



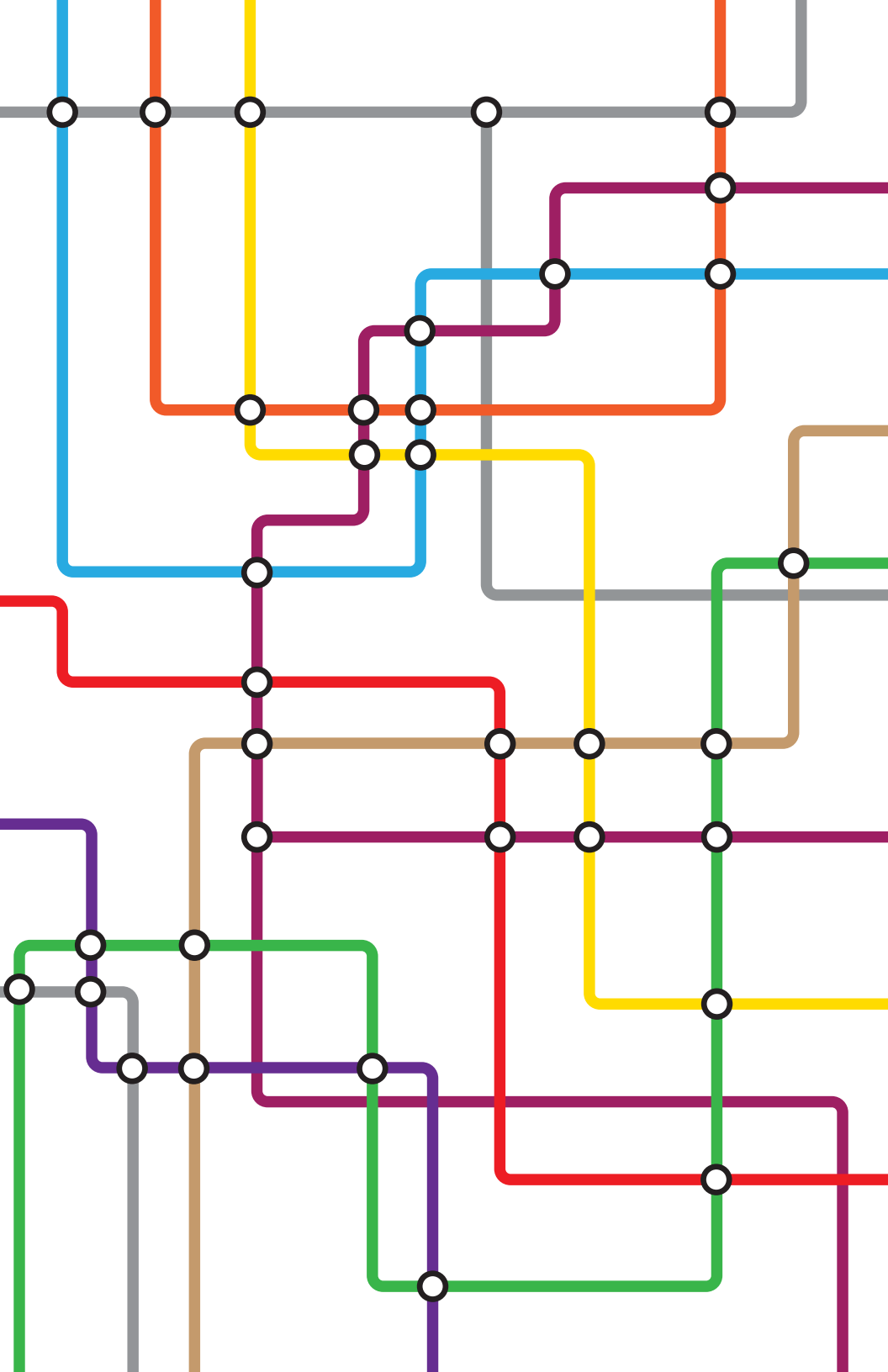
Programme  
d'intervention  
psychosociale

# PÔLE DE SERVICES EN ITINÉRANCE

*Rapport d'activité du  
1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020*



SOCIÉTÉ DE  
DÉVELOPPEMENT  
SOCIAL  
MÉDIATION SOCIALE



## TABLE DES MATIÈRES

- 4 ○ INTRODUCTION, OBJECTIFS ET PARTENAIRES
- 5 ○ LISTE DES STATIONS VISITÉES ET NOMBRE  
DE VISITES PAR STATION
- 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 - EMIC
- 15 ○ L'ÉQUIPE DU PSI

# Introduction

Le métro de Montréal et ses nombreux souterrains adjacents représentent un abri très fréquenté par des personnes à risque ou en situation d'itinérance.

Depuis le mois de décembre 2013, la STM et la Société de développement social (SDS) ont établi un partenariat afin de venir en aide aux personnes sans-abri qui fréquentent les stations de métro du centre-ville de Montréal en mettant en place le premier Pôle de services en itinérance (PSI).

En 2020, ce sont 10 323 interventions qui ont été réalisées par les intervenants-es engagés-es dans le projet en collaboration avec les inspecteurs-trices et le personnel en station. Prise de contact, accompagnement, référencement, gestion de crises et des overdoses et toutes les démarches possibles ont été menées pour aider les personnes rencontrées et trouver des solutions concrètes aux problématiques présentes.

Les résultats sont là et l'engagement de la STM et de nos autres partenaires est à la hauteur de la problématique à surmonter. Cependant, le phénomène de l'itinérance demeure une préoccupation majeure et en constante augmentation. Il est donc très important de maintenir une initiative telle que le PSI.

En plus des interventions de notre équipe de jour, nous avons aussi mis sur pied depuis janvier 2020 une brigade de soir formée d'un-e intervenant-e de la SDS jumelé-e à deux inspecteurs-trices de la STM qui maraudent les stations de métro les plus achalandées pour intervenir auprès de la clientèle présente le soir.

## Objectifs du PSI

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 du métro, le personnel de la STM et les personnes marginalisées ou sans-abri.

## Partenaires



# Liste des stations visitées

## Stations principales

Berri-UQAM  
Place-des-Arts  
McGill  
Bonaventure  
Atwater  
Guy-Concordia

## Stations secondaires

Beaudry  
Square-Victoria-OACI  
Frontenac  
Peel  
Papineau  
Sherbrooke

Champ-de-Mars  
Mont-Royal  
Lucien L'Allier  
Place-d'Armes  
Lionel-Groulx  
Saint-Laurent

# NOMBRE DE VISITES PAR STATION DE MÉTRO - ÉQUIPE DE JOUR



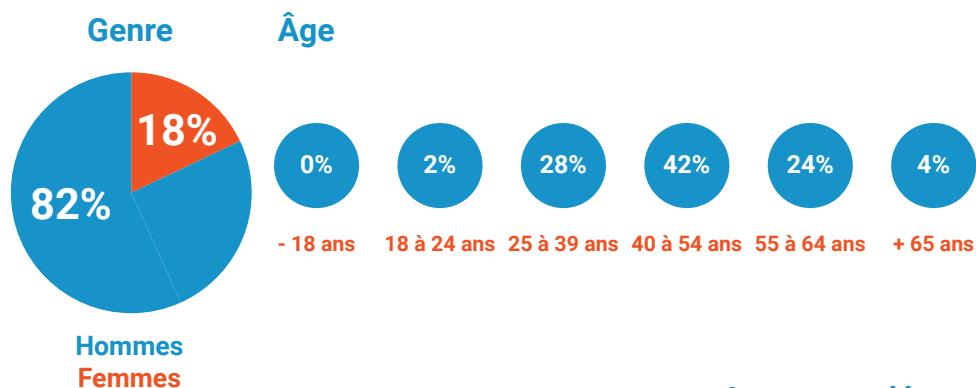
# 1. LE PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE



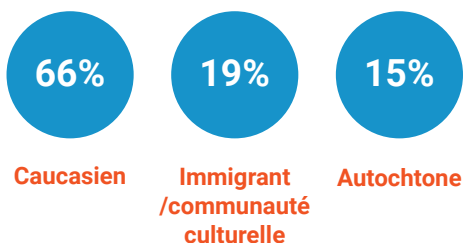
**10 323**  
INTERVENTIONS  
RÉALISÉES DANS  
60 STATIONS DE  
MÉTRO À MONTRÉAL

## Portrait démographique

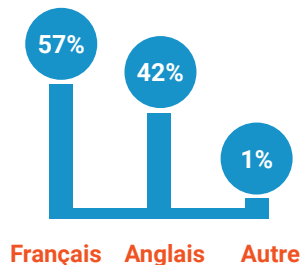
Les données présentées ci-dessous permettent de dresser un portrait des personnes qui ont été rencontrées par les intervenant-es lors de leurs déplacements dans les stations de métro\*.



## Origine culturelle



## Langue parlée



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

# Les problématiques rencontrées

## Logement

5%

En appartement

## En situation d'itinérance:

92%

Chronique

1%

Cyclique

1%

Situationnelle

## Santé

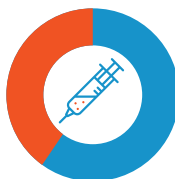


19%  
Trouble de santé  
physique

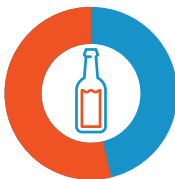


16%  
Trouble de santé  
mentale

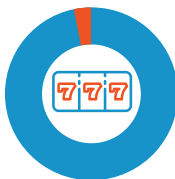
## Dépendance



50%  
Toxicomanie



48%  
Alcoolisme



2%  
Jeu de hasard

## Autres problématiques rencontrées



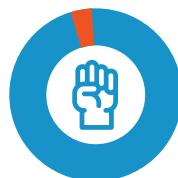
28%

Antécédents ou  
problèmes judiciaires



2%

Travail du sexe



2%

Trouble de comportement

## 2. LES DÉMARCHES ENTREPRISES

**13 399 démarches réalisées dans le métro**  
(observations & interventions)

Les démarches sont les actions réalisées par les intervenants-es 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.



**Observations**

**3 076**

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.



**Prises de contact**

**6 096**

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 lui/elle 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 220**

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 clients-es ou encore avec le personnel de la *STM* ou des riverains.



**RDM 1 160**

La réduction des méfaits vise à réduire ou 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

97

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.



## Seringues et matériel ramassés 57

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 19

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 73

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 2 601

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 issus 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 1 134

Étape clé du programme PSI, 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.

# 1 134 références vers des services et organismes sociaux

## Refuge et logement

# 461

P A S de la Rue  
Accueil Bonneau (Hébergement, PRISM)  
CARE Montréal (rue Ontario)  
Centre de répit Aréna Camillien Houde,  
Aréna Maurice Richard, Petite  
Bourgogne  
Le Chaînon  
Dans la rue (Centre de jour)  
Halte Chaleur Mission Saint-Michael  
Hôtel Place Dupuis (Refuge)  
Maison du Père (Refuge)  
Maison Passage  
Mission Bon Accueil  
Mission Old Brewery (Pavillons Patricia  
Mackenzie et Webster, PRIMS)  
Projets Autochtones du Québec  
Refuge Bonsecours  
Refuge des jeunes de Montréal  
Refuge Jean-Claude Malépart  
Royal Victoria  
Rue des Femmes (Maison Jacqueline,  
Maison Olga)  
YMCA (centre-ville, Guy Favreau)

## Centre de jour, accompagnement et réinsertion

# 487

Open Door  
Accueil Bonneau (Centre de jour)  
Armée du Salut  
Banq Répit jour  
Cap St-Barnabé  
Centre de jour (Cabot, Francis Bouillon,  
Gamelin, Place du Canada, Grand Quai)  
Centre de jour St-James  
Centre de répit Dawson  
Centre local d'emploi Beaudry  
Chez Doris  
CHUM  
CLSC  
Dans la rue (Bunker)  
Dîners St-Louis  
Église St-Georges  
Exode  
Face à Face  
Macadam Sud

Maison Benoît Labre  
Mission Bon Accueil (Le ROC)  
Mission Saint-Michael  
Mission Old Brewery (Café mission  
Keuring)  
Résilience Montréal  
Resto Plateau  
Sac à Dos

## Santé physique, santé mentale et dépendance

# 87

Cactus Montréal (site d'injection super-  
visé)  
Centre Dollard-Cormier  
CLSC des Faubourgs  
CLSC Métro  
Clinique du Quartier Latin  
CRAN (Relais méthadone)  
Hôpital Notre Dame  
L'Escale Notre-Dame  
Hôpital Hôtel Dieu  
Médecin du Monde  
Spectre de Rue  
Toxico-Stop

## Unités mobiles et travail de rue

# 31

Anonyme - Unité d'intervention  
Cactus Montréal (Messagers de rue)  
Mission Old Brewery (Navette)  
YMCA (Dialogue, Premier arrêt)

## Droit de la personne

# 16

Clinique Droits devants  
SPVM (PDQ 50, EMRII)  
UPS Justice

## Urgence et crises

# 52

911  
Clinique Covid Place des Arts  
Urgences Santé  
YMCA Hochelaga

# Riverains

Notre équipe est intervenue à de nombreuses reprises auprès des autres usagers-ères du métro de Montréal. 369 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

82

Prises de contact

210

Médiation

8

Réduction des méfaits

4

Gestion  
de crise

9

Visites

49

Gestion  
des plaintes

7

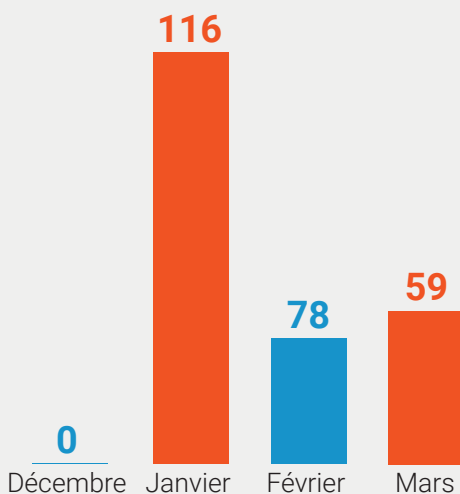
### 3. LA NAVETTE DE LIAISON

**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 demeurent dans les stations de métro au moment de leur fermeture.

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 - EMIC

Le projet d'Équipe Métro d'intervention et de concertation (ÉMIC) qui a été créé en novembre 2020 est un autre projet qui a lieu dans le métro et vise à offrir une aide de deuxième ligne à des personnes en situation d'itinérance qui ont des difficultés récurrentes. L'équipe est composée d'un-e intervenant-e psychosocial-e de la SDS, d'un-e agent-e de la section métro du SPVM et d'un-e inspecteur-trice de la STM. De novembre à décembre 2020, 92 interventions ont été réalisées par cette équipe et le projet se poursuivra avec succès en 2021.

Les objectifs d'ÉMIC sont:

- D'améliorer la qualité de vie des personnes en situation d'itinérance
- De diminuer la judiciarisation des personnes vulnérables
- De jumeler les forces organisationnelles de manière cohérente et efficace
- D'améliorer le sentiment de sécurité des usagers-ères du métro



## 6. L'ÉQUIPE DU PSI

L'équipe du PSI est sur le terrain 5 jours par semaine pour venir en aide aux personnes sans-abri ou marginalisées rencontrées dans les stations de métro.

Le rôle des intervenants-es ne se limite pas seulement aux interactions avec les personnes sans-abri ou marginalisées, mais ils collaborent également avec le personnel de la STM (inspecteur-trice, agent-e de change, agent-e d'entretien) 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  
Morillais



Hermione Batcho



Jephté Carl Gourdet



Cloé Verdoni



Gabrielle Bernard











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



**SOCIÉTÉ DE  
DÉVELOPPEMENT  
SOCIAL**  
MÉDIATION SOCIALE

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

[www.sds.social](http://www.sds.social)