

M. NICOLAS LECLERC :

2125 Je me demandais, est-ce qu'on va avoir des nouvelles prochainement, ou ça va être affiché sur le site Web, ou...

LA PRÉSIDENTE :

2130 Vous avez toutes les infos sur notre site Web et la suite de nos travaux. Absolument.

M. NICOLAS LECLERC :

2135 Parfait. Merci beaucoup à vous.

LA PRÉSIDENTE :

Merci, au revoir.

2140 Alors... Notre dernière intervenante ce soir est madame Dominique Villeneuve, de l'Association hôtelière du Grand Montréal. Madame Villeneuve, c'est à vous. Vous avez 10 minutes.

Mme DOMINIQUE VILLENEUVE, PDG, Association hôtelière du Grand Montréal :

2145 Parfait, merci. Alors, bonsoir. Alors, Dominique Villeneuve, je suis la PDG de l'association comme vous l'avez mentionné. Donc, rapidement, juste placer l'Association hôtelière et l'industrie touristique. Donc nous représentons 105 hôtels membres donc ça veut dire plus de 19 500 chambres. Près de 85 % des chambres disponibles à Montréal, dont 83 hôtels qui sont situés sur l'île de Montréal. On représente également plus de 10 000 employés dans les hôtels à Montréal,
2150 donc des emplois évidemment très variés, de la préposée à la réception, préposé à l'entretien ménager, cuisinier, gestionnaire marketing, directeurs généraux, chef de la sécurité, directeur des revenus... vous voyez un petit peu le portrait.

2155 D'un point de vue au Québec, le tourisme est le quatrième secteur d'exportation au Québec, donc derrière l'aéronautique l'aluminium et le minerai de fer. Alors c'est le quatrième, exactement, donc ça représente notamment avec tout ce qu'on entend avec les États-Unis, mais le tourisme est un secteur d'activité très important pour le Québec.

2160 Alors évidemment, à l'Association, on est très conscient de la complexité, puis on l'entend avec tous les intervenants, notamment ce soir, de la situation, de la nécessité d'approches inclusives et humaines pour y répondre, et on participe à la consultation publique dans le but de partager l'impact croissant de ces enjeux sur les hôteliers montréalais, et surtout, de faire partie des discussions pour ouvrir le dialogue de façon constructive, et d'explorer les pistes d'actions concertées pour mieux gérer les enjeux sur le terrain.

2165 Donc, nos membres nous ont fait état de plusieurs problématiques, et selon un récent sondage auprès de nos hôteliers, 83 % d'entre eux déclaraient un sentiment d'insécurité pour leurs employés ou leurs clients. 78 % constataient une malpropreté accrue autour de leur établissement, et 56 % observaient des dégradations des espaces publics ou privés.

2170 Les zones les plus affectées. Bien évidemment, à 67 %, ils nous mentionnaient que c'était dans les stationnements ou dans les accès, donc les lobbies d'hôtel, notamment, aussi les cages d'escalier, puis j'y reviendrai un petit peu plus tard.

2175 50 % mentionnaient dans un parc ou un espace voisin, et 39 % directement dans l'hôtel, donc avaient vécu des situations plus problématiques. Le moment le plus problématique répertorié est la nuit, donc, entre 23 heures et 6 heures du matin et c'était selon, 80 % de nos membres sondés qui mentionnaient que c'était la période la plus problématique.

2180 Puis il faut aussi mentionner qu'évidemment, nous, nos commerces sont ouverts 24 heures sur 24. C'est pour offrir ce service à nos clients, donc c'est une particularité aussi dans un espace commercial différent d'autres commerces qui peuvent peut-être venir témoigner, ce qui engendre des budgets très importants en sécurité, qui ont pour la plupart doublé dans la dernière année.

2185 On a recensé quelques exemples, donc je vous ai remis ma lettre, la semaine passée dans les délais, mais on voulait quand même partager quelques exemples directs qui se passaient dans les hôtels. Et ça illustre, en fait les défis quotidiens auxquels les employés d'hôtels sont confrontés. Puis évidemment ce n'est qu'une pointe de l'iceberg, donc ce ne sont que quelques exemples qu'on a, mais j'aurais pu vous en soumettre plus d'une centaine.

2190 Donc, en décembre dernier, il y a une personne qui a déclenché de fausses alarmes de feu dans une quinzaine d'établissements, puis grâce à la vigilance d'un hôtelier, puis au partage entre les membres, on a réussi à retrouver la personne. Bon, évidemment, la personne a été jugée après pour ce méfait-là, puis est allée en prison. Ça peut sembler anecdotique de déclencher une alarme de feu, mais quand tu la déclenches dans 15 établissements, à toute heure de la nuit, dont une à 2195 minuit et une à 1 heure du matin, évidemment, ça crée une expérience très négative auprès des clients. Et puis ça peut avoir aussi des répercussions sur les opérations, la mobilisation inutile chez les employés, puis évidemment le coût de ces interventions-là.

2200 Des amendes ont été émises pour des alarmes non fondées. Le coût individuel, c'est de 2 700 \$ par alarme par établissement. Donc si on calcule 15 fois 2 700, c'est un gros total de 40 000\$ qui aurait pu être dépensé si on n'avait pas été vigilant, puis qu'on n'avait pas pu potentiellement trouver la personne.

2205 Bon, dans ce cas précis là, les amendes ont été annulées, mais c'est du temps, parce qu'il faut remplir des formulaires, s'assurer de remplir la paperasse pour ensuite avoir l'annulation. Évidemment, c'est un cas très concret, mais ça démontre quand même ce qui se passe sur le terrain.

2210 Comble de malheur, la personne est revenue visiter certains hôtels en janvier, donc d'autres alarmes de feu, évidemment, avec les photos, les caméras, ils ont retrouvé que c'était la même personne. Ils ont assez rapidement retrouvé la personne. Encore là, on avait l'inspecteur de police qui était sur le cas, donc, évidemment, ils ont fait des démarches assez rapides.

2215 Mais évidemment, le stratagème peut recommencer. Donc c'est un peu un exemple où...
Quelles sont les ressources pour cette personne-là par la suite? Parce qu'évidemment, clairement elle a besoin de ressources, puis c'est un stratagème qui ne vise pas nécessairement que des hôtels, mais qui démontre en fait que certaines personnes ont ce besoin d'aide, beaucoup plus que d'aller en prison.

2220 Un autre cas recensé, c'est une personne qui est allée visiter une toilette pour personnes handicapées qui a complètement été détruite, soit au marteau ou avec une masse, donc évidemment, par une visite d'un employé, a retrouvé la toilette complètement détruite. Donc, vraiment, les photos étaient à ne pas y croire, donc évidemment, la toilette a été fermée. Ils ont, évidemment, mobilisé les ressources des employés, des employés en maintenance pour s'assurer
2225 de faire les rénovations. Donc encore là, des coûts supplémentaires dans cet hôtel particulier.

Avec le froid, bien évidemment, les cages d'escalier puis les entrées de stationnement sont très courues. Donc, plusieurs méfaits, graffitis dans les cages d'escalier, sont aussi recensés. Donc, plusieurs cages d'escaliers ont dû être repeintes dans les derniers mois. Et puis le nombre
2230 d'expulsions dans les cages d'escalier ou dans les stationnements se répertorie par milliers. Présentement, on parle pour... on me partage que pour certains hôtels, c'est quatre à cinq expulsions minimum par nuit ou par jour.

Situation similaire dans un autre hôtel, c'est un groupe de six individus qui ont endommagé
2235 les deux ascenseurs. Donc, il y avait des miroirs dans les ascenseurs, et tous les miroirs ont été complètement saccagés. Donc, évidemment, le coût de remplacement coûte des milliers de dollars. Et, évidemment, il y a tous les enjeux via la drogue, donc il y a certains individus qui réussissent à se faufiler dans les cages d'escalier. Parfois, le système de ventilation est lié à des chambres directement où des clients logent. Donc, là, ça a pris quand même une investigation assez poussée
2240 pour comprendre d'où venait cette odeur de combustion, mais c'était évidemment par des individus qui s'étaient faufilés et qui étaient ressortis par la suite, mais l'odeur était entrée dans certaines chambres d'hôtel.

2245 Le tunnel du métro Bonaventure est souvent répertorié par différents hôtels qui sont proches. Il est en très mauvais état, notamment au niveau de la salubrité et de la propreté, malgré les efforts de l'équipe de la STM, mais c'est toujours évidemment à recommencer. Donc on reçoit beaucoup de commentaires de nos employés qui passent par là, et aussi des touristes.

2250 Puis évidemment, il y a eu certaines situations où il y a eu des agressions envers des employés récemment, donc là, ça devient un peu plus sérieux, mais il y a des personnes encore là, intoxiquées, mais qui ont menacé, soit avec un bout de vitre ou des bouts de métal, des employés d'hôtel, jusqu'à déchirer un manteau d'employé. Donc c'est la situation vécue, vraiment sur le terrain.

2255 J'arrête ma liste, je pense que vous avez compris quand même le topo, mais malgré toute la bienveillance et la gentillesse des employés pour exécuter leur travail dans des conditions pas nécessairement toujours faciles, mais de traiter les gens avec respect, puis de s'assurer de bien cohabiter avec les personnes en situation de vulnérabilité, bien, évidemment, ces comportements-là ne peuvent pas être acceptables dans un dans un lieu comme un hôtel

2260 Je vous ai parlé déjà des coûts d'opération qui sont déjà plus élevés, mais un autre enjeu qui est de plus en plus difficile et complexe, c'est évidemment de trouver ces employés de nuit, puis la rétention de ces employés. Donc ce qui m'est partagé, c'est qu'ils les engagent, mais, évidemment, ils ne réussissent pas nécessairement à rester très longtemps.

2270 Donc j'irai directement aux pistes de solutions. On est loin d'être des experts en itinérance, mais on veut quand même souligner l'escouade propreté du centre-ville qui fait un bon travail. Par contre, on sent une nécessité de renforcer ces ressources-là. Pourquoi ne pas mettre à profit les associations ou les organisations commerciales pouvant recenser certains points chauds? On le sait, nous, sur le terrain où on a besoin d'un petit peu plus de travail sur la propreté, donc peut-être qu'on peut être mis à contribution.

2275 Ensuite, l'accès à l'escouade EMMIS est également apprécié, mais elle est tellement sollicitée qu'elle peine à répondre à l'ensemble des demandes. Est-ce qu'une escouade priorisant

les espaces commerciaux pourrait contribuer à de meilleures cohabitations, pour, aussi, avoir de l'aide spécifique pour des cas comme ceux-là.

2280 Puis d'autre part, nos membres évaluent régulièrement de faire appel aux services policiers. Mais évidemment, en raison du caractère jugé non urgent de plusieurs des situations, beaucoup choisissent de ne pas les signaler, ces incidents-là, afin d'éviter de surcharger un système déjà sous pression.

2285 Tous les cas que je vous ai mentionnés, sauf le cas des fausses alarmes, n'ont jamais été répertoriés à la police, ils n'ont jamais appelé les autorités. Ce qui veut dire que les données recensées ne sont absolument pas représentatives de ce qui se passe réellement sur le terrain.

2290 Alors, nos membres nous expriment un besoin criant d'un appui direct, donc d'avoir de l'aide pour eux, également, pour être sûrs de pouvoir bien répondre à la demande. Nos employés ne sont ni formés ni équipés pour intervenir auprès de ces personnes. Donc c'est dans cette optique-là qu'évidemment, il faut réfléchir à des solutions viables et pérennes pour augmenter les investissements en logements abordables, en sécurité publique, augmenter les ressources pour les programmes de soutien social, puis faciliter l'accès à des soins en santé mentale. Donc c'est un peu la conclusion de notre intervention.

2295

LA PRÉSIDENTE :

2300 Alors merci beaucoup. On entend que vous vous sentez abandonnés un peu. EMMIS, à ce que nous avons compris, ne peut s'occuper d'intervention qu'à l'extérieur, ils n'ont pas accès à l'intérieur des hôtels pour faire de la médiation ou envoyer leurs travailleurs sociaux ou intervenants sociaux. Et, vous le dites, ils sont sursollicités.

Mme DOMINIQUE VILLENEUVE :

2305 C'est ce qu'on entend, en fait, sur le terrain, donc nous, on a partagé évidemment ces numéros de téléphone au lieu de proposer d'appeler le 911 à chaque incident, ce que les hôteliers

décident de ne pas faire. Souvent on essaie de trouver les solutions d'humain à humain dans ces cas-là. Puis on comprend la répétition à certains égards de gens qui tentent de se réchauffer. Donc tout le monde est humain d'essayer de leur laisser un peu de temps quand même.

2310

Mais je pense que... puis là, je parle pour les hôtels, mais je présume que même les SDC avec tous les commerces, quand il se passe une situation, versus l'amener en prison, est-ce qu'on peut leur offrir des ressources ou des outils, ou est-ce que les personnes peuvent être traitées différemment? Ce serait un peu le cri du cœur qui pourrait vous être partagé.

2315

LA PRÉSIDENTE :

Denis, ou je peux enchaîner?

2320

M. DENIS LECLERC :

Très rapidement, quand vous avez souligné les méfaits, parfois assez important, et là, on parle même d'actes criminels. Est-ce que... Je me posais juste la question, est-ce que vous aviez validé que c'était des gens en situation d'itinérance, ou... parce que ça peut être... il peut en avoir aussi de...

2325

Mme DOMINIQUE VILLENEUVE :

Bien, évidemment, les...

2330

M. DENIS LECLERC :

... comme, le groupe, supposons, pour les ascenseurs, je me dis, est-ce que c'est des fêtards?

2335

Mme DOMINIQUE VILLENEUVE :

2340 Ça n'avait pas l'air de fêtards sur les photos.

M. DENIS LECLERC :

2345 O.K., c'est ça.

Mme DOMINIQUE VILLENEUVE :

2350 Bien, évidemment, il n'y a pas eu d'enquête et il n'y a pas eu de... puis, tu sais, nous de notre côté, ce qu'on encourage, les hôteliers, c'est quand il y a des méfaits qui sont criminels, de les rapporter, mais il y en a tellement, que, pratiquement à chaque fin de semaine, ils appelleraient la police dans des cas comme ceux-là.

2355 Donc, évidemment, après, la décision leur revient de pouvoir appeler ou pas la police dans ces cas-là. Mais l'ensemble des autres situations, je vous dirais que la forte hypothèse est que oui. Mais évidemment, il n'y a pas de conclusion, parce qu'il n'y a pas eu d'enquête sur ces cas-là. Mais à regarder les images, on pense que ça pouvait être des gens qui vivaient potentiellement dans la rue.

M. DENIS LECLERC :

2360 Puis, en complément. On comprend, évidemment, que vous avez illustré entre autres les coûts de toutes sortes qui peuvent être engendrés par des situations un peu extrêmes comme celles-là, mais ce qu'on comprend quand même, quand vous nous dites plusieurs expulsions par jour, c'est la récurrence de petits problèmes qui est peut-être celle de...

2365

Mme DOMINIQUE VILLENEUVE :

2370

Je vous dirais que c'est un mix entre les deux. On a la répétition d'expulsions évidemment, donc les coûts engendrés juste sur la sécurité, tu sais l'embauche de gens spécifiques à surveiller les entrées et à barrer les portes la nuit, à, évidemment, s'assurer, mais tu sais, dès que quelqu'un arrive, il faut absolument qu'il y ait quelqu'un qui puisse intervenir rapidement.

2375

Donc oui, il y a, je dirais, une addition de petits gestes répétitifs, puis il y a aussi ces situations-là qui se présentent, alors que je dirais que, dans ce qui m'est rapporté, ça arrivait beaucoup moins fréquemment dans le passé, donc là, je pense que c'est l'addition, puis quand on les prend, tu sais... Chaque hôtelier vit sa propre situation, donc, ah, j'ai juste eu une toilette brisée

2380

une fois, bon, je n'appellerai pas la police, mais là, nous, quand on les met ensemble, ça fait des centaines de situations. Puis, évidemment, dans un cas où on espère plutôt investir dans notre parc hôtelier pour le maintenir, évidemment, on aurait peut-être pu investir ailleurs pour maintenir l'hôtel dans une meilleure situation que de rénover une toilette qui était en parfait état.

2385

LA PRÉSIDENTE :

Judy Gold a une question pour vous.

Mme JUDY GOLD :

2390

J'imagine que ces impacts sont plus présents dans certains secteurs de la ville, comme Ville-Marie, ou...

Mme DOMINIQUE VILLENEUVE :

2395

Oui, assurément. Dans Ville-Marie, on est en train de travailler sur une carte de nos points chauds avec les hôteliers pour les partager à la Ville de Montréal, notamment, parce qu'il y a une belle collaboration à ce niveau-là. Mais oui, on est en train de recenser les points chauds. Je dirais que les hôtels avec différentes portes d'entrée, aussi, donc il y a des hôtels qui sont sur une rue

2400 moins passante, par exemple, et qui ont une seule porte, ils ont un peu moins d'enjeux à cet effet-
là.

2405 Ceux qui ont des métros à proximité puis qui ont quatre, cinq portes pour se rendre à l'hôtel, c'est parfois beaucoup plus complexe. Tous ceux qui ont des stationnements intérieurs également, là aussi, parce qu'il y a certains hôtels qui n'ont pas de stationnement.

2410 Ensuite, quand ils ont des ruelles à l'extérieur aussi, donc on a beaucoup de cas répertoriés quand il y a la ruelle à l'arrière, bien évidemment, ce que les clients voient, à l'arrière, c'est la ruelle, puis ce qui se passe dans la ruelle, la nuit, aussi.

2415 Mais je dirais que c'est surtout le... ce qui moi, m'a frappée, c'est le sentiment d'insécurité des employés qui grandit et que, bien, pour certains, par exemple, la porte de sortie pour les employés est dans une ruelle, donc ils ont accentué la lumière. Maintenant, l'ordre, c'est de sortir toujours à deux, avec quelqu'un qui surveille, pour s'assurer qu'il se ne passe rien.

2420 Donc évidemment, ça ajoute à l'insécurité de quitter à 9 heures le soir ou quand il fait noir par exemple, donc c'est un peu ce qu'on voulait vous partager dans le contexte actuel. Parce que d'habitude on ne participerait pas nécessairement à une consultation publique sur ce sujet-là, mais on trouvait ça important de venir vous partager une expérience terrain un peu différente, puis surtout tenter de faire partie du dialogue pour la suite des choses.

LA PRÉSIDENTE :

2425 Donc, on comprend que vous êtes en dialogue avec la Ville de Montréal actuellement?

Mme DOMINIQUE VILLENEUVE :

Oui.

2430

LA PRÉSIDENTE :

Et à qui vous avez demandé quoi, exactement?

2435 **LA PRÉSIDENTE :**

En fait, je suis en contact avec Matis Allali, qui est le directeur de l'arrondissement Ville-Marie, donc c'est avec lui qu'on a des discussions en ce moment sur le partage des points chauds, notamment sécurité et propreté, pour que, s'il y a l'escouade, par exemple, qui puisse s'assurer que ces points-là puissent être soit visités plus souvent, plus fréquemment, alors... C'est ce qu'on a comme discussion à l'heure actuelle.

2440 **LA PRÉSIDENTE :**

2445 Est-ce que les hôteliers auraient intérêt, par exemple, à avoir des formations pour mieux comprendre?

Mme DOMINIQUE VILLENEUVE :

2450 Assurément. On en a donné une dans le passé. On est en communication avec le mouvement pour la fin de l'itinérance à Montréal. Je pense que c'est notre devoir en tant qu'association de partager ce type de formation là. Mais il n'y en a pas des... L'accessibilité à ces formations-là n'est pas toujours si facile, pour quel type de métier, parce que comme je vous disais, on a tellement des métiers différents, donc pour la sécurité, pour les gens à la réception par exemple, pour... Donc, oui, on serait tout à fait ouverts. En ce moment, on recherche puis on ne trouve pas tout à fait ce dont on a besoin pour nos membres.

2455 **LA PRÉSIDENTE :**

2460 Il y a des groupes communautaires qui font des sensibilisations à ça. On entendait cet après-midi quelqu'un d'une société de développement commercial dans une autre ville qui disait

l'impact que ça avait eu sur leur propre tissu commercial et solidaire en face des personnes en situation d'itinérance, d'être mieux informé, de comprendre. Alors, c'est pour ça que je me suis dit, peut-être que ça serait une bonne idée.

2465

Mais, écoutez, je n'ai plus d'autres questions. Nous allons vous remercier chaleureusement d'être passée devant nous et peut-être qu'on aura besoin de votre deuxième version de...

Mme DOMINIQUE VILLENEUVE :

2470

Mes notes.

LA PRÉSIDENTE :

2475

S'il vous plaît.

Mme DOMINIQUE VILLENEUVE :

Excellent.

2480

LA PRÉSIDENTE :

Puisque ce n'est pas exactement celles que nous avons eue. Très, bien, alors, merci.

2485

Alors, ceci met fin à cette séance d'audition des opinions. Je remercie toutes les personnes qui se sont déplacées et qui ont participé à cette séance. Je salue celles et ceux qui nous ont suivis en ligne. Merci à mes collègues commissaires, à l'analyste, à l'équipe de l'OCPM, ainsi qu'aux personnes de la régie et à la coop webTV. Merci, merci.

2490

Nous vous donnons rendez-vous à la prochaine séance d'audition qui débutera demain à 13 heures ici, au Centre Saint-Pierre. Alors à la prochaine. Merci, bonne soirée.