client-e. Par exemple en le/la saluant, en lui souriant ou en allant vers elle/lui avec empathie. L'intervenant-e pose ensuite des questions pour connaître sa situation et comprendre son état. Cela permet à l'intervenant-e de corroborer ou non ses observations et de diriger la personne vers les ressources les plus adaptées à ses besoins.



Médiation 116

La médiation consiste à donner des outils au/à la client-e pour qu'il/elle ne soit pas bloqué-e dans les problématiques qu'il/elle vit ou dans ses démarches de réinsertion. Une médiation peut être réalisée d'un-e intervenant-e à un-e client-e ou pour améliorer la situation entre deux client-es ou encore avec le personnel des immeubles ou des riverains-es.



RDM 317

La réduction des méfaits vise à réduire ou à minimiser les effets néfastes de la consommation de drogues et/ou d'alcool sur la santé et la société. Il s'agit d'amener le/la client-e à adopter le comportement le moins dangereux pour lui/elle et pour les autres.



Gestion de crise

30

La gestion de crise est une intervention auprès d'une personne dont le comportement change brutalement afin de protéger cette personne et son entourage de tout débordement violent. C'est la dernière étape avant l'appel au 911 ou l'intervention des policiers-ères.



Seringues et matériel ramassés 181

Les intervenants-es ramassent des seringues et du matériel d'injection ou d'inhalation lors de leurs différentes interventions pour assurer la sécurité de tous.



Premiers soins/Naloxone 1

Chaque intervenant-e a en sa possession une trousse de premiers soins et un kit de Naloxone et s'en sert plusieurs fois par année lorsqu'il y a une urgence ou une overdose.



Distribution de titres de transport STM 15

Les intervenants-es donnent des titres de transport à des personnes rencontrées lorsque cela peut leur simplifier l'accès à une ressource ou à un service pouvant les aider dans leurs démarches.



Interventions de soutien 641

Les intervenants-es rencontrent des personnes qui ont souvent déjà entrepris des démarches avec des travailleurs-euses de rue ou des travailleurs-euses sociaux/socials issu-es d'autres organismes. Dans ce cas, afin de ne pas risquer de briser le lien établi, nos intervenants-es agissent en soutien du travail déjà entamé.



Références 250

Étape clé du programme *Action Médiation*, l'intervenant-e réfère un-e client-e vers la ou les ressources les plus appropriées pour répondre à ses besoins ou pour l'accompagner dans ses démarches de réinsertion. Les intervenants-es s'assurent ensuite de faire un suivi auprès de chaque ressource afin de connaître l'évolution des démarches.

250 références vers des services et organismes sociaux

Refuge et logement

55

P A S de la Rue
Accueil Bonneau (Hébergement)
Centre de répit (Aréna Camillien Houde, Aréna Maurice Richard)
Halte chaleur Mission Saint-Michael
Hôtel Place Dupuis Refuge
Maison du Père
Mission Bon Accueil
Mission Old Brewery (Pavillons Patricia Mackenzie et Webster, PRIMS, SII)
Refuge Bonsecours
Refuge Jean-Claude Malépart
Royal Victoria
Rue des Femmes (Maison Olga)
YMCA (centre-ville, Guy Favreau)

Santé physique, santé mentale et dépendance

32

Cactus Montréal
Centre Dollard-Cormier
CLSC des Faubourgs
CLSC Métro
Hôpital Hôtel Dieu
Médecin du Monde
Spectre de Rue

Centre de jour, accompagnement et réinsertion

128

Open Door
Accueil Bonneau (Centre de jour)
Cap St-Barnabé
Centre de jour (Cabot, Francis Bouillon, Gamelin, Place du Canada, Grand Quai)
Centre de répit Dawson
Centre local d'emploi Beaudry
Chez Doris
CHUM
CLSC
Exode
Face à Face
Maison Benoît Labre
Mission Saint-Michael
Mission Old Brewery (Café mission Keuring)
Résilience Montréal
Sac à Dos
YMCA (travaux compensatoires)

Unités mobiles et travail de rue

11

Anonyme (unité d'intervention)
Cactus Montréal (Messagers de rue)
Mission Old Brewery (Navette)
YMCA (Premier arrêt)

Droit de la personne

11

Clinique Droits devants
Services Canada
SPVM (PDQ 21)
UPS Justice

Urgence et crises

13

911
YMCA Hochelaga

Riverains

Notre équipe est intervenue à de nombreuses reprises auprès des autres usagers-ères de nos immeubles partenaires. 1 167 démarches ont été faites auprès de ces personnes afin de faciliter la cohabitation, diminuer les préjugés et éviter les escalades causées par l'ignorance des enjeux en itinérance. Les usagers-ères sont agréablement surpris-es d'apprendre qu'une équipe d'intervention de proximité soit en place pour s'occuper des personnes vulnérables et désaffiliées afin de les guider dans leur réinsertion.

Observations 28

Prises de contact 766

Médiation 15

Réduction des méfaits 4

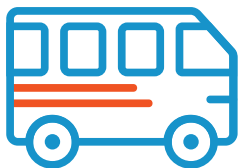
Gestion de crise 9

Visites 330

Gestion des plaintes 15

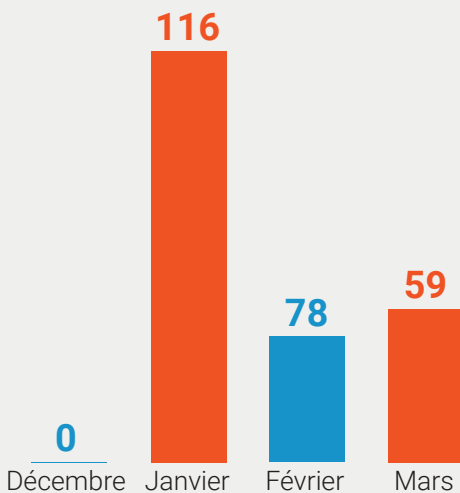
3. LA NAVETTE DE LIAISON

253 transferts avec la navette de liaison



En partenariat avec la mission Old Brewery, une navette de liaison est en circulation tous les soirs pendant la période hivernale, durant les mois de décembre à mars. Cette navette a pour objectif d'accompagner vers des refuges disponibles ou une halte chaleur les personnes sans-abri qui en soirée ont besoin d'être dirigés-es vers un endroit sécuritaire.

Pendant
l'hiver 2020,
**248 hommes et
5 femmes**
ont bénéficié du
service de navette.



4. L'OUTIL DE COMPILATION DE DONNÉES



Depuis 2018, un tableau de bord en ligne permet de faire la compilation de nos données d'intervention et d'avoir un portrait fiable des résultats obtenus dans le cadre du programme. Cette base de données est remplie directement par nos intervenants-es à chaque jour passé sur le terrain.

Chaque partenaire obtient un accès personnalisé au tableau de bord lui permettant de suivre l'évolution des interventions en temps réel. Les données sont déclinées en plusieurs catégories soit la démographie de la clientèle, les problématiques repérées, le nombre et le type d'interventions réalisées et les références faites vers les organismes.



5. AUTRES PROJETS - ARRONDISSEMENT VILLE MARIE

En plus de nos mandats auprès des immeubles et hôtels du centre-ville, nous assurons également des services de médiation sociale dans le secteur de l'arrondissement Ville-Marie notamment par notre présence sur le territoire de la SDC Quartier Latin, la SDC Village, nos brigades de cohabitation sociale et notre participation au projet E=MC2. En 2020, ce sont **8 992** interventions qui ont été réalisées dans le cadre des projets avec l'arrondissement Ville-Marie.

E=MC2

E=MC2 est un projet multidisciplinaire où des modules de type conteneurs sont installés durant l'été aux Jardins Gamelins pour plusieurs partenaires qui s'en servent comme comptoirs de services adaptés aux besoins des personnes en situation d'itinérance. L'équipe est composée de patrouilleurs/patrouilleuses, d'agents-es sociocommunautaires du SPVM, de travailleurs-euses sociaux/sociales jumelés-es à des infirmiers-ères et éducateurs-trices du CIUSSS ainsi que des intervenants-es psychosociaux/sociales de la SDS.



Brigade de cohabitation sociale

Les brigades de cohabitation sociale de la SDS ont vu le jour dans le contexte de la pandémie suite aux mesures d'urgences alimentaires et d'hébergement mises en place dans de nouveaux secteurs pour venir en aide aux populations vulnérables. Le mandat des brigades est d'assurer une cohabitation optimale entre les résidents-es des secteurs visés, les commerçants-es, les usagers-ères du métro et les personnes marginalisées ou sans-abri grâce à des interventions de médiation sociale.

6. L'ÉQUIPE D'ACTION MÉDIATION

L'équipe d'Action Médiation est sur le terrain 5 jours par semaine (et 7 jours sur 7 durant la saison estivale) pour venir en aide aux personnes sans-abri ou marginalisées rencontrées dans les immeubles participants.

Le rôle des intervenant-es ne se limite pas seulement aux interactions avec les personnes sans-abri ou marginalisées, mais ils collaborent également avec le personnel et les gestionnaires des immeubles afin de répondre à leurs préoccupations et de leur transmettre des conseils pratiques.



François Raymond / Directeur général



Janik Fortin / Chef des services d'intervention sociale

Les intervenants-es psychosociaux/sociales

Alice Mayer



Michael Marois-Boucher



Olivier Bouchard



Sébastien Clément



Céline Côté



Paul Emmanuel
Montissol



Hermionne Batcho



Jephthé Carl Gourdél



Cloé Verdoni



Gabrielle Bernard







Témoignages des participants

« En raison de sa localisation stratégique au coeur du centre-ville de Montréal, le Palais des congrès est confronté quotidiennement aux enjeux rattachés à l'itinérance. Grâce au programme Action Médiation de la Société de développement social, la cohabitation harmonieuse de la clientèle touristique et des personnes en situation d'itinérance s'est vue considérablement améliorée. L'approche humaine des intervenants et l'excellente collaboration avec nos équipes contribuent à faire du programme une ressource essentielle au bon déroulement de nos activités événementielles. Nous sommes heureux de pouvoir compter sur un partenaire qui partage notre grande sensibilité par rapport à la réalité de l'itinérance dans la métropole québécoise. »

Maryse Phaneuf
Chef de service, sécurité et services aux usagers
Palais des congrès de Montréal

« La pandémie a montré à quel point le besoin d'aider les gens les plus vulnérables est grand. Le travail effectué par la SDS est essentiel. Ce sont des professionnels, avec une fibre humanitaire exceptionnelle, qui ont été d'un énorme soutien dans nos efforts pour aider la communauté. Nous avons porté main forte aux citoyens dans le besoin lors de notre transformation majeure au Hyatt Place Montreal Downtown. La SDS nous a soutenu pendant toute la durée de ce projet d'envergure et continue de le faire au quotidien. Je suis extrêmement fière de ce partenariat. »

Nadia Francolini
Directrice générale
Hôtel Place Dupuis

« Il y a plus de 5 ans, l'AHGM rencontrait la SDS afin qu'elle lui vienne en aide sur un enjeu de médiation sociale au centre-ville. En effectuant la tournée des hôtels accompagnés-es de l'intervenante, nous avons tout de suite compris la valeur et l'expertise de l'organisation et du rôle positif qu'elle peut jouer autant pour les personnes en situation d'itinérance, en les dirigeant vers les ressources appropriées, que pour l'ensemble des gens fréquentant le centre-ville en leur offrant un environnement harmonieux. Non seulement leur modèle d'affaires est innovateur, mais leurs résultats sont probants. Rapidement les hôtels ont vu leurs enjeux de cohabitation sociale s'améliorer grâce à une approche axée sur le dialogue et la sensibilisation. »

Ève Paré
Présidente-Directrice générale
Association des hôtels du Grand Montréal

La *Société de développement social* est une passerelle entre le monde des affaires et le milieu communautaire. Nos interventions permettent aux entreprises de s'engager socialement et d'agir avec bienveillance dans les quartiers centraux de Montréal en favorisant la cohabitation sociale tout en prenant en compte de façon humaine et respectueuse les besoins fondamentaux des personnes en situation d'itinérance.

Notre mission:

La SDS travaille activement à trouver des solutions à l'itinérance et à l'exclusion sociale en établissant des ponts et en créant des projets novateurs suscitant la participation du monde des affaires. Les personnes en situation d'itinérance et/ou de grande précarité, les organismes communautaires, les entreprises et les institutions sont au cœur de notre action.

Notre vision:

Être reconnu comme un acteur important dans l'évolution des perceptions liées à l'itinérance et à la précarité, favoriser l'investissement social du monde des affaires et des institutions et être un partenaire essentiel pour les organismes communautaires.

Nos valeurs:

Approche humaniste, Respect, Collaboration, Inclusion, Agilité



533 rue Ontario E bur. 206
Montréal QC H2L 1N8
514 312-7344
info@courtier.social

www.sds.social