

Consultation publique
Itinérance et cohabitation sociale
Compte-rendu des conversations citoyennes

Dates et lieux

Mardi 3 décembre 2024, à l'UQAM

Jeudi 5 décembre 2024, à la bibliothèque d'Ahuntsic

Jeudi 16 janvier 2025, au Centre Culturel Georges-Vanier

Table des matières

Contexte	1
Objectifs.....	1
Contenu et consignes de l'atelier	2
Compte rendu de la conversation citoyenne à l'UQAM	4
Activité #1	4
Activité #2	6
Plénière	9
Compte rendu de la conversation citoyenne à Ahuntsic	10
Activité #1	10
Activité #2	12
Plénière	14
Compte rendu de la conversation citoyenne du Sud-Ouest.....	17
Activité #1	17
Activité #2	20
Plénière	24
Compilation de l'ensemble des solutions de l'activité #2 regroupées par thématique	26

Contexte

Dans le cadre de la consultation publique sur l'itinérance et la cohabitation sociale à Montréal, l'Office de consultation publique de Montréal (OCPM) a décidé d'aller à la rencontre des citoyens afin de recueillir leur opinion par différents moyens. Les conversations citoyennes sont nées d'un désir d'offrir des espaces d'échanges et de compréhension mutuelles. Dans un contexte où le débat social peut se révéler polarisant, notamment sur les réseaux sociaux, et que la polarisation peut être accentuée par la forte médiatisation des tensions entourant les enjeux de cohabitation à Montréal, l'idée était de créer un espace pour réfléchir et discuter en petits groupes dans un cadre établi d'écoute et de respect.

L'activité a été développée dans un souci de favoriser un cadre respectueux pour le débat, les échanges et l'expression de la dissension. Il n'était pas question ici de trouver des solutions consensuelles, mais d'accueillir la diversité des idées et d'orienter les conversations des personnes participantes autour du mandat de la consultation. Il faut également souligner le caractère fictif des scénarios proposés afin de favoriser une prise de parole plus généraliste sur la question de la cohabitation et non pas campée dans un quartier ou un contexte particulier.

D'une durée de deux heures cet atelier était offert en soirée entre 19h et 21h en semaine de façon gratuite et sur inscription préalable. Trois ateliers ont été organisés dans des quartiers différents de la métropole. Les commissaires étaient présents à titre d'observateurs. Un animateur a été engagé, Christian Belair qui a été le facilitateur principal des soirées et veillait au climat de respect dans la salle. Il a été accompagné par l'équipe de l'OCPM qui circulait dans la salle pour vulgariser et soutenir le bon déroulement des activités.

Enfin, les discussions ont été réalisées à des tables en sous-groupe de maximum 8 personnes. Une activité autonome visait aussi à recueillir des propos de façon individuelle et écrite, cette collecte était également prévue comme activité de replis au cas où des personnes ne souhaiteraient pas participer à nos activités structurées, ce qui ne s'est pas manifesté.

Objectifs

Les grands objectifs des conversations citoyennes étaient les suivants :

- Améliorer la compréhension des différentes perspectives ;
- Susciter des échanges sur des éléments qui favorisent ou nuisent à la cohabitation ;
- Pointer les zones de divergences.

Structure de l'atelier

- Mot de bienvenue
- Tour de table, brise-glace (10 min)
- Activité #1 – une ressource doit ouvrir (30 min)
- Activité #2 – conditions de succès implantation (35 min)
- Plénière (30 min)
- Mot de clôture
- *En parallèle à l'ouverture et à la fermeture : activité autonome*

Contenu et consignes de l'atelier

Activité #1 : jeu de rôle, choix de l'emplacement d'une ressource dans un quartier fictif

Chaque participant est invité à piger une carte avec un persona et à déterminer l'emplacement idéal d'une ressource qui doit ouvrir dans le quartier. Chaque emplacement est décrit de façon à mentionner ses avantages, inconvénients et son historique et comporte des contraintes géographiques (accessibilité en transport en commun ou à pied, proximité de l'école et du parc, installations et aménagements à réaliser). Les choix, A et B, sont positionnés sur une grande carte fictive de la ville qui est placée au centre de la table.

Les participants font un premier tour de table pour positionner l'emplacement privilégié par leur persona et les raisons de ce choix et placent un pion à l'emplacement choisi. Puis, ils sont invités à sortir de leur rôle pour parler de leur préférence personnelle d'emplacement et des raisons de leur choix. Enfin, une discussion permet de faire un retour sur l'activité afin de voir comment elle a été perçue et quels constats peuvent être faits.

Note générale sur le compte rendu de l'activité #1

Pour les fins d'analyse il n'est pas pertinent de noter les occurrences des choix faits par les persona car ils étaient orientés dans leur conception. Certains avaient des caractéristiques qui guidaient instinctivement leur choix vers l'emplacement A ou B, tandis que d'autres étaient plus ambigus et indécis. L'activité étant une projection d'un individu à travers les caractéristiques du rôle et dans un scénario complètement spéculatif la mise en statistiques aurait été non significative. Pour le compte rendu de l'activité #1, nous nous concentrons davantage sur les raisons des choix et donc les arguments, les opinions personnelles (en dehors du choix fait par le persona) et les grands constats sur l'activité. Nous avons aussi mis en statistique la répartition des thématiques abordées car elle reflète ce qui a occupé les discussion sur le choix d'emplacement.

Notons que pour la première conversation citoyenne à l'UQAM nous n'avons pas de question écrite sur le choix d'emplacement que ferait la personne dans la feuille de prise de notes ce que nous avons corrigé pour les deux autres conversations dans Ahuntsic et le Sud-Ouest.

Activité #2

La deuxième activité portait sur conditions de succès pour l'intégration harmonieuse des ressources. La mise en situation stipulait qu'un emplacement avait été choisi l'ouverture d'une ressource dans le quartier d'ici un an dans votre quartier. Les participants sont invités à titre de citoyen à faire partie du comité de bon voisinage et que la ville a mis en place un comité de suivi avec ses partenaires communautaires et institutionnels. Enfin, il était stipulé les actions déjà

entreprises pour favoriser la bonne intégration, ces actions se rapportant au document de référence de la Ville de Montréal :

- Porte à porte
- Brigades de cohabitation sociale et/ou d'entretien ;
- Organisation d'une rencontre citoyenne et des kiosques d'information
- Rencontre de voisinage pour recueillir les témoignages
- Présence accrue des travaux publics pour assurer la salubrité autour du site.

Les participants ont été invités à proposer des solutions pour favoriser la cohabitation harmonieuse autant par des propositions visant des aménagements physiques, des spécificités techniques et des activités que des améliorations dans le processus ou les étapes d'implantation.

Note générale sur le compte rendu de l'activité #2 et la plénière

Le traitement de l'activité #2 a consisté à faire ressortir les solutions d'implantation et à les regrouper par grand thème. Pour la plénière, puisque le contenu des activités 1 et 2 y était discuté nous avons plutôt choisi de faire ressortir les éléments marquants des conversations, ce qui y a fait débat et fait preuve de valeur ajoutée par rapport à l'ensemble de l'activité.

Activité #1

Thématiques et résumé des arguments liés aux choix d'emplacement.

1. Coûts et installations

- Moins cher (choix A)
- Installations appropriées (choix A)
- Utilisation longue-durée (choix A)
- Acquisition coûteuse (choix A)
- Hausse des taxes (choix B)

2. Sécurité et accessibilité de l'emplacement

- Sécurité pour se rendre au lieu (choix A)
- Manque de trottoirs (choix A)
- Accès aux soins (choix A)
- Proximité du métro (choix A)
- Proximité des commerces (choix A)
- Faciliter les dons matériels de la communauté (choix A)

3. Temps et efficacité

- Ouverture rapide (choix A)
- Installations en place (choix A)
- Bâtiment appartenant à la ville (choix A)

4. Impact sur la communauté

- Possibilité de quêter dans l'espace public (choix A)
- Services aux toxicomanes (choix A)
- Installations sanitaires non fournies par les commerçants (choix A)
- Perte de clientèle (choix B)
- Changement d'identité du quartier (choix B)
- Proximité de l'école (choix B)
- Opposition à la vitalité économique (choix B)
- Peur du changement (choix B)
- Ressources suffisantes (choix A)
- Attractivité du quartier (choix B)
- Gravitation autour du métro peu importe le choix (choix A)

5. Préjugés et perceptions

- Drogue (choix B)
- Rue principale plus sale (choix A et B)
- Nuisance (choix B)
- Violence (choix B)

- Sentiment d'insécurité (choix A)

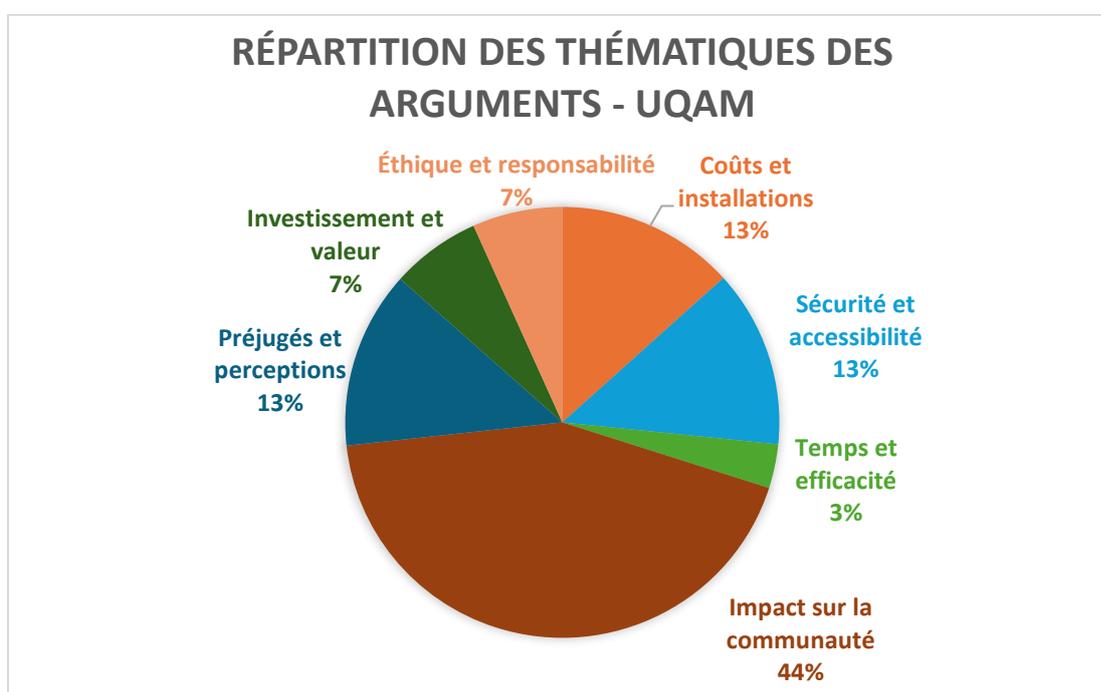
6. Investissement et valeur

- Investissement financier (choix B)
- Protection des acquis (choix B)
- Aspect sécuritaire du quartier (choix B)

7. Éthique et responsabilité

- Exil pour s'en laver les mains (choix A)
- Éloignement du problème (choix A)
- Égoïsme conscient (choix B)

Répartition des thématiques des arguments



« Si on n'y déplacerait pas sa famille, on ne devrait pas y déplacer d'autres gens »

Constats

Les constats de cet atelier vont dans le sens qu'il n'existe pas d'emplacement parfait et que les choix d'emplacement proposés sont polarisants. Au niveau de l'accès aux ressources il a été nommé un grand manque de financement et de diversité dans l'offre de ressources notamment en santé mentale, en psychiatrie et en toxicomanie. Cette perspective a été nommée ainsi : « est-ce que l'emplacement est le problème ou le manque de services ? » « On ne peut pas cacher l'itinérance ».

L'implication des personnes en situation d'itinérance elles-mêmes semble important à ajouter dans le processus du choix d'emplacement. L'implication des personnes vulnérables aux solutions de cohabitation est mentionnée notamment à travers la réinsertion sociale et son

financement. Un exemple des brigades d'entretien et du travail payé à la journée est donné. Les enjeux de sécurité et de temps de déplacement sont également mentionnés pour les personnes qui vont fréquenter les ressources autant que pour les organismes y travaillant. Enfin, il est question de vivre-ensemble dans l'idée que les commerces et les citoyens manquent d'outils et qu'il est possible d'observer des incivilités et des situations de tension dans l'espace public.

Activité #2

Solutions de cohabitation proposées regroupées par thème.

Offre d'information

- Informer sur les phénomènes de consommation et d'itinérance
- Discuter et s'écouter
- Activités d'éducation populaire
- Faire visiter la ressource aux voisins avant son ouverture et offrir des journées portes ouvertes
- Travailler sur le concept de « pas dans ma cour » et le défaire
- Séance d'information et échanges entre la ressource, intervenants et résidents les plus impactés
- Organiser des consultations publiques
- Faire des points d'étapes et organiser des rencontres de suivi régulièrement
- Déstigmatiser l'itinérance : Comprendre les causes sociales sous-jacentes
- Informer sur les services disponibles
- Informer les riverains en amont
- Informer sur les ressources dans le secteur
- Kiosques plusieurs fois par année avec des travailleurs de rue
- Faire du porte-à-porte
- Offrir des points de contacts de personnes de la ressource pour les citoyens
- Démystifier la notion de perte de valeur des propriétés (voir document de BC Housing à ce sujet)
- Avoir un numéro unique

Vie communautaire – implication sociale

- Animer la vie de quartier, fêtes, BBQ, créer des activités avec la communauté
- Organiser des rencontres citoyennes mensuelles pour suggérer des améliorations
- Actions de solidarité
- Offrir des formations sur l'interaction avec les personnes en situation d'itinérance
- Offre de bénévolat avec les organismes communautaires
- Arrimer la ressource en itinérance avec les autres ressources communautaires
- Projet avec des commerçants pour rentrer se réchauffer (comme l'Orangerie)
- Avoir des occasions de rencontres entre PSI et domiciliées
- Offrir des opportunités d'emploi local dans des commerces ou entreprises ou services aux personnes (dénouement, livraison...)

Financement

- Appui de la collectivité dans les démarches financières de la ressource
- Investir davantage dans les ressources pour qu'elles soient mieux adaptées aux enjeux de cohabitation
- Investir dans l'urgence mais développer des solutions durables en parallèle
- Logement abordable avec soutien communautaire
- Les organismes ne sont plus financés pour gérer les enjeux de cohabitation
- Enjeu de rétention de personnel dans les organismes et de sous-financement des OBNL

Services

- Présence 24/7
- Brigades d'entretien payées à la journée afin de travailler sur la réinsertion socio-professionnelle
- Travail de rue
- Offrir un vote sur les campus
- Offrir des services intégrés : santé mentale, hébergement 24 7, site injection, service repas, toilettes, centre de jour
- Assurer l'entretien, la propreté et la sécurité
- Contrôler la vente de drogues
- Avoir des toilettes publiques
- Accès à de l'eau
- Accès à de l'électricité
- Boîtes de seringues
- Mettre en place un groupe de soutien à la population
- Offrir des logements longue durée
- Renvoyer EMMIS : non efficace, non qualifié
- Offrir des actions structurantes pour sortir les gens de la rue
- Augmenter les ressources en santé mentale
- Trajectoires des seuils adaptés avec les ressources nécessaire, rehaussement des quotas
- Accompagnatrice par personne « Buddy system - avoid loneliness »
- Ouverture de nouvelles ressources à bas seuil avec des professionnels adaptés
- Plus de places en hébergement pour femmes et enfants
- Plus de place pour les couples et personnes avec des animaux
- Offrir des lieux d'entreposage (sac à dos) pour les PSI
- Perspective sur le SPVM controversé offrir plus de soutien communautaire et moins de répression
- Offrir une prise en charge concrète et adaptées pour rester dans le quartier
- Différentes ressources d'hébergement pour population immigrante et itinérante

Implantation

- Inclure les premières personnes concernées dans l'implantation et idéation de la ressource
- Faire participer le voisinage au design
- Pour la ressource : identifier les impacts que son arrivée pourrait avoir sur les résidents, voisins, commerces
- Identifier les craintes telle la désinformation en place pour les « adresser »
- Identifier les comportements anticipés qui pourraient être perçus comme problématique et mettre en place des guides et règles à appliquer
- Faire une étude d'impact en amont

Amélioration des processus

- Avoir des plans d'interventions
- Avoir un canal de communication post-ouverture de la ressource
- Avoir un plan d'action avec suivi des résultats et améliorations
- Arrêter de délocaliser les gens
- Sur site spécifique : avoir l'autorisation d'intervenir sur le domaine public dans certains cas

Gouvernance

- Comité piloté par la ville et non par les organismes
- Comité de bon voisinage doit être un lieu de co-construction et d'amélioration et pas un lieu d'écoute qui ne fait rien

Raisons évoquées qui guident ces propositions

- Animer positivement le secteur
- Ne pas voir les résidents comme des ennemis mais comme des gens qui sont victimes aussi d'une situation et qui ont besoin d'information et d'éducation
- Augmenter le sentiment d'appartenance au quartier des personnes marginalisées
- Réduire le sentiment de peur face à certains comportements
- Récolter les craintes pour identifier les angles morts éventuels
- Droit de vote pour contourner le risque de profilage social
- Établir des liens de confiance sur le long terme
- Les activités conjointes favorisent le sentiment de communauté et déstigmatisent les usagers des services
- Cohabitation difficile en offrant des services 24h il y a moins d'utilisateurs de services dans la rue
- *« Consulter les PSI : pour s'assurer que les ressources et interventions mises en place sont adaptées à leurs réalités et répondent à leurs besoins. Parfois, on met en place des choses selon une perspective culturelle X alors que les personnes itinérantes ont une autre réalité culturelle. Ça prend une adéquation à ce niveau-là.*

Plénière

La plénière à l'UQAM a été une occasion de critiquer le manque de leadership des institutions dans la gestion des enjeux de cohabitation sociale. Bien que les organismes qui procèdent à l'ouverture des ressources sont largement financés par différents palliers du gouvernement, la classe politique et les institutions ne viennent pas en soutien à ceux-ci lorsqu'il y a des enjeux précis sur la place publique. L'idée étant soulevée ainsi « qui « back » les organismes? ».

Une autre idée mentionnée est celle du continuum avant, pendant et après l'implantation d'une ressource et de l'intégration des solutions est essentielles à travers chacune d'entre elle.

La gouvernance et le pouvoir d'agir des comités de bon voisinage a également été relevé comme un élément important à considérer et clarifier. Il paraît essentiel de connaître leur composition, qui sont les absents et qui porte la voix du comité. Le mode de fonctionnement interne et la façon dont sont prises les décisions va également avoir un grand impact s'il s'agit par exemple d'un droit de vote ou encore d'un consensus.

« Moi, la question que je me pose, je ne sais pas si la solution d'un comité de bon voisinage est la bonne solution. Moi, j'ai connu Cactus, Montréal, avec des comités de bon voisinage. C'est peut-être intéressant de discuter de tous ces problèmes-là. Mais il y a peut-être de l'observation sur le terrain. Il y a peut-être d'autres intérêts statistiques. La réduction des méfaits peut-être. Toutes les incivilités. Les problèmes de sécurité, le vol. Le portrait est tellement complexe que je ne sais pas si le comité de bon voisinage peut poser un diagnostic sérieux sur l'itinérance. »

Au sujet de la parole des personnes concernées à la discussion il a été exprimé un certain inconfort de parler de leurs besoins sans connaître leur réalité.

Une personne mentionne l'importance du dialogue pour faire face :

« Quand on parle de dialogue, il faut qu'il y ait deux personnes, il faut qu'il y ait un dialogue. Autant écouter d'un côté que de l'autre. Tant au niveau des intervenants, des services communautaires, de la population qui souvent subit cette situation-là et ne sait pas quoi faire. Quand on est capable de tout mettre ça ensemble et d'en parler, on va réussir à trouver des solutions. »

Compte rendu de la conversation citoyenne à Ahuntsic

Activité #1

Thématiques et résumé des arguments liés aux choix d'emplacement

1. Coûts et installations

- Achat abordable (choix A)
- Moins coûteux et meilleur pour l'économie (choix B)

2. Sécurité et accessibilité

- Proximité du transport en commun (choix A)
- Proximité de l'épicerie (choix A)
- Proximité des installations sanitaires (choix A)
- Améliorer la sécurité près du chemin de fer (choix B)
- Loin de l'école pour la sécurité des enfants (choix B)
- Protection contre l'isolement et la dangerosité pour les femmes (choix A)
- Facilité de déplacement (choix A)
- Proximité des services du CLSC (choix A)

3. Temps et efficacité

- Solution rapide et facile à mettre en place (choix A)
- Accueillir plus de personnes (choix B)
- Site déjà connu et utilisé (choix A)
- Ouverture rapide et urgente (choix A)

4. Impact sur la communauté

- Mixité sociale (choix A)
- Visibilité dans les parcs et le métro (choix A)
- Préserver l'image du quartier (choix B)
- Préserver la quiétude du parc (choix B)
- Citoyens manquent d'outils pour réagir face aux crises (choix A)
- Diminution de la qualité de vie (choix A)
- Impact sur les enfants (choix A)
- Services quotidien et suivis accrus (choix A)
- Ressource de petite taille (choix A)

5. Préjugés et perceptions

- Rue commerçante sale et pleine de déchets (choix B)
- Préjugé que les sans-abris ne sont pas des électeurs (choix B)
- Préoccupation à adresser sur la drogue (choix A)
- Préoccupation à adresser sur la maladie mentale (choix A)

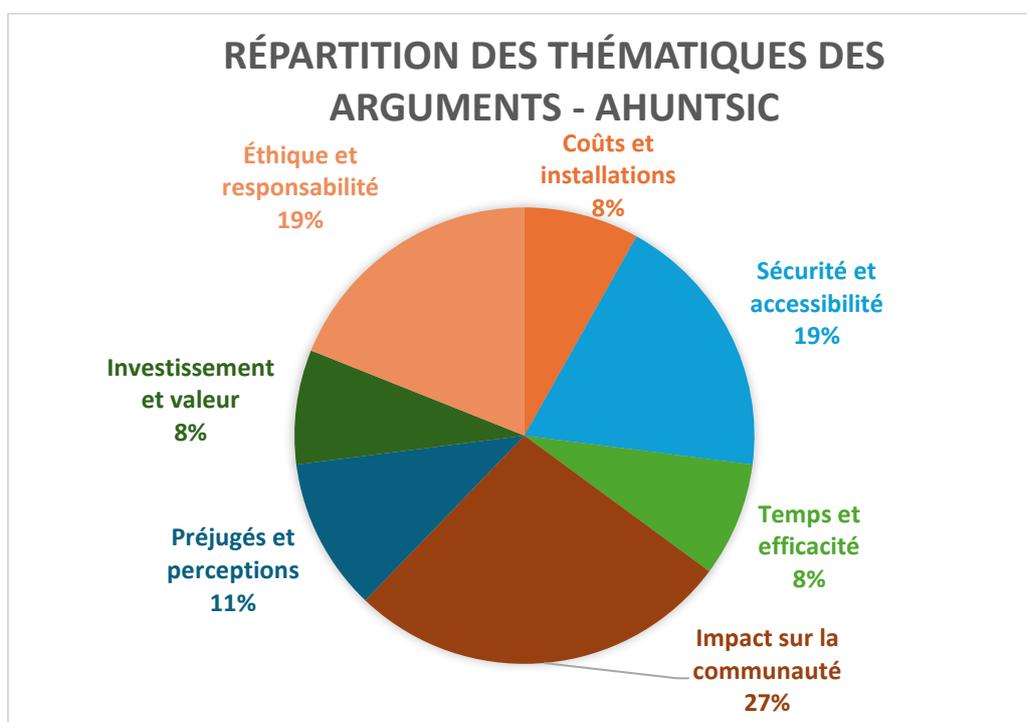
6. Investissement et valeur

- Protéger la valeur immobilière (choix B)
- Protéger les intérêts des commerçants (choix B)
- Revitalisation commerciale incompatible avec la ressource (choix B)

7. Éthique et responsabilité

- Préciser les besoins des personnes et les services requis (choix A et B)
- Éviter l'isolement des personnes (choix A)
- Réflexion sur l'isolement volontaire souhaité « être à l'abri des regards » (choix B)
- Maintien des liens et des habitudes des personnes vulnérables (choix A)
- Meilleures chances de réinsertion sociale (choix A)
- Réflexion sur la capacité de dialogue avec l'école (choix A)
- Perception de ségrégation dans la zone industrielle (choix A)

Répartition des thématiques des arguments



« Il faut permettre aux personnes de rester affiliées à leurs quartiers »

À titre personnel

Mentionnons qu'une fois sortis des arguments de leur persona, pour le groupe d'Ahuntsic, à la question du choix de l'emplacement à titre personnel **100% des répondants ont répondu préférer le Choix A**. Notons toutefois une participation de seulement 39% à cette question sur la feuille de synthèse individuelle.

Sur les raisons de ce choix qui complètent celles évoquées dans l'exercice nous notons l'idée de droit à la ville pour les personnes en situation d'itinérance qui « ont le droit d'occuper l'espace

public ». L'idée de bâtir une communauté autour de la ressource dans l'emplacement A pour augmenter l'engagement du quartier et des citoyens et enfin l'idée de considérer l'ouverture de la ressource comme une opportunité d'apprendre à vivre ensemble.

Constats

Pour le groupe d'Ahuntsic notons que très peu de tables ont répondu à la question des grands constats par écrit. Toutefois nous retrouvons quelques idées de cohabitation près de l'école, notamment celle d'une présence accrue des travailleurs de rue et la programmation d'activités pour démystifier l'itinérance (parents et enfants). La sécurité des enfants devrait également être assurée notamment le ramassage de seringues et la présence de travailleurs de milieux. Un groupe mentionne que l'option C n'a pas été considérée considérant le délai beaucoup trop long face à un enjeu criant (4 ans).

L'idée de la taille de la ressource plus petite en choix A apparaît également plus rassurant tandis que le choix B est évoqué comme une fausse solution de « pas dans ma cour » alors que les personnes vulnérables vont tout de même fréquenter la zone A.

Activité #2

Solutions de cohabitation proposées et regroupées par thème.

Offre d'information

- Former les employés des arrondissements sur la question de l'itinérance et le sentiment de sécurité dans l'Espace public (cols bleus, TP, voirie, parc, piscine, aréna, bibliothèques etc.).
- Créer un outil de cohabitation sociale (ressources, qui appeler et dans quelle situation), à usage de toute la population,
- Miser sur l'éducation populaire
- Offrir des séances d'informations pour les citoyens
- Sécuriser et outiller les citoyens (quoi faire face à tel ou tel acte)
- Lutter contre les préjugés
- Avoir des porteurs de message crédibles aux yeux de la population (santé publique ?)
- Offrir des espaces de dialogue avec les PSI
- Démystifier : mille visages de l'itinérance, portaits, itinérance caché vs visible
- Avoir une personne-contact disponible de la ressource

Vie communautaire – implication sociale

- Favoriser la prise de contact entre voisins avec et sans domicile, favoriser le dialogue
- Identifier les alliés du projet
- Offrir des activités communes, BBQ, soirées de témoignage

Financement

- Augmenter le financement des ressources

Services

- Augmenter les services en santé physique et mentale
- Éviter la police
- Offrir des installations sanitaires
- Avoir des équipements adaptés
- Avoir des bacs de seringues
- Casier pour les effets personnels
- Toilettes publiques
- Avoir des ressources de petites tailles
- Accès à l'eau, abreuvoirs
- Contrôle de la qualité de la drogue – « safe supply »
- Nettoyer davantage les rues

Implantation

- Encourager l'évaluation de l'emplacement en fonction des risques et inconvénients pour toute la population basée sur des données probantes
- Évaluer les emplacements possibles avec les citoyens
- Consulter les PSI pour connaître leurs besoins
- Rencontrer les voisins en amont

Amélioration des processus

- Regarder les proches qui fonctionnent et s'en inspirer

Gouvernance

- La parole citoyenne doit être entendue par les acteurs locaux (ici comité de suivi)
- Que la ville se dote d'un plan d'ensemble d'implantation pour l'ensemble des arrondissements afin d'éviter le « pas dans ma cour ».

Raisons qui guident ces propositions

- Les équipements adaptés facilitent la pleine réalisation des droits humains et réduisent certains irritants
- Expliquer comment les ressources diminuent les irritants favorise leur implantation
- Les personnes informées deviennent des agents multiplicateurs et permettent d'élargir la « coalition ». Bien expliquer ce qu'est et ce que n'est pas la ressource (combien de lits? petite ressource? quelle clientèle? quels types d'intervenants?) afin d'humaniser, mieux comprendre la problématique et rassurer. On peut également démontrer que ça fonctionne ailleurs.
- Créer des ponts renforce la communauté.

Il a été également beaucoup question des causes sous-jacentes à l'itinérance et des politiques publiques pouvant être mises en place telles que le contrôle des loyers, la réglementation sur les

rénovation et airbnb, la protection des droits des locataires, l'implantation de logements sociaux, coopératives et logements abordables.

Un propos à noter sur une feuille individuelle évoquée dans la raison des solutions "On travaille sur les gens de bonne volonté et qui veulent et on laisse faire les autres." Dans le contexte de sa réponse cette personne souhaitait dans les solutions restreindre la taille des ressources en faisant une sélection sur les personnes en situation d'itinérance n'ayant pas de « problème de violence ». Elle mentionne également qu'il leur revient de choisir leur lieu de vie que l'offre des ressources doit varier selon les catégories de besoin (plus ou moins élevées).

Plénière

La plénière d'Ahuntsic a permis d'aborder l'importance de la **communication** pour apaiser le vivre-ensemble en aillant des citoyens informés et outillés qui savent quoi faire quand ils sont témoins d'une situation problématique. Le faire que les ressources existent dans un quartier vient également travailler sur les enjeux nommés « les irritants » qui sont réduits par leur présence.

L'ensemble des activités a permis également aux participants de réfléchir à la participation publique elle-même. Le fait que les personnes aient pu discuter de ces enjeux les a fait réfléchir aux notions de consensus et de **prise de décision collective** :

« On a eu quand même des différents points de vue, mais j'ai quand même senti qu'on était aussi tous d'accord. »

« On n'a comme pas eu de consensus sur cette décision-là, mais on a eu un grand consensus sur le fait qu'on privilégierait, on choisirait, on aimerait mieux avoir plus de ressources de plus petite taille pour éviter les attroupements. »

« Nous, quand on se parle, même si on vient avec des perspectives différentes, on est capable de se parler. On est capable de se comprendre. On est capable de comprendre les préoccupations. Et on a tous une volonté en lien avec l'urgence de la situation. »

Au sujet du leadership politique

« Ce qui n'aide pas, c'est quand il y a des politiciens qui s'embarquent devant une maison, pour ne pas nommer, devant un service, puis qui viennent faire peur aux gens. Moi, je trouve que il y a comme des... C'est tellement politisé, alors qu'en fait, c'est quelque chose qu'il y a beaucoup d'écrits dessus. On connaît les meilleures pratiques. »

Au sujet des enjeux de santé mentale :

« On a eu une petite tension aussi, une réflexion en fait, donc une tension saine autour de la question d'avoir des ressources aussi en santé mentale, notamment pour les ressources intermédiaires. Donc là, il y avait une discussion sur le fait qu'il y a des gens qui ont des problèmes de santé mentale qui sont en situation d'itinérance. Après ça, on dit oui, mais c'est pas tout le monde en situation d'itinérance qui ont des problèmes de santé mentale. Donc là, ça crée des amalgames. Donc est-ce qu'on peut penser les services aussi différemment, plutôt que juste d'avoir un seul type de service aussi? Donc si moi,

demain matin, je perds mon logement, est-ce que je voudrais être dans une ressource avec pleins de personnes qui ont des problèmes de santé mentale? Puis à l'inverse, si moi, j'ai un problème de santé mentale, mais j'aimerais ça non plus pas être stigmatisé. »

Au sujet de l'urgence d'agir

Il a également été question de l'urgence d'agir et du fait que la dernière grosse urgence collective a été la pandémie ou le gouvernement a pu réquisitionner des sites. Il est également évoqué qu'il existe des bâtiments chauffés avec des installations qui sont inutilisées et qui pourraient être une solution au moins temporaire. Une réflexion s'est également faite sur la gestion dans l'urgence en opposition à une planification notamment vis-à-vis des besoins durant l'hiver, qui ne favorise pas une cohabitation et peut générer des tensions.

« On est démunis. On veut se mobiliser, mais la base, c'est manger, avoir chaud, et à tous les automnes, on est bouleversés. Et Noël, donne l'argent, donne l'argent, donne l'argent, mais ils vont quand même coucher dehors en hiver. Donc, voilà. »

« Dans deux semaines, il va faire moins 20. Ça fait un an qu'on le sait. Cette espèce d'idée de toujours nous mettre dans l'urgence pour finalement imposer des idées, ça devient problématique et ça n'aide pas à ce qu'il y ait un consensus autour de prise de décision qu'on peut prendre collectivement et d'impliquer tout le monde. Oui, il y a une situation d'urgence. Clairement, il faut la résoudre, mais on peut aussi essayer de ne pas toujours gérer dans l'urgence continue parce que ça, ça ne nous aide pas à ce que nos voisins qui ne sont pas bienveillants, qu'on puisse les rallier si on leur impose un truc sans qu'ils aient l'impression d'avoir participé à la prise de décision. »

Au sujet du rôle du gouvernement

- *« Moi, je trouve qu'à un moment donné, il faut que les autorités, c'est bien beau consulter, c'est bien beau tenir le pouvoir de tout le monde, mais à un moment donné, il faut prendre une décision. »*
- *« Je trouve qu'il manque un acteur principal ici. Vraiment, c'est le gouvernement du Québec. »*

La conversation a également abordé la **médiatisation** qui nuit à la cohabitation en faisant peur à la population montréalaise. **L'éducation populaire** pour contrer les préjugés et qui est proposée en solution implique un processus qui prend également du temps. Le fait de se mettre dans une posture plus générale durant l'atelier a été mentionné comme positif afin d'avoir une **posture** bienveillante qui semble différente lorsqu'on parle d'un site précis dans un quartier ou on connaît les enjeux et spécificités locales.

Compte rendu de la conversation citoyenne du Sud-Ouest

Activité #1

Thématiques et résumé des arguments liés aux choix d'emplacement

1. Coûts et installations

- Moins coûteux (choix A)
- Moins de ressources gaspillées dans le transport vers le site B (choix A)
- Installations déjà en place (choix A)
- Évite les dépenses supplémentaires d'infrastructures (trottoirs, passages à niveau, éclairage) (choix A)
- Achat de bâtiment va augmenter les taxes (choix A)

2. Sécurité et accessibilité

- Dangers de la zone B : actes de violence sans témoins, déplacements durant la nuit des utilisateurs et travailleurs (choix A)
- Sécuriser le quartier (choix B)
- Déplacements facilités pour les démarches administratives (choix A)
- Difficulté de déplacement beaucoup de choses à transporter (paniers, cadis etc) (choix A)
- Proximité du CLSC (choix A)

3. Temps et efficacité

- Solution rapide et facile à mettre en place (choix A)
- Accueillir plus de personnes (choix B)
- Habitude du voisinage car le site a déjà eu vocation d'hébergement (choix A)
- Métro peut servir comme abri si ressource trop pleine (choix A)

4. Impact sur la communauté

- Salubrité de la rue commerçante (choix B)
- Tranquillité du quartier perturbée (choix B)
- Augmentation des déchets (choix A)
- Toxicomanie et santé mentale (choix B)
- Commerçants et payeurs de taxes écoutés (choix B)
- Augmentation du bruit (choix B)
- Trop de proximité avec l'école et le parc (choix B)
- Sentiment de sécurité diminué (choix B)

5. Préjugés et perceptions

- Tentations de consommation plus grandes dûes à la proximité des commerces (choix B)
- Éloignement du métro pour éviter le flânage (choix B)

- Risque d'agression des clients des commerces (choix B)

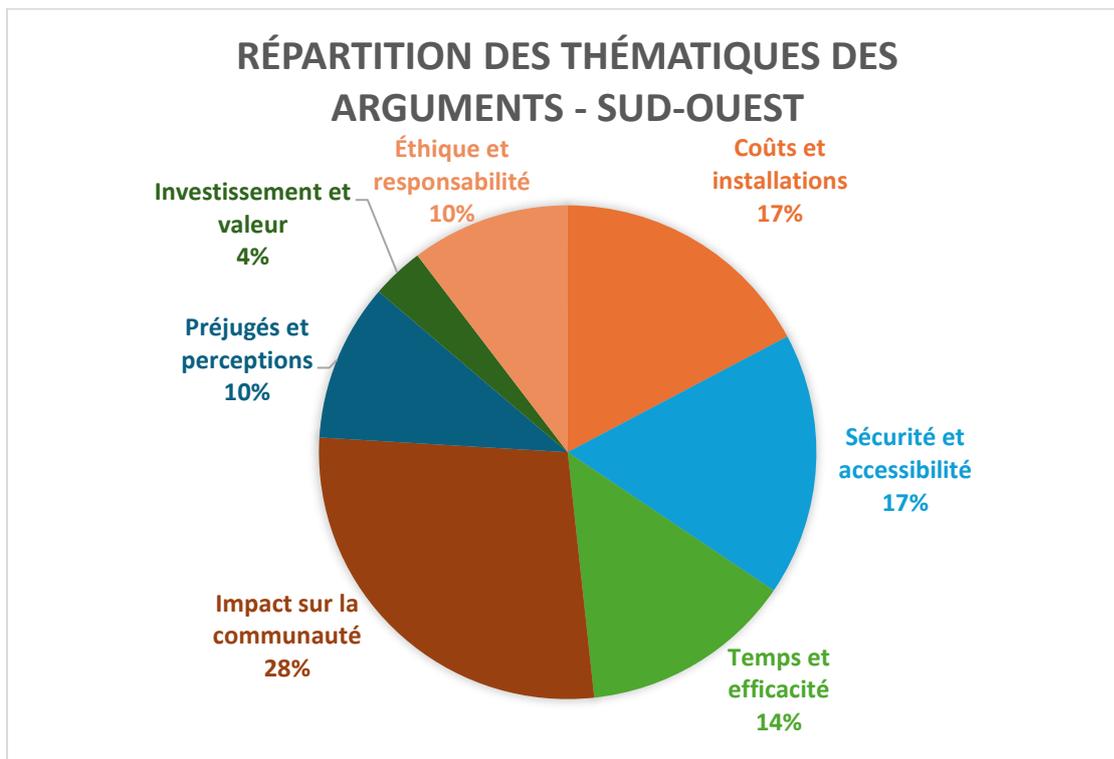
6. Investissement et valeur

- Réduction de la valeur de la propriété (choix B)

7. Éthique et responsabilité

- Pérennité et viabilité car le bâtiment appartient à la ville (choix A)
- Revitalisation possible si SHUT loin des commerces (choix B)
- Crise de l'itinérance visible (choix A)

Répartition des thématiques des arguments



« Peu importe c'est où, tant que les personnes aient un toit sur la tête »

À titre personnel

Mentionnons qu'une fois sortis des arguments de leur persona, pour le groupe du Sud-Ouest à la question du choix de l'emplacement à titre personnel **83% des répondants ont répondu préférer le Choix A tandis que 17% ont préféré le choix B**. Notons une participation de 66% à cette question sur la feuille de synthèse individuelle.

Nous souhaitons souligner un propos mentionné par écrit et que nous jugeons pertinent à garder en tête dans l'analyse que nous pourrons faire de ces résultats de choix d'emplacement :

« Autour de notre table, il y a quelques personnes qui habitent le quartier/arrondissement, mais l'autre moitié, comme moi, provient de l'extérieur et exerce des métiers relationnels. Je ne crois pas que le choix B pourrait être un choix exprimé haut et fort à notre table. »

Enfin nous listons ci-bas seulement les arguments complémentaires à ceux discutés dans l'exercice des persona.

Personnes favorables au choix A d'un point de vue personnel

Au sujet des politiques :

- *« Il ne faut pas cacher le problème, faire preuve d'hypocrisie, si le problème est plus visible, ça crée de la pression politique. »*
- *« Importance d'avoir des milieux de vie complets pour TOUTE la population et non des politiques publiques d'aménagement à deux vitesses. Il est essentiel de garantir un accès égal aux ressources (santé, alimentation, espaces verts...). Ce sont nos systèmes inéquitables qui créent des situations d'extrême précarité, il faut s'attaquer aux causes des problèmes et se détacher parfois de trouver une localisation et choisir pour une catégorie de personnes. Il faut redonner du choix aux personnes, quelles qu'elles soient. »*
- *« Les zones de réglementation urbaine ne fonctionnent pas, elles amènent de l'isolement social, de l'abandon institutionnel et forment tranquillement des ghettos... »*
- *« Est-ce que les taxes municipales vont vraiment monter? La recherche démontre que les prix des maisons ne baisseraient pas. Montréal n'est pas zéro "quiet" »*

Au sujet du manque de ressources

- *« Beaucoup plus de projets sont nécessaires les deux seraient bons ultimement pour des besoins différents et pour moins de hot spots »*
- *« Aucun choix n'est idéal. Il faut plusieurs lieux. »*

Au sujet du vivre-ensemble

- *« L'offre d'une solution pour un problème existant dans le quartier va ultimement rassurer la population et rendre le quartier plus convivial et sécuritaire pour tous.tes. »*
- *« Défis présent de cohabitation, mais pas insurmontable, si volonté politique »*

Enfin, l'implication des personnes en situation d'itinérance dans le processus paraît essentielle pour plusieurs répondants, certains mentionnent même ne pas se sentir à l'aise de prendre des décisions en leur nom et sans eux.

Au sujet de la sécurité des personnes

- *« À Dorval, des personnes inuites ont été tuées sur l'autoroute »*
- *« Cependant, tout en choisissant le choix A, je souligne qu'il est important que la Ville prenne toutes les mesures nécessaires pour la sécurité de tout le monde. »*

Personnes favorables au choix B d'un point de vue personnel

Au sujet de la prise de décision

- *« Les autorités compétentes doivent avoir des critères afin de prendre des décisions/choix éclairés et connaître les données réelle »*

Au sujet de l'accessibilité

- « *Un bon service va faire pot de miel, peu importe il est où en autant qu'il soit accessible.* »

Au sujet du sentiment d'insécurité

- *“Location A is too close to a school, balance needs to be found between helping people in need and protecting communities. We have seen a drastic increase in crime in the vicinity of these areas and a better implementation needs to be put in place. Too many incidents have happened that makes people scared for living in the community.”*

Constats

Pour une table, les participants étaient à l'aise avec le débat qui était représentatif de ce qui transparait dans les médias soit le clivage entre citoyens, commerçants et ressources. L'exercice rendait difficile le fait d'être nuancé alors que la réalité est plus complexe toutefois l'exercice leur a semblé intéressant pour ouvrir la discussion. L'idée d'implication des personnes vulnérables dans le processus est également mentionné.

Une autre table mentionne que l'emplacement parfait doit faire partie de la planification urbaine mais ne répond pas forcément au rythme du changement des besoins qui est accéléré « *faut-il prévoir quelle va être la réalité le temps que la ressource soit implantée ?* »

Activité #2

Solutions de cohabitation proposées et regroupées par thème.

Offre d'information

- Sensibiliser aux enjeux de l'itinérance et aux réalités des personnes
- Offrir des formations sur les approches non-répressives pour la police
- Communiquer via des infolettres aux citoyens
- Avoir un site internet dédié à question de l'itinérance
- Informer sur les rencontres citoyennes et d'information dans différents médiums : pages facebook du quartier, écoles, commerces de proximité, métro, CLSC, bibliothèques, etc.
- Offrir de l'information dans plusieurs langues
- Vulgariser le “what/why/how”
- Offrir un numéro d'urgence pour les citoyens voisins
- Expliquer les causes sous-jacentes à l'itinérance et les caractéristiques (itinérance cachée, précarité sociale)
- Avoir des opportunités de rencontres authentiques entre personnes logées et non logées pour établir des relations
- Campagne de lutte contre les préjugés – nationale
- Éducation populaire sur les enjeux de santé mentale et consommation de drogue
- Visite dans les milieux

- Éduquer les gens sur les processus collectifs et les défis liés à l'implantation d'une nouvelle ressource.
- Inviter les chercheurs et les professionnels à présenter des expériences qui fonctionnent bien

Consultation de la population

- Faire voter les résidents sur le choix de la localisation
- Avoir une structure qui pourrait organiser des séances publiques de « ventilation »
- Avoir un espace pour que les citoyens logés se sentent écoutés

Vie communautaire – implication sociale

- Veiller collectivement à la sécurité des PSI
- Impliquer les PSI
- Travail de mobilisation auprès des personnes concernées
- Distribution alimentaire citoyenne
- Activité pour faire connaître la ressource aux voisins
- Créer de l'Art (toutes disciplines) qui explore les questions de l'itinérance et la cohabitation
- Offrir des ateliers de création
- Avoir des initiatives solaires entre résidents logés, commerçants et PSI
- Activités pour travailler sur le climat social

Financement

- Augmenter les ressources humaines et financières
- Offrir un financement à la mission aux organismes communautaires
- Financement de la mobilisation citoyenne liée aux enjeux de cohabitation
- Financement de la sécurité pour tous et toutes
- Financement de la médiation sociale
- Financement pour que le milieu communautaire développe de la formation et-ou des RH pour répondre aux besoins des personnes sans domicile.

Services

- Avoir des médiateurs sociaux lors des interventions
- Offrir un suivi personnel aux personnes vulnérables par la police
- Présence de travailleur de rue dans le métro pour l'apaisement social
- Brigades de propreté avec ressources en santé, civisme et logement
- Aménagements : éclairage, toilettes publiques, poubelles
- Avoir des travailleurs de rue présents dans le quartier
- Espaces pour exister
- Pédibus
- Soutien psychosocial, services psychiatrie, travail de proximité et accompagnement

- Offrir des douches publiques accessibles
- Avoir des (grosses) poubelles accessibles
- Accompagner les citoyens qui vivent des situation de détresse, déconstruire les peur et avoir un lieu de parole (pas la police)
- Aménagements physiques réfléchis pour la sécurité avec des usages compatibles
- Bande tampon où usages compatibles/tolérance
- Offrir de la protection contre le vol
- Avoir de multiples petites ressources plutôt que des grandes
- Repenser les aménagements pour agir sur les irritants
- Avoir des espaces publics possible intimité
- Bacs de seringues
- Formation SPVM sans violence
- Services de santé dans la rue par des organisations comme médecins du Monde accompagné par des travailleurs sociaux
- Aide à l'emploi pour les personnes ayant été judiciairisés
- Offre de buanderie, épicerie et cafés au PSI

Implantation

- Décentraliser les ressources
- Partager les critères de sélection du choix de localisation de la ressource
- Partager les critères de santé publique, les avis d'experts sur les raisons nécessaires à l'ouverture de la ressource
- Partager l'emplacement des lieux envisagés
- Avoir un plan d'action public
- Établir des scénarios et une planification
- Positionner le projet comme un projet de communauté / proximité
- S'assurer que le projet est à échelle humaine
- Communiquer en amont
- Faire preuve de compromis
- S'assurer que la ressource a tous les moyens nécessaires (matériels, RH, financier) pour assurer la pérennité des services
- Éviter incompatibilité - occupation
- Réfléchir à l'implication citoyenne en amont de l'ouverture

Amélioration des processus

- Faire preuve de transparence
- Avoir un comité de bon voisinage de façon permanente
- Entendre les impacts concrets et effectuer des ajustements en cours de route
- Analyser les meilleures pratiques et exemples qui existent dans le milieu
- Avoir des groupes d'échange de bonnes pratiques entre travailleurs communauté, milieu de la santé et toutes les ressources en itinérance
-

Gouvernance

- Avoir un comité de bon voisinage neutre et dirigé par la Santé publique
- Avoir un comité de bon voisinage qui intègre les organismes et les personnes en situation d'itinérance
- Partager la responsabilité de l'acceptabilité sociale : pas seulement le devoir de la ressource

Améliorations des services

- Avoir des refuges avec différentes configurations permettant un espace privatisé avec dignité

Raisons évoquées qui guident ces propositions

- Le vote est perçu comme un appui citoyen qui permettrait un engagement
- Travailler sur le niveau de confiance de la population

Il a été également beaucoup question des causes sous-jacentes à l'itinérance comme la pauvreté, le coût de la vie, et des politiques publiques pouvant être mises en place telles l'offre de logement sociaux diversifié, la réglementation contre la spéculation immobilières, le revenu universel garanti, l'augmentation et l'accessibilité de l'aide sociale, la gratuité du transport en commun, l'accès universel aux soins de santé.

Une critique envers les médias a été émise soit de donner plus de contexte dans leurs articles et émission au sujet de la crise de l'itinérance dans l'idée de favoriser le journalisme engagé et indépendant.

Enfin, il a été souligné le besoin de reconnaissance du travail des groupes communautaire et leur mission première d'accueil des personnes vulnérables qui doit être au cœur de leur activité.

Une question a été soulevée, est-ce que c'est possible d'avoir un comité de voisinage qui serait neutre ?

Au niveau de la consultation publique en cours certains se demandent également si l'OCPM peut obtenir un portrait complet en vue des personnes assises dans la salle qui semblent venir du milieu des organismes communautaires : citoyens, parents et commerçants sont-ils représentés?

Une autre personne qui se définit lui-même comme en situation d'itinérance dans le contenu partagé dans sa feuille écrit ceci :

"Thank you for doing this. I hope there are more open forum events to hear from communities directly about their experiences. We want to be heard, and the city and the ministry keep avoiding actually listening."

Enfin, le mot clé **dignité** est revenu a plusieurs reprises dans les feuilles des participants.

Plénière

La plénière du Sud-Ouest a été l'occasion pour les participants d'aborder plusieurs enjeux de cohabitation et il a été également question d'emplacements de ressource spécifiques comme celles de la Maison Benoît Labre. Bien que ce n'était pas l'objet de l'exercice et que nous souhaitons garder un angle plus général sur le sujet, il a été évidemment abordé considérant la proximité géographique avec la ressource.

Différents points de vue ont été partagés au sujet de la **proximité des enfants avec les ressources** et les personnes en situation d'itinérance mais surtout l'intoxication et les enjeux de santé mentale dans l'espace public.

Des idées qui s'opposaient parfois, certains ne souhaitant pas cacher la situation tandis que d'autres étaient plus dans une approche de préserver l'innocence des tout-petits.

« On ne peut pas penser à une cohabitation douce. On s'est même fait accuser de transmettre notre stress à nos enfants. Nos enfants ont de la misère avec les mots, à mettre des s sur des mots. Ils ont de la misère à nous exprimer leur journée. Ils ont de la misère à nous dire ce qu'ils ont mangé pour dîner. Ils ne se rappellent pas. C'est difficile d'avoir un dialogue déjà avec nos enfants. »

« Il y a des gens qui vivent des crises psychologiques et mentales qui présentent un risque. Ce n'est pas la plupart des personnes sans logis. C'est une très petite proportion. C'est pourquoi l'implémentation des services, le fait que ça soit fait correctement, est si important. C'est difficile pour nous de parler de tout ça dans un angle abstrait, au niveau de la ville, sans parler de la réalité des communautés. L'idée étant que les parents sont préoccupés par les choses auxquelles leurs enfants sont exposés et faites par certaines personnes, qui sont observées à l'extérieur de la maison Benoît Labre. Si les personnes ont besoin de soutien c'est parce que c'est vraiment aller trop loin. Je me sens assez à l'aise de dire que je ne veux pas que ma fille de 8 ans voit une passe de sexe oral sur le trottoir sur son chemin pour l'école. C'est un faux choix dans lequel nous nous engageons, avec les séquelles que cela engendre. Il ne s'agit pas de diaboliser les gens mais je ne veux pas vivre dans un monde où nous pensons qu'il est normal qu'un enfant de 8 ans ait à gérer cela, c'est de l'énergie pour les enfants. »

« J'ai l'impression que les enfants sont toujours exposés à toutes sortes de choses. Donc, être situé à côté d'une organisation n'est pas un problème. Je pense que les enfants sont exposés à la sexualité de millions de façons. C'est vraiment important de parler aux enfants de sexualité, de s'engager dans ces conversations, et oui, ce n'est pas amusant de le voir quand tu vas à l'école le matin, mais c'est la réalité. »

« Si vous rencontrez les gens qui reçoivent des services dans votre quartier, et que vous comprenez d'où ils viennent, ce contre quoi ils se battent, vous serez probablement moins disposés à vous plaindre quand vous trouverez une seringue dans le parc de vos enfants dans votre quartier, mais à essayer de comprendre parce que vous avez développé une vraie relation avec eux. »

Traitement médiatique

« À Montréal, à ma connaissance, il y a plus de 40 centres de jour, mais dans les médias, on entend juste par exemple, de Benoit Labre, et quelques autres. Mais ça serait cool de présenter les autres qui fonctionnent bien, qui sont bien intégrés, qui ont de bonnes relations avec les voisins. Et une autre chose que je voulais dire, c'est que je pense qu'il y a un problème avec la façon dont s'est présenté dans les médias (...) Moi, je travaille pour Bâtir son quartier, tous les jours, on travaille avec des groupes pour aider les jeunes à se loger. C'est un projet lent, complexe, laborieux, des projets qui prennent beaucoup d'années pour se développer. Donc, ce serait bien si les gens savaient plus sur ce genre de choses. Tout le travail que vous faites, chaque jour, dans vos organisations, parce que les grands titres ne nous donnent pas une image complète de ce qui se passe. »

Compilation de l'ensemble des solutions de l'activité #2 regroupées par thématique

Ces solutions sont regroupées sous 7 catégories avec des sous-thèmes.

1) COMMUNICATIONS

Développer l'offre d'information

- Informer sur les services disponibles et les ressources dans le secteur
- Organiser des rencontres d'informations avec toutes les parties prenantes
- Communiquer via des infolettres aux citoyens
- Avoir un site internet dédié à la question de l'itinérance
- Communiquer via les pages Facebook du quartier, écoles, commerces de proximité, métro, CLSC, bibliothèques, etc.
- Offrir de l'information dans plusieurs langues
- Informer pour expliquer les causes sous-jacentes à l'itinérance et les caractéristiques (itinérance cachée, précarité sociale)
- Créer un outil de cohabitation sociale (ressources, qui appeler et dans quelle situation), à usage de toute la population

Développer l'offre de formation

- Offrir des activités d'éducation populaire sur les enjeux de santé mentale et consommation de drogue
- Former les employés des arrondissements sur la question de l'itinérance et le sentiment de sécurité dans l'espace public (cols bleus, TP, voirie, parc, piscine, aréna, bibliothèques, etc.)
- Offrir des formations sur les approches non-répressives pour la police
- Éduquer les gens sur les processus collectifs et les défis liés à l'implantation d'une nouvelle ressource
- Inviter les chercheurs et les professionnels à présenter des expériences qui fonctionnent bien
- Outiller les citoyens (quoi faire face à tel comportement ou tel acte)

Favoriser le dialogue

- Offrir un numéro d'urgence pour les citoyens voisins et une personne contact à la ressource
- Valoriser les rencontres ou la discussion et l'écoute sont possibles
- Organiser des consultations publiques
- Faire des points d'étapes et organiser des rencontres de suivi régulièrement

- Avoir des opportunités de rencontres authentiques entre personnes logées et non logées pour établir des relations

Travailler sur le climat social

- Campagne nationale de lutte contre les préjugés
- Avoir des porteurs de message crédibles aux yeux de la population

Démystifier la ressource

- Faire visiter la ressource aux voisins avant son ouverture et offrir des journées portes ouvertes
- Tenir des kiosques plusieurs fois par année avec des travailleurs de rue
- Faire du porte-à-porte

2) VIE DE QUARTIER

- Animer la vie de quartier, fêtes, BBQ, soirées de témoignage, activités artistiques
- Organiser des rencontres citoyennes mensuelles pour suggérer des améliorations
- Organiser des activités pour faire connaître la ressource aux voisins
- Offrir des opportunités de bénévolat avec les organismes communautaires
- Mobiliser les personnes concernées
- Organiser des distributions alimentaires citoyennes
- Veiller collectivement à la sécurité des personnes en situation d'itinérance
- Arrimer la ressource en itinérance avec les autres ressources communautaires du secteur
- Créer des ponts avec les commerçants (ex Orangerie pour se réchauffer)
- Offrir des opportunités d'emploi local dans des commerces, entreprises ou services aux personnes (déneigement, livraison...)

3) FINANCEMENT

- Investir davantage dans les ressources pour qu'elles soient mieux adaptées aux enjeux de cohabitation
- Investir dans l'urgence mais développer des solutions durables en parallèle
- Augmenter le financement des ressources
- Augmenter le financement de la formation des ressources humaines des ressources
- Financier à la mission les organismes et travailler sur les enjeux de rétention de personnel lié à l'insécurité économique
- Financer la mobilisation citoyenne liée aux enjeux de cohabitation
- Financer la sécurité pour tous et toutes
- Financer la médiation sociale
- Remettre en place le financement de la gestion des enjeux de cohabitation pour les ressources

4) SERVICES

Améliorer les services

- Présence 24/7
- Trajectoires des seuils adaptés avec les ressources nécessaires, rehaussement des quotas
- Différencier l'offre de ressources d'hébergement entre la population immigrante et itinérante
- Augmenter la présence des travailleurs de rue
- Offrir une prise en charge concrète et adaptée pour rester dans le quartier
- Avoir des refuges avec différentes configurations permettant un espace privatisé et préservant la dignité des personnes

Développer l'offre

- Offrir des services intégrés : santé mentale, hébergement 24/7, site injection, service repas, toilettes, centre de jour
- Ouvrir de nouvelles ressources à bas seuil avec des professionnels adaptés
- Offrir plus de places en hébergement pour femmes et enfants, pour les couples et les personnes avec des animaux
- Développer de multiples petites ressources plutôt que des grandes
- Offrir des services de buanderie, épicerie et cafés aux personnes vulnérables
- Offrir des services de santé dans la rue par des organisations comme Médecins du Monde accompagné par des travailleurs sociaux
- Accompagner les citoyens logés qui vivent des situations de détresse
- Mettre en place un groupe de soutien à la population
- Offrir un lieu vote sur les campus et dans d'autres lieux fréquentés par les PSI

Adapter les aménagements urbains

- Offrir des installations sanitaires adéquates : toilettes publiques, douches publiques accessibles
- Avoir des bacs de récupération de seringues
- Offrir des casiers pour les effets personnels
- Donner accès à l'eau potable
- Avoir des (grosses) poubelles accessibles
- Avoir des espaces publics ou il est possible d'avoir de l'intimité
- Repenser les aménagements pour agir sur les irritants, bandes tampons

Renforcer la propreté et la sécurité

- Assurer l'entretien, la propreté et la sécurité, nettoyer davantage les rues
- Contrôler la vente de drogues
- Offre de pédibus pour lutter contre le sentiment d'insécurité

- Mettre en place des brigades d'entretien payées à la journée (réinsertion socio-professionnelle)

5) GOUVERNANCE

- Faire voter les résidents sur le choix de la localisation
- Avoir un comité de bon voisinage neutre, dirigé par la Santé publique ou par la ville qui intègre les organismes et les personnes en situation d'itinérance
- Partager la responsabilité de l'acceptabilité sociale : pas seulement le devoir de la ressource
- Augmenter le pouvoir d'action du comité de bon voisinage

6) IMPLANTATION

Participer aux décisions

- Inclure les premières personnes concernées dans l'implantation et idéation de la ressource
- Rencontrer, faire participer au design et réfléchir à l'implication du voisinage en amont de l'ouverture
- Évaluer les emplacements possibles avec les citoyens
- Encourager l'évaluation de l'emplacement en fonction des risques et inconvénients pour toute la population basée sur des données probantes
- Positionner le projet comme un projet de communauté / proximité, à échelle humaine

Communiquer et faire preuve de transparence

- Communiquer en amont
- Partager les critères de sélection du choix de localisation de la ressource
- Partager les critères de santé publique, les avis d'experts sur les raisons nécessaires à l'ouverture de la ressource
- Partager l'emplacement des lieux envisagés
- Avoir un plan d'action public
- Établir des scénarios et une planification

Planifier et évaluer

- Faire une étude d'impact en amont
- Pour la ressource : identifier les impacts que son arrivée pourrait avoir sur les résidents, voisins, commerces
- Identifier les comportements anticipés qui pourraient être perçus comme problématiques et mettre en place des guides et règles à appliquer
- Faire preuve de compromis
- S'assurer que la ressource a tous les moyens nécessaires (matériels, RH, financier) pour assurer la pérennité des services
- Éviter et anticiper l'incompatibilité d'occupation et les conflits d'usages

- Analyser les meilleures pratiques et exemples qui existent dans le milieu

7) AMÉLIORATIONS DES PROCESSUS

Communication et transparence

- Avoir un canal de communication post-ouverture de la ressource
- Avoir des plans d'interventions

Évaluer et ajuster

- Avoir un plan d'action avec suivi des résultats et améliorations
- Effectuer des ajustements en cours de route
- Avoir des groupes d'échange de bonnes pratiques entre travailleurs, communauté, milieu de la santé et toutes les ressources en itinérance

Plénières : contenu-synthèse des plénières ayant permis la création du tableau synthèse générale

La conversation à l'UQAM durant la plénière a mis l'emphase sur les enjeux de gouvernance et de politiques publiques. Il a été question de savoir qui portait les enjeux de cohabitation sociale sur la place publique entre les organismes, la classe politique et les institutions. Des questions ont été soulevées quant aux modalités de gouvernance interne et au pouvoir d'agir des comités de bon voisinage. La prise de parole des personnes vulnérables et l'importance du dialogue et de l'écoute dans la société a été nommée comme avenue porteuse de solutions.

Durant la plénière d'Ahuntsic cette approche d'écoute mutuelle a également été mise de l'avant. Il a été davantage question de la difficulté de la prise de décision collective par exemple sur un choix d'emplacement. Il fut soulevé que même s'il y avait des points de vue différents aux tables, il était quand même possible de se comprendre et de faire preuve de volonté d'agir face à la situation en tant que citoyen. C'est dans cette discussion que la notion d'urgence et de crise de l'itinérance est le plus revenue. Toutefois, une attention a été portée sur le fait que bien que la situation nécessite d'agir rapidement, il est nécessaire d'apporter des solutions long termes et de travailler sur des solutions qui impliquent tous les citoyens, ce qui implique plus de temps. Cette idée s'appuyait sur le fait que des solutions qui seraient imposées de façon trop radicale n'allait pas aider à l'amélioration du vivre-ensemble car certaines personnes resteraient fermées et opposées.

La conversation dans le Sud-Ouest pendant la plénière a beaucoup abordé la proximité des enfants avec les ressources. Des idées s'opposaient entre plusieurs participants sur le seuil de tolérance et le niveau sensibilisation à faire avec les enfants vis-à-vis des situations touchant la santé mentale, la toxicomanie ou encore la prostitution qui peuvent survenir dans l'espace public. Il a également été question du traitement médiatique qui ne favorise pas la cohabitation sociale et ne présente pas forcément tout le contexte ou encore les exemples de succès.