

65

Dernière information, si pour une raison ou une autre, des inexactitudes se glissaient dans les interventions, les représentants du Service de la diversité et de l'inclusion sociale de la Ville de Montréal pourront utiliser leur droit de rectification dès la fin de cette présente séance ou sinon par écrit dans les prochaines 48 heures. Les rectifications seront disponibles sur le site de l'Office, bien sûr, à la page de la consultation sur l'itinérance.

70

À la suite des séances d'audition des opinions, nous trois allons procéder avec nos analystes à l'analyse des... de l'ensemble des informations que nous avons recueillies. Nous en ferons un rapport, formulerons des recommandations, et c'est le président de l'Office qui va soumettre le rapport à la mairesse de la Ville de Montréal. Un rapport qui sera rendu public deux semaines plus tard et c'est quelque part au printemps.

75

PRÉSENTATIONS DES MÉMOIRES ET OPINIONS

80

Mme JULIE GRENIER

Le Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal

85

LA PRÉSIDENTE :

Sans plus tarder, accueillons notre première intervenante ce soir. Il s'agit de la porte-parole du Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal, madame Julie Grenier. Bonsoir.

90

Mme JULIE GRENIER :

Bonsoir.

95

LA PRÉSIDENTE :

On vous écoute, Madame Grenier.

Mme JULIE GRENIER :

100 Merci bien. Alors, écoutez, peut-être une petite mise en contexte sur qui est le Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal que je représente ce soir.

105 Donc, le Mouvement existe depuis 2013. Essentiellement, il vise la collaboration avec l'ensemble des acteurs pour améliorer les conditions de vie des personnes en situation d'itinérance, pour la prévenir et y mettre fin, car oui, on a cette prétention, ou du moins ce souhait. Le Mouvement existe à travers un plaidoyer, une offre de formation, de la recherche, des projets spéciaux et le concours de plus de 50 membres sans but lucratif, d'affaires et institutionnels.

110 Et le mémoire que je vous présente ce soir, il a été réalisé en collaboration évidemment avec nos membres OSBL, mais également dans le cadre d'un atelier, Caucus Québec, qu'on a animé l'automne dernier dans le cadre du congrès annuel de l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance qui se tenait à Ottawa et avec lequel on a partagé avec les représentants de plusieurs régions du Québec sur le sujet, une table ronde, là, sur... un panel, plutôt, sur le sujet de la cohabitation pour aller aussi au-delà des constats qu'on fait sur le terrain à Montréal et s'inspirer, là, des bonnes pratiques, ou du moins des... ce qu'on pouvait relever des expériences de tout un chacun. Donc, je tenais à mettre en contexte qu'on a pris la peine, là, de faire cet exercice.

120 Un petit coup d'œil sur nos membres. Ce sont des joueurs que vous connaissez, dont vous entendez parler parce que ce sont des joueurs importants dans la lutte à l'itinérance à Montréal. Il y en a quelques-uns, il y a les collègues du CAP St-Barnabé qui sont derrière moi, je crois qu'il y a nos collègues de Mission Old Brewery qui sont passés aujourd'hui, et j'ai eu l'occasion aussi notamment de voir ceux du PAS de la rue parmi les autres membres, l'Accueil Bonneau que vous avez vu hier aussi. Donc, plusieurs personnes, là, que je ne nommerai pas tous, mais je voulais vous dresser ce portrait.

125 Et, essentiellement, le Mouvement est aussi... est basé sur une vision partagée, donc de réduire l'itinérance, de soutenir ceux qui sont à risque de le devenir, d'assurer l'accès au logement, l'accompagnement et la réaffiliation. Tout tourne principalement autour de ça. Et, évidemment, être capable d'avoir... de mettre l'accent sur des actions concertées et intégrées, favoriser la saine

130

cohabitation – la raison de notre présence ici ce soir – et assurer des mesures durables à la hauteur des besoins.

135

On aime chiffrer les choses, on est les instigateurs du premier dénombrement à Montréal en 2015. Et on génère un tableau de bord. Et à titre indicatif, en 2022-23, il y a... 14 de nos membres, à eux seuls, ont logé 1 183 personnes. Il y a 425 personnes également dans les... depuis 2021 qui ont été accompagnées grâce à des initiatives d'entrée rapide en logement. Et on a une quinzaine de projets de logements de transition et divers, là, qui sont initiés par nos membres que vous avez vus tout à l'heure. C'était pour vous dresser un peu qui vous parle et au nom de qui je vous parle.

140

Je vais être très pragmatique au niveau de la cohabitation. Nos réflexions nous ont menés à cinq grandes recommandations, très simples, très simplistes même.

145

Planifier en amont. Donc, choisir en concertation avec les autorités locales. J'entends par « autorités locales » le CIUSSS, l'établissement de santé sur le territoire, l'arrondissement concerné, un endroit approprié pour répondre à un besoin spécifique.

150

Donc, ce n'est pas un geste aléatoire. On a des besoins auxquels répondre, on choisit un lieu, non pas parce qu'il est strictement disponible, mais parce que pour répondre aux besoins spécifiques auxquels on a à répondre, il est pertinent de le mettre là. Et on ne le fait pas seul, ce n'est pas à un organisme de le porter seul, c'est en concertation avec ceux qui sont là aussi pour soutenir la localité.

155

Partager l'information avec les parties prenantes. Donc, une fois que cela est fait, identifier, toujours en concertation avec les autorités locales, les parties prenantes locales et les informer sans tarder de la nature du projet. Il ne faut pas laisser aller la spéculation. Il faut être conséquent, il faut assumer, en concertation avec ceux qui sont responsables avec nous, qu'il y a un projet qui s'en vient et être capable de le définir et de donner les mots justes.

160

Communiquer. Toujours avec... je suis fatiguée avec mes autorités locales, mais c'est le nerf de la guerre. Donc, un plan de communication utilisant des moyens variés et accessibles qui permettent de maintenir tout au long une communication.

165 Parce qu'un projet, ça évolue. Il y a des choses qui se disent dans les journaux, il y a des choses qui se disent à l'Assemblée nationale, il y a des choses qui se disent au conseil municipal. Il faut qu'on soit capable de nourrir la bête, de la nourrir justement, de donner les outils aux politiciens qui vont avoir le micro sous le nez, mais être soutenus aussi en même temps par les administrations autour.

170 Gérer les plaintes et rétroagir. C'est normal et c'est légitime que des citoyens s'inquiètent de voir arriver des ressources spécifiques dans leur quartier, de la cohabitation, tout ça est normal. Mais il faut identifier d'entrée de jeu un moyen par lequel les personnes pourront exprimer ces plaintes-là et sauront qu'ils auront une rétroaction.

175 Finalement, assurer un suivi à long terme. Alors, on pense qu'il faut maintenir un dialogue avec la communauté locale, au-delà de la période d'implantation. Autrement dit, et j'ai entendu des gens, notamment hier des citoyens du... pas hier, mais dans l'audition du 17, les gens du quartier chinois, qui faisaient la différence entre l'arrivée à Guy-Favreau de la ressource un peu à la va-vite – on va le dire comme ça – et la relation qu'ils avaient avec la rue des Femmes, qui, depuis 2001, faisait vraiment partie du voisinage. Je pense que cet exemple-là est éloquent.

180 Et les commentaires que je vous fais, ils valent autant pour les ressources existantes que les nouvelles ressources. Mais je n'insisterai jamais assez, ça a l'air très pragmatique, mais c'est un b.a.-ba que s'il est suivi, et on a eu un exemple, j'écoutais tantôt des gens du... qui parlaient de Mission Bon Accueil et du 222 Ontario Est, ces gens-là avaient des a priori. On a fait une stratégie de communication où on les a informés, où on a informé nos politiciens dès l'achat de la bâtisse, on a mis un code QR sur la porte, n'importe qui qui passe, il peut scanner puis avoir accès à exactement ce qui s'en vient là, ce que ce sera, ce que ça ne sera pas. Ça apaise bien des tensions. Ça n'enlève pas toutes les craintes, qui, je le répète, sont légitimes – la liberté des uns commence où termine celle des autres –, mais on peut avoir les moyens avec un effort concerté d'être conséquent.

190 J'ai envie de vous dire qu'au-delà de ces cinq recommandations bien pragmatiques, ce n'est que la pointe de l'*iceberg*. On se parle de cohabitation parce qu'on est devenu dans une situation, un phénomène social sur lequel on est littéralement en train de perdre le contrôle. Et je ne dis pas ça pour être alarmiste, mais je pense que les... ce qu'on voit dans les rues est conséquent.

195

On a une gouvernance intersectorielle, donc des acteurs qui sont au front, mais de façon discoordonnée actuellement. On a perdu le contrôle de notre concertation. Et on croit que les autorités, à tous les niveaux, doivent se responsabiliser, travailler ensemble pour générer des résultats qui sont conséquents et durables en matière de logement et de soins de santé. Un ne peut pas exclure l'autre, et c'est à ça qu'il faut s'adresser.

200

La crise actuelle, on pense qu'elle ne pourra pas se résorber simplement en parlant de cohabitation, bien qu'il soit important de le faire. Ça nous prend, à ce stade-ci, probablement une instance légitime et imputable de résultats.

205

Alors, je vais loin dans ce que je vais vous dire, mais je le fais sciemment. Je pense qu'on est rendu à un niveau où il nous faut quelque chose de transpartisan, où on a un plan chiffré et les coudées franches pour agir de façon durable, pérenne, tant en prévention qu'en intervention.

210

Parce que là, on... je vous ai montré des chiffres, on sort des gens de la rue, mais on n'en sort pas assez par rapport à l'affluence qu'on a. Donc, il faut être capable de fermer le robinet, et il faut aussi être capable de, je vous parlais tantôt de projets de logements de transition de nos membres, *et caetera*, mais il y a une continuité, il faut après ça être capable de les amener en logement.

215

On peut ouvrir tant et autant de ressources haltes-chaud qu'on veut, mais on va en ouvrir à tous les ans si on n'est pas capable d'avoir une sortie pour ces gens-là. Alors, il ne faut pas refouler vers la sortie, il ne faut pas refouler dans le métro, il faut pousser par en haut.

220

Finalement, juste peut-être pour faire la boucle sur la cohabitation, on est vraiment à une croisée des chemins. Il y a une très grande tolérance qui est exigée de tout le monde en ce moment. On sent que l'élastique est étiré au maximum. Les gens veulent aider, mais en même temps sont... La crise, elle touche tout le monde. Elle touche le voisin, elle touche le citoyen, elle touche l'organisme, elle touche la personne elle-même avant tout.

Puis, s'il y a un message qu'on peut passer, c'est : je pense qu'il faut demeurer quand même volontaire à nous mobiliser, à nous entraider, même quand nos libertés individuelles, là, sont un petit peu mises à mal. Ça peut toucher chacun d'entre nous.

225 Puis, selon cette réalité-là, bien, si de nouvelles ressources ouvrent, il faut partir de la prémisse que c'est parce qu'il y a un besoin. Ça ne veut pas dire qu'il ne faut pas en revenir aux cinq recommandations que je vous faisais, mais ça part de réponse à un besoin. Il n'y a personne qui fait ça pour faire du mal, d'ouvrir une ressource.

230 Donc, je pense qu'il faut arrêter de faire une dualité entre le « eux » et le « nous » et être résolument dans une perspective de « nous ».

LA PRÉSIDENTE :

235 Eh bien, c'était très clair, comme l'est votre mémoire. Vous dites que les recommandations sont très, très pragmatiques, mais quand même, vous avez des constats assez sévères sur la gouvernance actuelle. Avant d'en venir à la gouvernance, vous avez un constat très sévère sur l'Office municipal d'habitation du Québec.

240 **Mme JULIE GRENIER :**

De Montréal.

LA PRÉSIDENTE :

245 « Du Québec », excusez-moi. De Montréal. Oui, oui. J'oubliais le petit « M » de la fin.

« Nous prions la Ville, avec l'appui du gouvernement du Québec, d'intervenir auprès de l'Office municipal d'habitation de Montréal pour que les critères d'accès aux logements sociaux pour les personnes ayant un passé en itinérance soient assouplis. »

250 Et la chute de ce paragraphe qui dit : il y a beaucoup de rigidité, de non-flexibilité dans la manière dont les choses sont gérées à l'Office municipal, et nos membres auraient vu une cinquantaine d'opportunités de reloger des gens qui se sont perdues dans les dédales administratifs.

255 Je me suis dit : demandons quelques mots de plus.

Mme JULIE GRENIER :

260 O.K. Je vais tenter de ne pas tomber dans du jargon et des choses ultra complexes, mais si je vous illustre, je vous parle de nos membres, là, qui accompagnent des gens en logement.

265 Essentiellement, ça prend des ingrédients, hein, pour la recette. Donc, il y a une part de budget qui va venir pour l'accompagnement de la part du ministère de la Santé et des Services sociaux. Il va y avoir une part qui va venir aussi pour le Programme de supplément au loyer de l'habitation. Et après ça, bien, il va y avoir l'organisme qui va faire des démarches pour trouver avec des propriétaires privés, notamment, à titre d'exemple, ou d'autres, des logements pour ces personnes.

270 Faire l'adéquation entre la réception d'une subvention pour le faire, la réception d'une subvention pour accompagner la personne, trouver le logement, et là, ô misère, le faire... j'oublie toujours le mot, là, mais ce n'est pas « accréditer », mais ça revient à ça, là, sanctionner ou en tout cas, par l'Office municipal d'habitation pour que tout ça puisse avoir lieu. S'en suivent beaucoup trop souvent des délais et des dédales administratifs qui font en sorte qu'on arrive au bout des échéanciers possibles pour rencontrer une subvention, et finalement, l'argent doit être retourné et/ou des logements vont être perdus ou...

275 Donc, on va avoir, même dans le cadre d'une crise du logement, trouvé des appartements pour loger des personnes, mais on va voir ça filer entre les doigts pour des dédales administratifs. Alors, ça m'apparaît inconcevable. Quand on dit : on a les solutions, on les connaît, puis qu'il faut se donner les moyens, par exemple, de faire du volume, là – t'sais, la recette, c'est version Costco qu'on en a besoin maintenant, là – mais qu'on perd du temps comme ça, avec déjà le peu d'ingrédients qu'on a, ça n'a pas de bon sens.

280 Donc, ce constat sévère est là. Il y a des gens qui ont commencé, là, à faire des interventions, mais il y a quelque chose qui nous file entre les doigts à ce niveau-là, qui...

285 Puis je pense que ce n'est pas comme ça dans toutes les régions. Je ne suis pas une experte non plus, donc je ne veux pas parler à travers mon chapeau. Mais c'est un frein qui est noté par nos membres, là, de façon récurrente à Montréal et qui, moi personnellement, me jette à terre.

290 **LA PRÉSIDENTE :**

D'accord. D'accord. Judy, peut-être? Oui?

Mme JUDY GOLD :

295 Oui, j'ai deux questions à vous poser. D'abord, j'ai une question au sujet de *Housing First*, l'approche...

Mme JULIE GRENIER :

300 Oui.

Mme JUDY GOLD :

305 ... Logement d'abord. L'intention de la Ville d'implanter plus de ressources dans les quartiers de la ville, spécifiquement, comme vous le savez, quatre types de ressources, hein : les services d'hébergement d'urgence, de transition, des haltes-chaleur, les centres de jour et les installations modulaires. Est-ce que cette approche de la Ville s'apparente avec l'approche *Housing First*?

Mme JULIE GRENIER :

310 Comment je vous dirais ça? Cette approche-là s'est un peu diluée avec le temps, c'est-à-dire que c'était une approche qui était très stricte au point de départ. Donc, c'était un toit, puis après ça, on voit ce qu'on fait.

315 On est tous dans une logique, je dirais, aujourd'hui, où on sait que c'est un logement, c'est un toit au-dessus de la tête qui peut faire en sorte qu'une personne va se réhabiliter. Quand on parle d'une ressource d'urgence, c'est une porte d'entrée. Il faut le voir comme une salle d'urgence d'un hôpital, puis il faut voir les logements de transition et, ultimement, les appartements permanents ou *et caetera*, comme monter un patient sur les...

320

LA PRÉSIDENTE :

Les étages.

325 **Mme JULIE GRENIER :**

... sur les étages ou l'amener en centre de réhabilitation, *et caetera*. Donc, la pensée « logement », elle est ultra présente chez nos membres. Elle est ultra présente de... elle est de plus en plus présente dans l'imaginaire de nos politiciens, je dirais...

330

Mme JUDY GOLD :

Oui.

335 **Mme JULIE GRENIER :**

... municipaux et provinciaux et fédéraux. Par ailleurs, les outils et les moyens pour y arriver ne sont pas nécessairement là. Et on a tous le réflexe de dire en ce moment : « Ah, il manque de ressources, il manque de ressources. » Et quand on dit « il manque de ressources », bien, c'est toujours le réflexe de dire : « Bien, on va ouvrir une autre halte-chaleur. »

340

Alors, je reviens à ce que je vous disais tout à l'heure. Il en faut, mais tant et aussi longtemps que c'est juste là qu'on fait des actions, puis il y a les gens de la STM qui vous en ont parlé également, bien, on nourrit cette bête-là, puis on grossit.

345

Donc, si on veut vraiment être dans cette approche-là, c'est là où je vous dis : il faut à la fois prévenir et guérir. Alors, il faut être capable d'investir tout le long du continuum et sur l'accompagnement qu'on a aussi...

350 **Mme JUDY GOLD :**

Oui.

Mme JULIE GRENIER :

355 ... des gens (inaudible).

Mme JUDY GOLD :

360 Merci beaucoup pour cette explication. J'ai une autre question plus concrète. Votre recommandation numéro 4, établir des mécanismes de plaintes et de rétroaction, quelle instance recevrait les plaintes et répondrait aux plaintes? Est-ce que ça serait l'organisme qui porte le projet, l'arrondissement, le CIUSSS?

Mme JULIE GRENIER :

365 Écoutez, quand je disais « en concertation avec les autorités locales » à répétition, c'est que je pense que... Bon, les CIUSSS ont une responsabilité populationnelle. Je ne sais pas si vous savez ce que ça veut dire, mais ils sont responsables de l'état de santé, le maintien de l'état de santé des gens sur leur territoire. Donc, ils ont un rôle à jouer d'accompagnement.

370 Qu'une ressource communautaire spécialisée prenne le relais pour s'occuper des personnes comme telles, c'est tout à fait correct. Mais elle doit nécessairement le faire en alliance au niveau de l'accompagnement santé avec l'établissement de santé. Et l'arrondissement est quand même l'hôte de la ressource. La ressource est un citoyen de l'arrondissement. Donc, je trouve qu'ils doivent être conjointement responsables d'encadrer la ressource et de lui donner les moyens d'exister et de la soutenir.

380 Donc, ce qu'on dit, c'est : il doit exister un moyen formel ou... puis quel qu'il soit, d'une certaine façon, mais qui est identifié dans les communications, où un citoyen inquiet d'une ressource X, il sait qu'il peut déposer quelque chose là, il sait qu'il y a un canal où il y aura une réponse. Et l'organisme peut compter sur son établissement de santé local et sur son arrondissement pour le second. On parle d'une seule voix.

385

Donc, j'ai le goût de vous dire : je me fous un peu où est le mécanisme tant que la solidarité est là entre les trois joueurs.

Mme JUDY GOLD :

390

Parfait.

LA PRÉSIDENTE :

(Inaudible) question?

395

M. DENIS LECLERC :

Oui. Si on parle de cohabitation précisément, vous soutenez que la cohabitation ne doit pas reposer uniquement sur les épaules des organismes communautaires, qu'ils doivent être soutenus pour cette opération, notamment financièrement.

400

Certains organismes communautaires nous disent que leur mission se limite presque exclusivement à offrir des services aux personnes en situation d'itinérance et non de sécuriser les voisins, t'sais. Comment vous vous situez à ce sujet? Puis peut-être après, là, dans... qui doit assumer le *leadership* de cette cohabitation-là éventuellement?

405

Mme JULIE GRENIER :

410

Bien, écoutez, je pense, encore une fois, je reviens à la même concertation locale qui est un peu indissociable. Et on a expérimenté, là, récemment une façon de... d'attribuer les projets justement où on implique en amont, là – c'est tout récent, là – lors des financements, à la fois le CIUSSS et l'arrondissement.

415

Bien évidemment qu'un organisme est quand même responsable que les choses se passent bien dans sa ressource et se passent bien autour. Pour moi, ça paraît logique. Mais encore une fois, il ne peut agir seul. Il est là pour répondre à un besoin sur le territoire, des citoyens de son territoire,

en principe, si on a érigé la ressource au bon endroit où on en avait besoin, et il doit donc pouvoir compter sur l'appui.

420 Alors, si l'arrondissement a des services X, Y, Z, bien, je pense que t'sais, il faut qu'il y ait un travail d'équipe qui se fasse. Ça ne peut pas... Là, en ce moment, trop souvent, on pointe l'organisme du doigt comme s'il était responsable d'avoir amené des gens ou de s'occuper de ces gens-là. C'est un non-sens. On est conjointement responsables.

425 Et c'est là où j'en reviens qu'il doit y avoir une concertation locale assumée que, oui, l'organisme est sur un territoire, mais que son établissement de santé et l'arrondissement lui donnent les moyens.

430 Et évidemment, il faudrait à terme que les financements des organismes, ou du moins, les financements des projets tiennent compte de cette réalité-là, parce que souvent, c'est là qu'on... t'sais, c'est financé par projet. C'est : il y a un début et une fin. Donc, les gens vont vous dire : « Bien oui, mais on n'a pas les moyens, là, de mettre une patrouille autour de ci, de ça. »

435 Alors, si on est capable de pérenniser la façon de faire les choses, si on est capable de systématiser un peu les décisions qui se prennent, ça devrait couler de source, normalement.

LA PRÉSIDENTE :

Je veux une réponse en trois mots.

440 **Mme JULIE GRENIER :**

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

445

Vous parlez beaucoup de gouvernance locale. Il y a une gouvernance régionale...

Mme JULIE GRENIER :

450 Oui.

LA PRÉSIDENTE :

455 ... actuellement.

Mme JULIE GRENIER :

Oui.

460 **LA PRÉSIDENTE :**

Est-ce qu'il faut l'enlever? Ou s'il faut...

Mme JULIE GRENIER :

465 Non.

LA PRÉSIDENTE :

470 ... la renforcer, parce que ce qu'elle fait...

Mme JULIE GRENIER :

475 Il faut la renforcer.

LA PRÉSIDENTE :

... elle fait ce que vous dites à... au niveau régional?

480 **Mme JULIE GRENIER :**

C'est nécessaire d'en avoir une. Mais il faut de l'imputabilité et de la responsabilité. En ce moment, tout le monde a des rôles, mais tout le monde arrête son rôle à une frontière X sans passer la balle à d'autres. On a perdu cette vision globale là.

485

Donc, c'est plus que trois mots, mais c'est nécessaire localement. Mais il faut absolument un chef d'orchestre et un chef d'orchestre imputable.

LA PRÉSIDENTE :

490

Merci, Madame Grenier.

Nous allons maintenant recevoir dans quelques minutes une citoyenne, Chantal Gagnon.

495 **M. DENIS LECLERC :**

Merci.

500

Mme CHANTAL GAGNON
Citoyenne

505 **LA PRÉSIDENTE :**

Alors, nous allons maintenant recevoir madame Chantal Gagnon, qui vient à titre de citoyenne.

Bonsoir, Madame Gagnon.

510