



AM16

Action Médiation 2016

---

Documentation générale



# Partenaires du projet



# Qu'est ce que l'itinérance ?

« L'itinérance désigne un processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire, adéquat et salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. L'itinérance s'explique par la combinaison de facteurs sociaux et individuels qui s'inscrivent dans le parcours de vie des hommes et des femmes. »

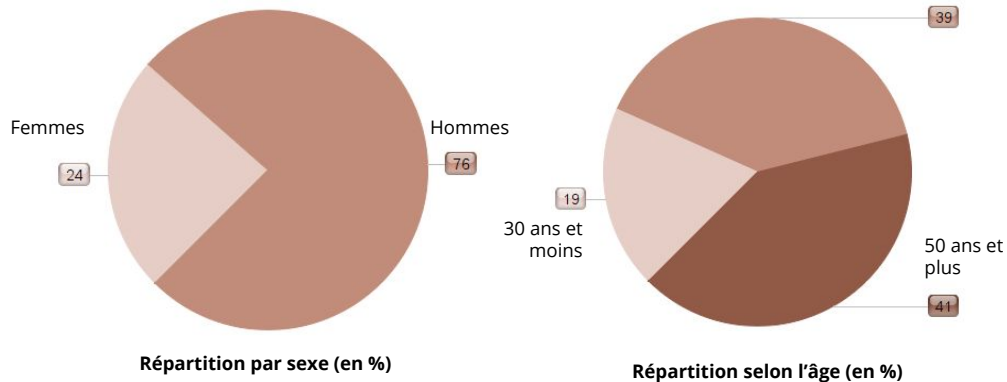
*Définition selon la Politique en itinérance du gouvernement du Québec.*

# L'itinérance à Montréal

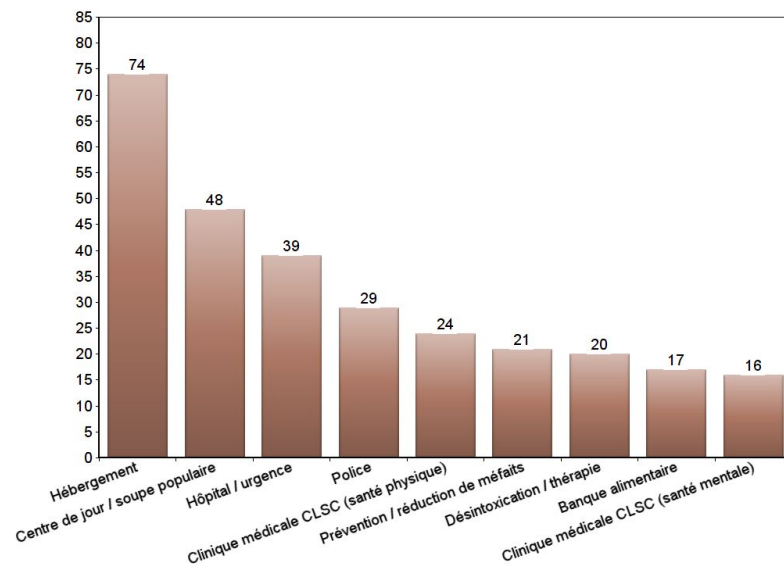
Lors du dernier dénombrement réalisé à Montréal en mars 2015, **3016 personnes étaient dans une situation d'itinérance**. Selon la durée de la période pendant laquelle une personne demeure sans-abri on parle d'une forme d'itinérance différente :

- **Itinérance chronique** : personnes vivant une situation d'itinérance depuis 4 ans ou plus. Cela représente **25% des sans-abri à Montréal**.
- **Itinérance épisodique** : personnes ayant connu au moins deux épisodes d'itinérance au cours des 3 dernières années. Cela représente **près de 50% des sans-abri à Montréal**.

Portrait de l'itinérance à Montréal :



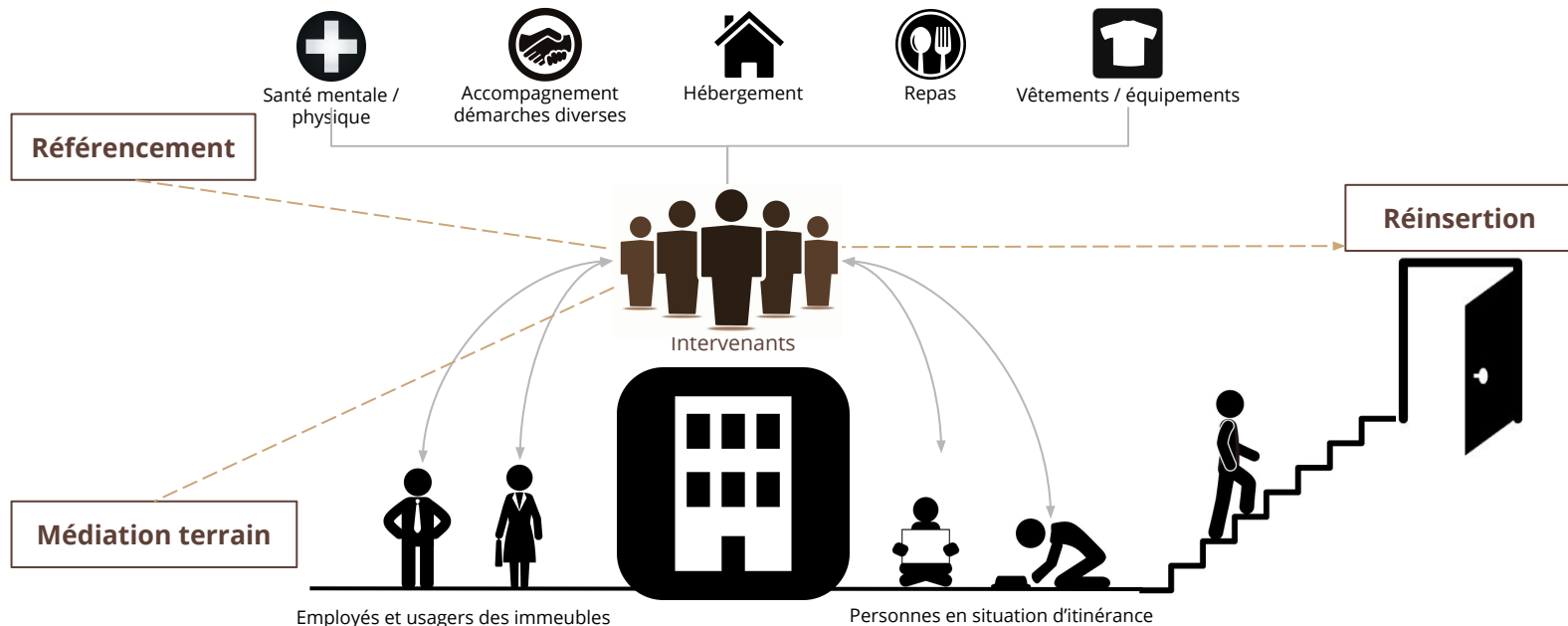
Comparaison moyenne des services utilisés (en %)



# Action Médiation 2016

Le projet Action Médiation consiste au déploiement d'une équipe d'intervenants psychosociaux à proximité des immeubles et hôtels de Montréal avec 2 objectifs principaux :

1. **Aider les personnes en situation d'itinérance rencontrées dans leur démarche de réinsertion.**
2. **Assurer une cohabitation optimale entre les différents usagers des immeubles et les personnes itinérantes**



# Les 4 étapes d'une intervention

Une intervention peut-être réalisée **spontanément lors d'une tournée de l'intervenant dans les immeubles** ou **sur appel d'un gestionnaire d'immeuble** (contacter la personne ressource).

**Chaque intervenant suit le même processus** pour l'ensemble des interventions réalisées auprès des personnes itinérantes rencontrées dans le cadre d'Action Médiation :

## 1. Prise de contact



### Créer un contact avec la personne rencontrée.

Dialoguer, écouter, créer un lien de confiance afin de convaincre la personne de partager ses problèmes ou ses préoccupations.

## 2. Évaluation du besoin



En fonction des informations récoltées, **déterminer le besoin immédiat ou récurrent de la personne** : soins, logement, emploi, nourriture, etc.

## 3. Référencement



Étape clé de l'intervention, **référer la personne à la bonne ressource ou au bon intervenant spécialisé** en fonction du besoin ou de l'urgence identifié par l'intervenant.

## 4. Rapport d'intervention et suivi



**Reporter les données de l'intervention** dans un rapport d'activité permettant d'obtenir des statistiques précises sur l'impact du projet et aussi de faire le suivi sur l'état des personnes rencontrées.

# Rôle d'un intervenant

Le rôle des intervenants est limité à un certain nombre d'actions (en vert) afin de respecter leur sécurité mais aussi pour ne pas porter préjudice aux personnes qu'ils rencontrent.



- Travailler avec les personnes itinérantes rencontrées à l'intérieur et aux abords des immeubles et des hôtels pour améliorer leur comportement et trouver une alternative positive à leur situation.
- Dialoguer avec les personnes qui consomment de l'alcool ou qui dorment dans les immeubles et hôtels et leur suggérer de meilleurs endroits. Promouvoir les "bons comportements".
- Intervenir sur des situations récurrentes qui nous sont signalées par les équipes de sécurité ou la personne contact de chaque immeuble en prenant le temps de bien analyser chaque cas et d'intervenir selon l'état de la personne.
- Intervenir auprès des personnes sans-abri pour les référer et les accompagner vers les refuges, centres de jour ou toute autre ressource jugée appropriée.
- Être en contact régulier avec les employés des immeubles et des hôtels et travailler de concert pour améliorer les problématiques liées aux personnes itinérantes.



- L'équipe d'intervention est une brigade de prévention et non d'urgence. Pour toutes situations mettant en danger la sécurité ou la santé d'une personne **vous devez toujours contacter le 911**.
- Faire appliquer les règlements et les codes de conduite définis par chaque immeuble.
- Empêcher une personne de dormir dans un immeuble ou un hôtel. Réveiller une personne endormie.
- Empêcher les personnes rencontrées de fréquenter un immeuble ou un hôtel.
- Intervenir sur une situation urgente pouvant mettre en danger la santé et/ou la sécurité d'un intervenant ou d'un usager de l'immeuble.
- Divulguer des informations personnelles sur une personne rencontrée en lien avec une procédure juridique ou pouvant la confronter à une poursuite pénale.

# Immeubles participants

Membre du réseau Boma

## Ivanohé Cambridge

1000 La Gauchetière  
Place Ville-marie  
Complexe Les Ailes  
Place Montréal Trust  
1500 Robert Bourassa  
Centre commerce mondial  
Centre CDP Capital  
Méco  
Montréal Hérald  
Centre Eaton

## Industrielle Alliance

1981 McGill College  
2000 McGill College  
2200 McGill College  
2020 Robert Bourassa  
680 Sherbrooke Ouest  
977 Sainte Catherine Ouest

## GWL Realty Advisors

2001 Robert Bourassa

## Palais des congrès

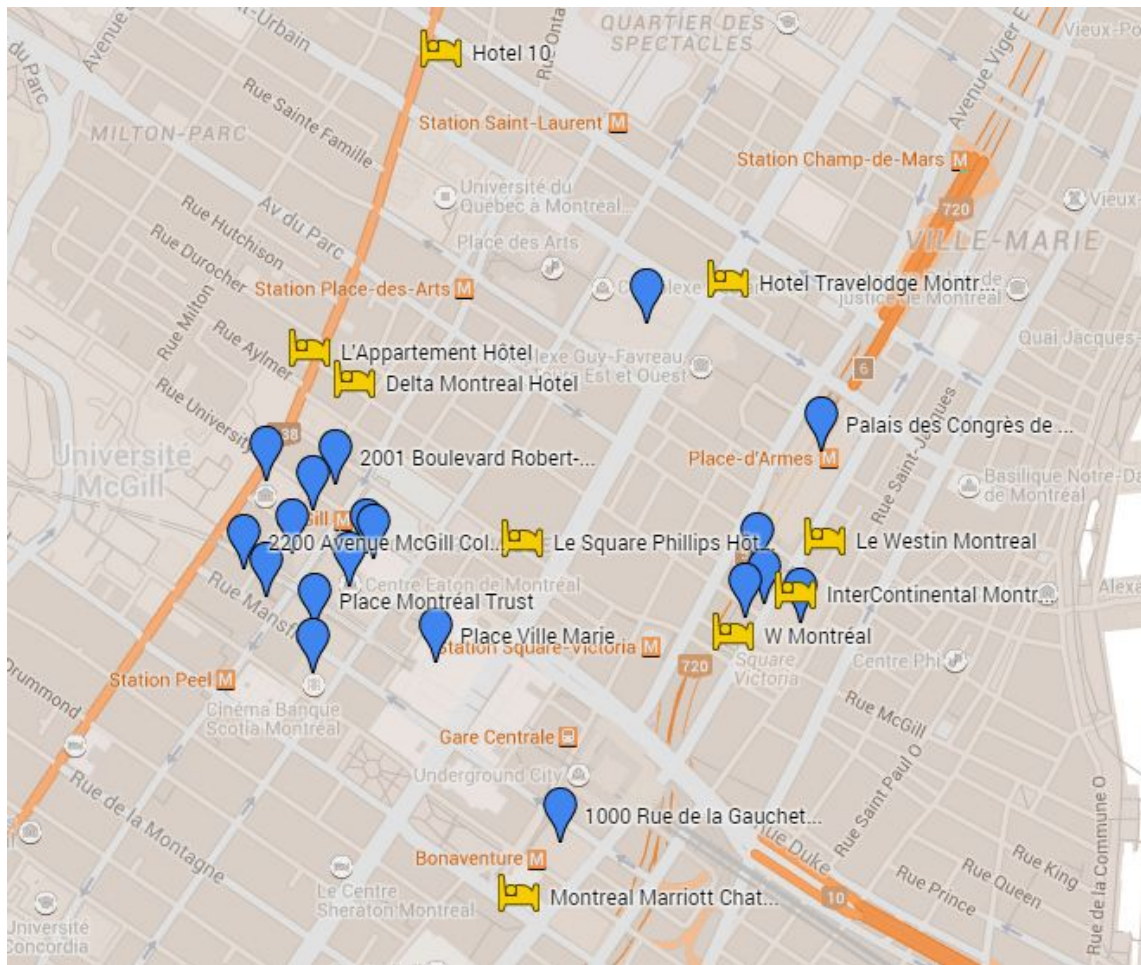
## Complexe Desjardins

Membre de l'AHGM



Hôtels

Westin  
Marriott Chateau Champlain  
Intercontinental  
Travelodge Montreal Centre  
L'Appartement Hôtel  
Le Square Philips Hôtels & Suites  
W Montréal  
Delta Montréal  
Hôtel 10



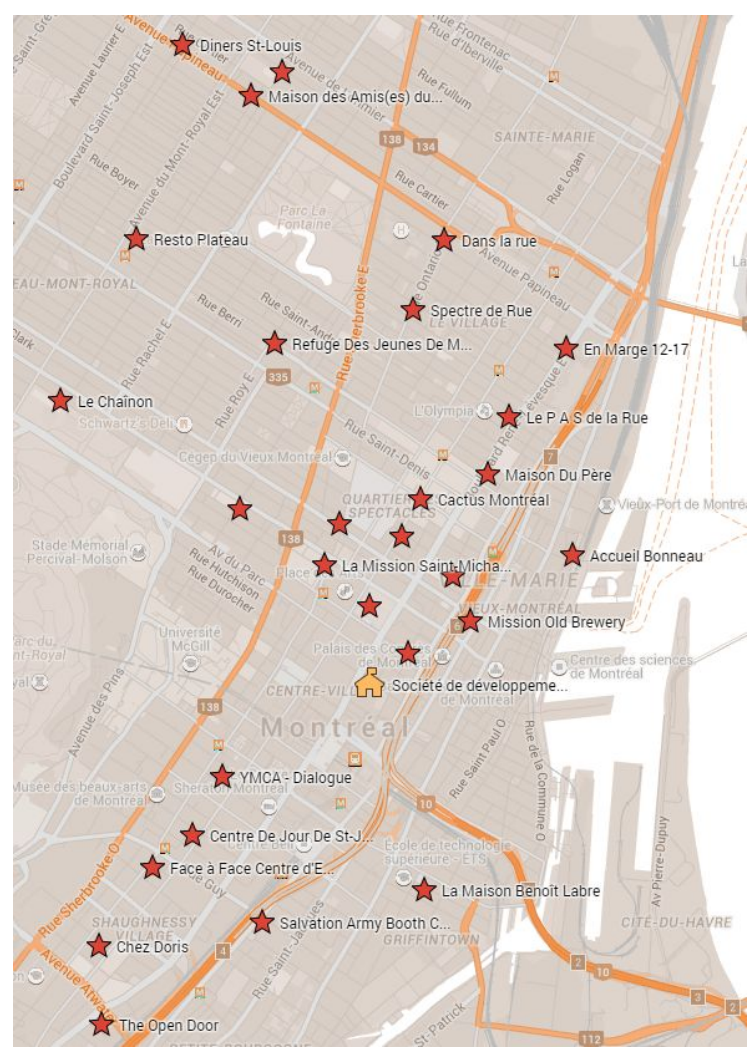


# Organismes ressources

Liste\* des principaux organismes communautaires vers lesquels les personnes itinérantes rencontrées lors du projet sont référées selon la nature de leur besoin : Soins, logement, alimentation, équipement, activités, accompagnements divers, emploi.

- Accueil Bonneau
- Cactus
- En marge 12-17
- Maison du père
- Maison Benoît Labre
- Mission Bon Accueil
- Mission Old Brewery
- Passage
- P.A.Q
- Rue des Femmes
- Centre Amitié Autochtone
- Armée du salut
- Face à Face
- Centre de jour St-James
- Chez Doris
- Porte Ouverte
- Mission St-Michael
- PAS de la rue
- Dans la Rue
- Projets PAL
- Refuge des jeunes
- Sac à dos
- Spectre de rue
- YMCA - dialogue
- Diner St-Louis
- Le Chaînon
- Resto Plateau
- Centre Dollard Cormier
- Chic Resto Pop
- Precam
- L'Anonyme

\*Liste non-exhaustive



# Navette OBM

Dans le cadre du projet *Action Médiation*, une navette opérée par OBM (Old Brewery Mission) est désormais disponible chaque soir pendant la période hivernale pour permettre un meilleur accès des personnes en situation d'itinérance aux hébergements disponibles.

Vous pouvez donc accompagner ou référer des personnes en situation d'itinérance rencontrées à l'intérieur ou à proximité d'un immeuble ou d'un hôtel vers la navette OBM afin qu'elle puisse rejoindre un refuge ou une halte chaleur.

- Période : du 1er décembre au 1er avril.
- Horaire de la navette : Chaque soir entre 21h30 et 21h45
- Arrêt de la navette : Au coin des rues de Bleury et Viger (voir plan)
- Fonctionnement :

Merci de suivre les étapes suivantes pour utiliser les services de la navette :



1. Prendre contact avec la personne rencontrée.



2. Renseigner la personne sur le service de navette et obtenir son consentement.



3. Contacter l'intervenant de la navette OBM afin de lui indiquer la présence d'une personne à l'arrêt.



4. Accompagner ou s'assurer que la personne rejoigne l'arrêt.



- Important : après 21h45, la navette opère uniquement sur appel en rejoignant directement l'intervenant OBM par téléphone pour lui référer une personne.

# Équipe Action Médiation 2016

## 1 Coordonnatrice



*Brassard*



*Badge d'identification recto  
(tour de cou)*



*Badge d'identification verso  
(tour de cou)*

## 4 Intervenantes



# Personne ressource

Pour signaler un problème, faire une demande d'intervention ou pour partager vos commentaires à propos du projet Action Médiation :



**Sylvia M Rivès**

Société de développement social  
Coordonnatrice Action Médiation



**514-233-2033**



**[sylvia.rives@courtier.social](mailto:sylvia.rives@courtier.social)**