



galerie carlos

LES MESURES
HIVERNALES

BILAN

2020-2021

Accueil Bonneau
CAP St-Barnabé
CARE Montréal
Maison du Père

Mission Bon Accueil
Mission Old Brewery
Projets Autochtones du
Québec (PAQ)

TABLE

DES MATIÈRES

01 Introduction

Partie 1 : Les mesures hivernales

02 Un réseau de mesures pour échapper au froid

03 S'ajuster à la nouvelle réalité

04 Aperçu

Partie 2 : L'impact de nos actions

10 Refuges d'urgence réguliers

10 Unités de débordement

11 Haltes

11 Service de navettes

Partie 3 : Observations

12 Les mesures hivernales : une surcharge importante pour les organismes

13 Une solution de fortune

13 Une vision pour le futur

13 Se pencher sur le logement

14 Conclusion



INTRODUCTION

Chaque hiver, la **Ville de Montréal, le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et leurs partenaires communautaires** se mobilisent pour mettre en place des services d'hébergement d'urgence pour les personnes en situation d'itinérance. Cette année, la COVID-19 a nécessité une réponse plus importante pour offrir des services à un nombre plus élevé de personnes qu'à la normale. Divers organismes communautaires se sont chargés de gérer ces services. Cette année, sept organismes reconnus **l'Accueil Bonneau, CARE Montréal, le CAP St-Barnabé, la Maison du Père, la Mission Bon Accueil, la Mission Old Brewery et Projets Autochtones du Québec (PAQ)** qui fournissent des services depuis plusieurs décennies (deux d'entre eux depuis plus d'un siècle)

aux personnes en situation d'itinérance, ont une fois de plus mis leur expertise, leur savoir-faire et leurs ressources au service de la population itinérante.

Ce rapport présente en détail l'ampleur de leurs efforts et l'impact de leurs actions, partage des observations et propose des solutions plus permanentes et concrètes pour sortir les gens de la rue et mettre fin à l'itinérance chronique.



PARTIE 1 : LES MESURES HIVERNALES

Dès le début du mois d'octobre, des mesures particulières sont mises en place pour accueillir les femmes, les hommes, les couples et les jeunes en situation d'itinérance, incluant les personnes transgenres. Il s'agit notamment des services d'hébergement réguliers (refuges), des unités de débordement temporaires (p. ex. l'ancien hôpital Royal Victoria, l'Hôtel Place Dupuis, etc.) des haltes-chaleurs et les haltes-répit. Ces mesures assurent que chacun trouve une place au chaud pour passer le jour et la nuit pendant l'hiver. Ces mesures temporaires répondent aux besoins essentiels (abris, repas, douches, etc.) et aident à atténuer les effets de l'hiver canadien sur la population itinérante.

UN RÉSEAU

DE MESURES POUR ÉCHAPPER AU FROID

Les sept organismes qui font l'objet de ce rapport (l'Accueil Bonneau, CARE Montréal, le CAP St-Barnabé, la Maison du Père, la Mission Bon Accueil, la Mission Old Brewery et Projets Autochtones du Québec) assurent l'essentiel des mesures hivernales. Six des sept organismes sont aussi membres du Mouvement pour mettre fin à l'itinérance à Montréal (MMFIM).



S'AJUSTER

À LA NOUVELLE RÉALITÉ

Il est impossible d'effectuer un retour sur la dernière année sans mettre l'accent sur les répercussions qu'a eu la pandémie de la COVID-19 sur les populations itinérantes dans le monde. Évidemment, la pandémie de la COVID-19 s'est superposée aux complexités de la mise en place et de la gestion des mesures hivernales. Le plus grand défi a été **la réorganisation des services pour se conformer aux consignes de santé publique**, notamment la distanciation physique. Ces mêmes consignes ont aussi considérablement **réduit la capacité** permise dans les refuges et les haltes au moment même où le nombre de personnes itinérantes a considérablement augmenté. De plus, des éclosions dans la communauté itinérante et dans les refuges ont souvent causé la fermeture des services à court et à moyen terme. Faire respecter les consignes sanitaires a aussi été un défi de taille, et il a été

nécessaire d'avoir recours à des services de sécurité supplémentaires afin de veiller à la sécurité et à la santé de toutes et de tous (usagers/usagères, personnel et bénévoles). D'autre part, des protocoles de nettoyage et de désinfection ainsi que la distribution de masques devaient aussi être mis en place entraînant l'embauche de personnel supplémentaire. S'adapter pour répondre à la demande croissante ainsi que le travail supplémentaire requis pour freiner la propagation du virus a représenté des efforts et des coûts considérables pour tous les acteurs impliqués.

APERÇU

REFUGES D'URGENCE RÉGULIERS

84 %

DES LITS

Plus de 84 % des lits offerts dans les services d'hébergement d'urgence réguliers à Montréal se trouvent dans les refuges du CAP St-Barnabé, de la Maison du Père, de la Mission Bon Accueil, de la Mission Old Brewery et du PAQ.

REFUGE CAP ST-BARNABÉ

Opéré par : Cap St-Barnabé

Services offerts : lits pour hommes, femmes, personnes transgenres ; repas ; ascenseurs pour les personnes à mobilité réduite

Capacité : 50 lits

Heures d'ouverture : 7 nuits par semaine

CAHR MAISON DU PÈRE

Opéré par : Maison du Père.

Services offerts : lits pour hommes; repas; douches; vestiaire; accompagnement psychosocial, centre d'accueil et d'hébergement en référencement

Capacité : 96 lits

Heures d'ouverture : 7 nuits par semaine

PAVILLONS WEBSTER ET PATRICIA MACKENZIE

Opéré par : Mission Old Brewery

Services offerts : services d'urgence tous les jours, 24 heures sur 24, offre le relogement rapide, l'intervention psychosociale et des services de santé adaptés pour les hommes, les femmes et la communauté LGBTQ+

Capacité : 189 lits

Heures d'ouverture : 7 nuits par semaine

REFUGE MACAULY

Opéré par : Mission Bon Accueil

Services offerts : lits pour hommes; repas ; douches ; vestiaire

Capacité : 115 lits

Heures d'ouverture : 7 nuits par semaine

REFUGE PROJETS AUTOCHTONES DU QUÉBEC

Opéré par : Projets Autochtones du Québec (PAQ)

Services offerts : lits et douches pour femmes et hommes autochtones issus des communautés des Premières Nations, des Inuit et des Métis ; repas ; salle communautaire; casiers; téléphone/internet/ordinateurs; intervention psychosociale culturellement adaptée; animations/activités; programmation culturelle et artistique; programme « capacités de vie et de confiance en soi »

Capacité : 28 lits

Heures d'ouverture : 7 nuits par semaine de 14 h à 8 h 30

UNITÉS

DE DÉBOURDEMENT



Voici un aperçu des unités de débordement gérées par les sept organismes. Les unités de débordement sont des ressources additionnelles temporaires et complémentaires aux autres services déjà en place (service d'hébergement d'urgence) et offrent une grande capacité d'accueil.

98 %

DES LITS

Un peu plus de 98 % des lits offerts à Montréal sont gérés par CARE Montréal, le CAP St-Barnabé, la Mission Bon Accueil, la Mission Old Brewery et PAQ.



REFUGE CAP-CARE

Opéré par : CARE Montréal en partenariat avec le CAP St-Barnabé

Services offerts : lits pour hommes, femmes, personnes transgenres ; 3 repas par jour; accompagnement psychosocial; possibilité de garder son lit sans arrêt de services

Capacité : 65 à 115 lits

Heures d'ouverture : 24 h/24, 7 j/7

REFUGE PIERRE CHARBONNEAU

Opéré par : CARE Montréal en partenariat avec le CAP St-Barnabé

Services offerts : lits pour hommes, femmes, personnes transgenres ; 3 repas par jour; accompagnement psychosocial; possibilité de garder son lit sans arrêt de services

Capacité : 112 lits

Heures d'ouverture : 24 h/24, 7 j/7

REFUGE CARE JEUNESSE

Opéré par : CARE Montréal en partenariat avec le CAP St-Barnabé

Services offerts : lits pour jeunes de 18 à 30 ; 3 repas par jour; accompagnement psychosocial; possibilité de garder son lit sans arrêt de services

Capacité : 65 à 115 lits

Heures d'ouverture : 24 h/24, 7 j/7

UNITÉS

DE DÉBORDEMENT



L'ANCIEN HÔPITAL ROYAL VICTORIA

Opéré par : la Mission Bon Accueil et la Mission Old Brewery

Services offerts : lits pour hommes, femmes, personnes transgenres ; repas; service d'isolement pour la population itinérante de Montréal (Zones rouge, orange et jaune)

Capacité : 74 lits

Heures d'ouverture : 24 h/24, 7 j/7

HÔTEL PLACE DUPUIS

Opéré par : la Mission Bon Accueil

Services offerts : lits pour hommes, femmes, personnes transgenres ; repas

Capacité : 318 à 372 lits

Heures d'ouverture : 7 nuits par semaine de 16 h à 8 h

HÔTEL ABRI DU VOYAGEUR

Opéré par : le Chaînon, la Mission Bon Accueil et la Mission Old Brewery (services pour femmes)

Services offerts : lits pour femmes; repas; service de transition vers un logement

Capacité : 40 lits

Heures d'ouverture : 24 h/24, 7 j/7

HÔTEL UNIVERSEL

Opéré par : la Mission Bon Accueil et la Mission Old Brewery

Services offerts : lits pour hommes, femmes, personnes transgenres ; repas; intervention psychosociale

Capacité : 70 lits

Heures d'ouverture : 24 h/24, 7 j/7

REFUGE HAUT SEUIL D'ACCESSIBILITÉ PAQ2-GUY FAVREAU

Opéré par : Projets Autochtones du Québec (PAQ)

Services offerts : lits pour hommes, femmes, personnes transgenres et couples autochtones; repas

Capacité : 48 lits

Heures d'ouverture : 7 nuits par semaine de 19 h 30 à 7 h 30



LES HALTES

3 CENTRES

POUR JOUR ET NUIT

75%

DES SERVICES

75 % des services sont gérés par l'Accueil Bonneau, CARE Montréal et la Mission Old Brewery.



HALTE-RÉPIT DU GRAND QUAI

Opéré par : l'Accueil Bonneau

Services offerts : 2 repas par jour (chaud et froid); aire de repos; intervention et services de santé, activités artistiques

Capacité : 350 personnes par jour

Heures d'ouverture : 7 jours par semaine de 8 h à 16 h

HALTE-CHALEUR CARE MONTRÉAL

Opéré par : CARE Montréal

Services offerts : café, souper et collations, couvertures, divertissements

Capacité : 25 personnes par jour

Heures d'ouverture : 7 jours par semaine de 9 h à 16 h 30, souper de 18 h à 18 h 30

CAFÉ MISSION KEURIG®

Opéré par : la Mission Old Brewery

Services offerts : douches; buanderie; café et collations; Internet

Capacité : 50 personnes à la fois

Heures d'ouverture : 7 nuits par semaine de 18 h à 7 h 45



LES NAVETTES

3 NAVETTES

POUR RELIER LES SERVICES



95%

DES SERVICES

95 % des services de navettes sont opérés par CARE Montréal et la Mission Old Brewery.

NAVETTE CARE

Opéré par : CARE Montréal

Services offerts : service de navette desservant l'est de l'île de Montréal.

Capacité : 6 passagers par trajet

Heures d'ouverture : 7 jours/soirs par semaine de 7 h à 10 h et de 14 h à 23 h

PETITE NAVETTE

Opéré par : la Mission Old Brewery

Services offerts : soutien ponctuel à certains organismes et transports individualisés

Capacité : 15 passagers par trajet

Heures d'ouverture : 7 jours/nuits par semaine de 18 h à 2 h et de 5 h à 11 h

SOLIDARIBUS

Opéré par : la Mission Old Brewery

Services offerts : trajet déterminé en fonction des heures d'ouverture des grands organismes en itinérance, des métros et de différentes initiatives communautaires, selon le besoin

Capacité : 35 passagers par trajet

Heures d'ouverture : 7 jours/nuits par semaine de 15 h à 9 h



PARTIE 2: L'IMPACT DE NOS ACTIONS

Il est important de comprendre que le sans-abrisme est un enjeu complexe et que les personnes en situation d'itinérance sont beaucoup plus que la somme de leurs problèmes. Ainsi, accepter les personnes comme elles sont, et là où elles se situent dans leur parcours de vie est fondamental. Ceci nous permet de fournir et mieux adapter nos services, de tisser des liens, et si elles le désirent, de les accompagner pour sortir de la rue.

Cependant, la collecte de données donne un portrait plus clair de l'itinérance à Montréal. Bien qu'il soit souvent difficile de récolter des données suffisantes en raison de la nature même de l'itinérance [1], avoir une vision plus claire des besoins, de l'achalandage et de l'utilisation des services fournit des

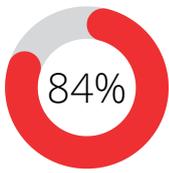
informations pertinentes et utiles aux organismes et aux parties prenantes.

Ainsi, les organismes et les parties prenantes peuvent **mieux répondre aux besoins de leur clientèle, gérer et déployer efficacement leurs ressources humaines, mesurer la pertinence des programmes offerts et ajuster, adapter et améliorer leurs services** en conséquence. Les données présentées dans ce rapport couvrent la période d'octobre ou novembre 2020 (selon la date de début du service) au 31 mars 2021. La plupart des services ont été prolongés au-delà de la date de fin initiale du 31 mars.

1. 43 études ont été effectuées sur les initiatives d'hébergement « Housing First » et « Staircase Model », mais le manque de données n'a pas permis de vraiment mesurer l'impact de ces initiatives. Voir Heather Menzies Muthe-Kaas, Rigmor C. Berg et Nora Blaasvaer, « Effectiveness of Interventions to Reduce Homelessness: A Systematic Review and Meta-Analysis », 28 février 2018. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.4073/csr.2018.3>.

REFUGE

D'URGENCE RÉGULIERS



Un peu plus de 84 % des lits offerts dans les services d'hébergement réguliers à Montréal sont fournis par les refuges du CAP St-Barnabé, de la Maison du Père, de la Mission Bon Accueil, de la Mission Old Brewery et du PAQ.



68 242 séjours d'une nuit

UNITÉS

DE DÉBORDEMENT



98 % des lits offerts à Montréal se trouvent dans des ressources gérées par CARE Montréal, le CAP St-Barnabé, la Mission Bon Accueil, la Mission Old Brewery et le PAQ.



79 905 séjours d'une nuit



92 appels aux services ambulanciers



20 administrations de Naxolone

LES HALTES



75 % des services sont gérés par l'Accueil Bonneau, CARE Montréal et la Mission Old Brewery.

GRAND QUAI



47 865 visites



65 317 repas servis

CARE MONTRÉAL



3 424 visites

CAFÉ MISSION KEURIG®



3 183 visites

NAVETTES



95 % du service de navettes est opéré par CARE Montréal et la Mission Old Brewery



20 716 passagers (3 652 passagers sur la Navette CARE, 4 796 sur la Petite Navette et 12 268 sur le Solidaribus)

PARTIE 3 : OBSERVATIONS



LES MESURES HIVERNALES

UNE SURCHARGE IMPORTANTE POUR LES ORGANISMES

Compte tenu du nombre de personnes en situation d'itinérance à Montréal [2], les mesures hivernales constituent une opération d'envergure qui impose une surcharge de travail importante sur les organismes communautaires impliqués. Bien que le financement provienne du CIUSSS et de la Ville de Montréal, les organismes sont responsables de la gestion des opérations, ce qui nécessite une planification importante et beaucoup de temps et d'énergie. En effet, le travail effectué équivaut à la mise en place d'un nouvel organisme en plus de gérer les programmes et services existants. Les organismes doivent trouver du personnel pour une période relativement courte et les ressources humaines y compris les bénévoles sont souvent très limitées. En plus, les organismes doivent souvent réorienter leurs activités pour mettre ces mesures en place, ce qui les détourne de leur mission qui est de mettre fin à l'itinérance chronique.

[2] Il est évident que le nombre de personnes en situation d'itinérance a augmenté depuis le début de la pandémie et le défi est devenu beaucoup plus manifeste.

UNE SOLUTION

DE FORTUNE

Les mesures hivernales sont une solution temporaire à un problème croissant. Elles sont une réponse d'urgence annuelle, mais ne s'attaquent pas à la question concrètement. Cette approche à courte vue est coûteuse et met à rude épreuve les organismes impliqués.

UNE VISION POUR LE FUTUR

METTRE FIN À L'ITINÉRANCE CHRONIQUE

Les sept organismes ont élaboré un plan quinquennal, le *Plan intégré des services supplémentaires*, pour le CIUSSS et la Ville de Montréal. Ce plan propose la prestation de services complémentaires aux mesures hivernales qui seront offertes tout au long de l'année. En somme, le plan renforce le partenariat entre les organismes et optimise leur travail et les services.

Le plan met surtout en lumière l'importance d'offrir des services 365 jours par année tous les jours, 24 heures sur 24. Même si les unités de débordement comme l'Hôtel Place Dupuis réussissent à sortir les gens de la rue pour la nuit, elles ne répondent pas aux besoins à long terme des personnes en situation d'itinérance.

Les personnes doivent souvent quitter ces lieux temporaires au matin et ne peuvent pas y recevoir les services psychosociaux qui les aideraient à sortir de leur situation. Trop souvent en raison des cycles budgétaires à court terme, les mesures hivernales, qui sont mises en place rapidement, contribuent à ancrer les personnes dans le cercle vicieux de l'itinérance chronique.

SE PENCHER

SUR LE LOGEMENT

La pandémie de la COVID-19 a vraiment mis l'itinérance sous les feux de l'actualité et a révélé l'importance d'avoir son chez-soi, non seulement en hiver, mais toute l'année. La COVID-19 a exposé les faiblesses structurelles du système de logement, le besoin de réviser les politiques relatives au logement et l'échec de la mise en place du droit au logement. [3]

Il doit y avoir un engagement ferme de la part des gouvernements à fournir des logements abordables et des services d'hébergement pour sortir les gens de la rue. Les sept organismes ont adopté une approche proactive axée sur la stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA), ce qui inclut des programmes d'intervention, de réinsertion sociale, et de services de logement. Pour eux la stabilité résidentielle réside avant tout dans des services de logement adéquats et des programmes accessibles.

3. Leilani Farha et Kaitlin Schwan, «The Front Line Defence: Housing and Human Rights in the Time of COVID-19», *Vulnerable: The Law, Policy and Ethics of COVID-19*, ed. Colleen M. Flood, Vanessa MacDonnell, Jane Philpott, Sophie Thériault, et Sridhar Venkatapuram (Ottawa: Les Presses de l'Université d'Ottawa, 2020), 355-366.

CONCLUSION

Veiller à ce que les personnes en situation d'itinérance aient un endroit chaud pour dormir et qu'elles aient accès à un repas est d'une importance primordiale. Le dévouement des organismes impliqués et les efforts effectués pour offrir ces services à un nombre si élevé de personnes sont remarquables. Cependant, la mise en place et la gestion des mesures hivernales nécessitent beaucoup de temps, d'énergie et d'argent. Une approche plus coordonnée se veut plus prometteuse pour faire face à la crise de l'itinérance à Montréal. L'heure est venue de dépasser ces solutions temporaires qui répondent aux besoins essentiels (abri et nourriture) et offrir des services plus permanents à longueur d'année. Bonifier les services avec des programmes d'intervention et d'accompagnement comme le soutien psychosocial, le counseling en matière de toxicomanie, les services de santé mentale, les programmes de préemployabilité et de logement aideraient à guider les personnes vers la stabilité résidentielle et briser le cercle vicieux de l'itinérance chronique.