



Mission Old Brewery

Montréal, Québec

TYPE DE SERVICE : logement et services de soutien

Comme toute grande ville partout au pays, Montréal, la deuxième plus grande ville du Canada, est confrontée à un nombre croissant de personnes itinérantes dans ses rues (Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2011; RAPSIM, 2008). Le dernier dénombrement officiel effectué par l'Institut de la Statistique du Québec en 1998 avait déterminé que 28 214 personnes avaient visité un refuge d'urgence, une soupe populaire ou un centre d'accueil de jour, et dont 12 666 personnes n'avaient pas eu de lieu de résidence fixe au cours des 12 mois antérieurs (Fournier, 2001.)

Une variété de mesures et d'initiatives ont été mises en place afin de tenter d'attaquer le problème de l'itinérance à Montréal. Au début des années 90, la ville de Montréal, tout comme la ville de Toronto, a mis en place des mesures judiciaires pour contrôler le problème de l'itinérance. Les citoyens peuvent recevoir une contravention s'ils se trouvent dans un parc la nuit, pour vagabondage, pour bloquer la circulation, consommer de l'alcool dans un lieu public, dormir sur un banc, un siège ou par terre dans le métro, et pour voyager dans les transports publics sans billet. Entre 1994 et 2004, le nombre de contraventions délivrées avait quadruplé, et les sans-abri avaient reçu 31,6 % des contraventions délivrées en 2004 et 20,3 % en 2005, malgré qu'ils représentaient 1 % de la population (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2009). Les jeunes de la ville avaient rapporté recevoir entre 7 000 \$ et 20 000 \$ en contraventions (Douglas, 2011).

Des chercheurs à l'université de Montréal et d'Ottawa ont publié un rapport sur la criminalisation croissante des personnes sans abri par l'entremise de telles mesures. Les auteurs ont conclu que cette croissance d'arrestations et de contraventions délivrées pour des petits délits ne fait que criminaliser des personnes qui n'avaient auparavant aucun antécédent criminel; ce n'est pas une solution efficace à la pauvreté ni à l'itinérance (Bernier et collab., 2011).

En 2009, la Commission des droits de la personne du Québec a publié un rapport indiquant que le profilage social dont les personnes sans abri font l'objet à Montréal contrevient à la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Parmi les 93 recommandations de la commission, on proposait que la ville change son approche face au problème de l'itinérance en se concentrant sur la prévention (Commission

MESSAGES CLÉS

- L'ITINÉRANCE NE DOIT PAS ÊTRE ATTÉNUÉE, MAIS RÉVOLUE
- INVESTIR DANS LA RECHERCHE
- OFFRIR UN SOUTIEN CONTINU AFIN D'ÉVITER UN RETOUR À L'ITINÉRANCE
- SOUTENIR UNE POPULATION VULNÉRABLE – LES FEMMES

THE OLD BREWERY MISSION

Coordonnées

Mission Old Brewery
902 boul. Saint-Laurent
Montréal, QC H2Z 1H2

Tél. 514-866-6591

Télec. 514-866-5134

C info@oldbrewerymission.ca

W <http://www.oldbrewerymission.ca>

des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2009). Trois ans plus tard, la commission a rapporté que très peu de leurs recommandations avaient été mises sur pied (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2012) et que l'itinérance était toujours présente.

Étant donné que la criminalisation des sans-abri à Montréal n'a pas connu de succès pour réduire le nombre de personnes qui se retrouvent dans la rue, il faut aller plus loin pour mettre fin à l'itinérance et non simplement la gérer. Bien que certaines personnes de la rue n'aient besoin que d'un soutien financier pour verser un dépôt pour un hébergement en raison de la perte soudaine d'un emploi, d'autres peuvent faire face à plusieurs défis dont une crise familiale, une maladie mentale, une maladie physique ou des problèmes d'accoutumance. Dans ces cas, l'on a besoin d'un soutien holistique visant à aborder non seulement les problèmes de logement, mais aussi la santé mentale et physique, ainsi que tout autre enjeu social qui contribue à leur itinérance. Éliminer l'itinérance signifie fournir les services dont les clients ont besoin afin de les aider à éviter l'itinérance de façon permanente.

La Mission Old Brewery (OBM) est un organisme sans but lucratif qui travaille avec les femmes et les hommes itinérants de Montréal depuis 1889. La Mission leur offre du soutien et de l'assistance selon deux principes : répondre aux besoins de base des sans-abri et trouver des solutions pratiques et durables au problème de l'itinérance. Le but d'OBM est d'offrir à ses clients la possibilité de voir la Mission en tant que point de départ plutôt qu'une destination finale.

Bien qu'à l'origine, la Mission servait de refuge d'urgence, une évaluation et une analyse des besoins a suggéré que l'on avait besoin d'une nouvelle approche à l'itinérance, une approche qui résoudrait plutôt qu'atténuerait le problème. En conséquence, OBM a introduit des services de soutien et de transition visant à aider les itinérants à quitter la rue d'une manière durable et à les réintégrer dans la société.

DESCRIPTION DU PROGRAMME

OBM fournit quatre types de services : services d'urgence, services d'accompagnement, services de logements permanents et services de soutien.

Services d'urgence

Les services d'urgence de nuitée comprennent un repas, une douche chaude et un changement de vêtements, ainsi que l'accès à des conseillers. Le Pavillon Webster est le plus grand refuge pour hommes sans abri au Québec et fournit des services essentiels à plus de 300 clients par jour. Le Pavillon Patricia Mackenzie est conçu spécifiquement pour les femmes itinérantes au Canada et accueille jusqu'à 70 femmes par nuit.

Services d'accompagnement

OBM offre des services d'accompagnement d'une durée de 30 jours et, au besoin, jusqu'à trois mois. Une première au Québec, les services de la Maison Claude-Laramée fournissent du soutien aux femmes et aux hommes qui sont aux prises de problèmes de santé mentale ou de dépendance à l'alcool ou à la drogue.

Services de logements permanents

Afin d'attaquer le problème du manque de logements abordables que connaît Montréal, OBM s'est impliquée dans la construction et l'offre de logements. Les résidents paient un loyer et préparent leurs propres repas, et ont accès à l'assistance des conseillers. Le Pavillon Marcelle et Jean-Coutu offre 30 appartements pour des hommes qui sont sortis de la rue. Le Pavillon Lise Watier

lui aussi offre 29 appartements aux femmes qui sont sorties de l'itinérance. Enfin, le projet Le Pont offre 15 appartements répartis dans différents quartiers de Montréal aux femmes et aux hommes.

Services de soutien

L'Annexe est un nouveau programme qui a été introduit en septembre 2012. Il s'agit d'un établissement résidentiel et de référence à l'intention des personnes qui sont des nouveaux sans-abri et qui utilisent les services d'OBM pour la première fois. Ce programme permet à OBM de traiter les nouveaux venus en dehors du contexte du refuge. Le programme offre un suivi intensif afin de retirer les clients du cycle de l'itinérance le plus rapidement possible.

Le Café Mission, de style café Internet, a ouvert ses portes aux sans-abri en juillet 2012, mais est accessible à tout le monde dans la ville. Les gens peuvent y utiliser des ordinateurs et un bureau, et avoir accès à des conseillers et du soutien pour les aider à quitter la rue. Le Café est adjacent à la cafétéria d'OBM où les gens se rejoignent quotidiennement. L'objectif de ce service est de réduire le sentiment d'exclusion et d'isolement de la communauté itinérante, et d'accroître les liens entre les individus et la communauté.

Plans futurs

- OBM compte ouvrir la première clinique de santé physique et mentale à Montréal avec des partenaires hospitaliers et autres systèmes de soins de santé.
- La Mission travaille également en collaboration avec le Centre d'aide aux personnes atteintes de l'hépatite C (CAPAHC) afin d'établir un centre médical pour les personnes atteintes de ce trouble.

PREUVES D'EFFICACITÉ

OBM recueille des données sur les résultats de logement avec le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA), un système de gestion des données partagées financé par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance des Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Les données suivantes représentent les résultats des programmes de transition d'OBM en 2011-2012 et sont tirées du Rapport annuel de 2011-2012 sur les programmes de transition de la Mission Old Brewery. Parmi les 740 départs rapportés en 2011-2012 :

- 19 % des individus ont été orientés vers l'Escale, le programme résidentiel de transition d'OBM;
- 47 % des individus ont été réintégrés dans la communauté, dans un appartement privé ou supervisé, avec de la famille ou des amis;
- 16 % des individus ont été invités à quitter le programme pour cause de comportement violent, de consommation de drogues ou d'alcool sur les lieux, défaut de paiement du loyer, ou le non-respect des règlements du programme; et
- 18 % des individus ont quitté le programme prématurément.

Recherches courantes

À l'heure actuelle, OBM mène une recherche longitudinale sur les résultats des clients qui ont participé dans le programme de logements de transition. Cette étude est effectuée en collaboration avec l'École de travail social de l'Université McGill.

Cette recherche a été initiée afin de pouvoir identifier les résultats à long terme des personnes qui participent au programme de logements de transition de la Mission, y compris où ils se rendent lorsqu'ils partent et où ils se retrouvent après 3 mois, 6 mois, 12 mois, 3 ans et 5 ans.

Dernièrement, l'équipe a complété la deuxième année du projet, ce qui comprenait une revue de la littérature et une évaluation des études de cas. Au départ, cette recherche comprenait l'élaboration et l'adaptation de questionnaires, la formation de conseillers en matière de recueil et d'entrée des données, et adapter SISA (Système d'information sur les personnes et les familles sans abri) afin d'être capable de collecter les données appropriées pour répondre aux questions de recherche.

PERSPECTIVE DE L'UTILISATEUR



OBM a réuni des histoires à succès lors de sessions individuelles avec les clients, ainsi que par l'intermédiaire de projets de recherche menés au cours des quatre dernières années. Voici ce que certains clients ont rapporté :

«Avant, je rencontrais mes enfants au McDonald local parce que je ne voulais pas qu'ils sachent que je vivais dans un refuge. Maintenant, ils peuvent venir me voir tous les jours après l'école, chez moi. C'est grâce à la Mission que ça a été possible.»

«J'ai reçu tellement d'amour et de soutien durant mon séjour à la Mission... je ne pourrais jamais entièrement leur redonner ce qu'ils m'ont donné. Pas en mots, ni financièrement.»

«La chose la plus importante que m'a donné le Pavillon Patricia Mackenzie est un sentiment de sécurité et de stabilité. Maintenant, je suis assez confiante pour pouvoir planifier une vie en dehors du refuge et pour recommencer à travailler en tant que comptable.»

«C'était très important d'avoir un toit au-dessus de ma tête, d'être entendu et d'avoir des gens qui m'aidaient - et ils l'ont fait avec tellement de sincérité. Je n'y croyais plus. Mais je peux finalement dire que pour moi, ils ont accompli leur mission.»

«Je suis un client au Pavillon Webster. Je souffre d'une maladie mentale et c'est pour ça que je suis à la Mission Old Brewery. J'ai enduré des années de tourments après avoir reçu un mauvais diagnostic et en prenant des médicaments qui empiraient mon état. Le Pavillon Webster m'a mis en contact avec des docteurs en vue d'un nouveau traitement. Ça, l'appui des conseillers et un lieu sécuritaire où je pouvais me remettre a changé ma vie à tout jamais. C'est le jour et la nuit! Je me porte bien ici et j'aimerais faire du bénévolat, ou peut-être, si j'en suis capable, de retourner au travail.»

«Depuis juin 2012, je vis dans mon propre appartement grâce au programme Le Pont. Après avoir passé plusieurs années dans des refuges et deux années au Pavillon Lise Watier, j'ai décidé de franchir le pas. Je suis tellement à l'aise ici, c'est mon chez-moi, j'ai mon propre espace et je peux en prendre soin. Je peux aussi aller voir mon conseiller à la Mission une fois par semaine. Ma vie a toujours été remplie d'échecs et de reculs; ça n'a pas été facile, mais j'ai appris à me respecter et à contempler l'avenir. J'ai persévéré et j'en serai toujours infiniment reconnaissante à la Mission Old Brewery pour leur aide. Merci!»

«J'ai 52 ans et je suis restée à la Mission pendant trois ans. J'y allais pendant quelques jours, puis je repartais et je revenais. À ce moment-là, je travaillais aussi à mi-temps. Il y a deux ans, je suis tombée très malade. L'équipe de la Mission m'a vraiment aidée, tant sur le plan physique qu'émotionnel. J'avais un endroit où dormir, manger et trouver des vêtements. Je vis dans mon propre appartement depuis un an et je pense à eux tous les jours. J'y retourne chaque semaine pour faire du bénévolat et pour servir le souper. Je suis très reconnaissante de leur aide, et c'est ma façon de dire merci.»

RESSOURCES ET MODÈLE ORGANISATIONNEL



Personnel

Finances et administration

Le service des finances et de l'administration est composé de 10 employés responsables de la gestion financière et de l'administration de l'organisme, y compris les ressources humaines.

Services et soutien d'urgence

Les services et soutien d'urgence comprennent 36 employés à temps plein, 8 employés à temps partiel et 48 employés temporaires qui assurent le bon fonctionnement du refuge, dont l'offre de nourriture, d'un refuge et de douches à 160 hommes chaque nuit.

Services de transition

Les services de transition comptent 26 employés permanents et 20 employés temporaires. Ce service procure une intervention psychosociale et des services de soutien aux logements de transition pour un maximum de 159 clients. Les services incluent de l'aide pour les jeunes connaissant des problèmes relatifs à la justice, pour des problèmes d'immigration, de l'aide pour fixer des rendez-vous médicaux et psychiatriques, accéder aux programmes sociaux et à l'aide sociale et l'aiguillage.

Services aux femmes

Les services aux femmes sont composés d'un personnel de 20 membres (y compris 8 employés à temps plein et 10 conseillers à temps partiel), ainsi que 16 intervenants et conseillers de garde. Ce service offre de l'assistance spécifiquement aux femmes.

Services d'alimentation

Le Service de l'alimentation assure une offre sécuritaire d'aliments aux participants du programme.

Fondation OBM

La Fondation comprend 6 employés responsables de la collecte de fonds, y compris de la sécurisation de dons importants et de dons en nature, de la planification d'événements spéciaux, de la mise au point de campagnes et de la préparation de communications.

Logement, recherches et projets spéciaux

Le Service du logement, de la recherche et des projets spéciaux est composé de 9 employés et coordonne la recherche sur l'efficacité des programmes d'OBM, y compris une étude à long terme menée en partenariat avec l'Université McGill.

Financement

Gouvernement – 38 % (3,63 millions de dollars)

Le financement est principalement assuré par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, l'Institut universitaire en santé mentale Douglas, Service Canada, Service correctionnel Canada, la Société d'habitation du Québec, la Société d'habitation et de développement de Montréal et la Ville de Montréal.

Particuliers et entreprises – 52 %

OBM est financée par plusieurs fondations, y compris la Fondation Lise Watier, la Fondation Marcelle et Jean Coutu

et la Fondation Tenaquip. Les revenus provenant de legs ont été particulièrement élevés en 2011-2012 et se chiffraient à 1,07 million de dollars.

Revenus auto-générés – 10 %

Les initiatives de collecte de fonds comprennent une campagne annuelle et des événements dont le Tournoi de golf Ken Reed, l'Expérience d'un souper, ainsi que des événements organisés par des tiers. Un gala est tenu tous les deux ans pour générer des revenus pour financer les services de transition.

Partenaires

Des partenariats importants essentiels au succès d'OBM comprennent :

Institut universitaire en santé mentale Douglas

Les services d'accompagnement de la Mission pour femmes et hommes aux prises de problèmes de santé mentale ou de toxicomanie sont offerts en partenariat avec l'Institut universitaire en santé mentale Douglas.

Aide sociale

La majorité des clients d'OBM n'ont pas assez d'aide financière et ont par conséquent besoin d'assistance pour y accéder. OBM travaille étroitement avec les agences d'aide sociale gouvernementales locales afin d'aider les clients à s'assurer un revenu.

Centres de traitement

Certains clients ont besoin d'être acheminés vers un établissement externe pour un traitement de santé mentale ou de dépendance. Des partenariats avec des centres de traitement locaux assurent que les clients d'OBM ont accès aux traitements nécessaires.

Bureaux de l'immigration

Certains des clients d'OBM sont aux prises avec des problèmes d'immigration et ont besoin de soutien pour accéder à l'information et pour remplir les documents juridiques nécessaires. Le personnel d'OBM est en relation avec les bureaux de l'immigration du gouvernement afin d'aider les clients à résoudre leurs problèmes d'immigration qui contribuent à leur situation en matière de logement.

Centres de services communautaires locaux

OBM travaille de pair avec une grande variété de services de santé locaux pour aider les clients à obtenir de l'assistance en matière de besoins médicaux.

MESSAGES CLÉS

★ L'ITINÉRANCE NE DOIT PAS ÊTRE ATTÉNUÉE, MAIS RÉSOLUE

Afin de mettre fin aux expériences d'itinérance des individus, il est essentiel d'aborder les multiples problèmes qui contribuent à la vie dans la rue. L'itinérance est tant un problème de santé qu'un problème social, et les personnes qui vivent l'itinérance doivent être en mesure d'accéder à de l'aide dans ces deux secteurs. OBM procure un logement et des services médicaux et sociaux aux individus afin de répondre à leurs besoins. En plus d'un logement, les clients peuvent obtenir de l'aide en matière de problèmes de santé mentale et d'accoutumance, une formation sur les aptitudes de base telles la gestion d'un domicile, ainsi que l'accès à du personnel médical pour tout problème de santé physique, et tout cela au sein du même service.

INVESTIR DANS LA RECHERCHE

Pour bien comprendre les résultats des personnes qui participent aux programmes de transition, OBM investit dans une recherche scientifique rigoureuse en partenariat avec l'Université McGill. Cette recherche identifiera les résultats obtenus pour les personnes, trois, six et douze mois après qu'ils aient quitté le programme de transition d'OBM. Les données recueillies permettront à OBM et à ses intervenants d'entièrement comprendre l'efficacité de leurs programmes, et permettront à son personnel de raffiner leur approche aux services d'accompagnement.

Les résultats seront publiés par McGill et seront donc mis à la disposition d'autres agences luttant contre l'itinérance partout au Canada et aux États-Unis, de telle sorte que ces dernières puissent considérer d'adopter ou d'adapter le modèle d'OBM.

OFFRIR UN SOUTIEN CONTINU AFIN D'ÉVITER UN RETOUR À L'ITINÉRANCE

Surmonter les enjeux qui mènent à l'itinérance peut prendre toute une vie. Grâce aux services d'accompagnement, les clients peuvent acquérir des compétences, de l'expérience et les ressources dont ils ont besoin pour les aider à gérer un domicile indépendamment. Toutefois, bon nombre de clients peuvent bénéficier d'un soutien continu une fois qu'ils ont quitté les services de logements transitoires. Certains clients apprennent de nouvelles compétences pour la première fois, comme par exemple, apprendre à gérer un domicile, et le soutien qu'ils reçoivent durant cette période peut faire toute la différence dans leur aptitude à garder leur logement après avoir quitté les services de transition. Le personnel d'OBM aide les gens à faire face aux défis qu'ils peuvent rencontrer lorsqu'ils tentent de gérer une nouvelle vie, de nouvelles responsabilités et de nouvelles expériences.

SOUTENIR UNE POPULATION VULNÉRABLE – LES FEMMES

Pour une femme, l'expérience de l'itinérance peut être très différente de celle d'un homme. Bien plus de femmes que d'hommes ont vécu la violence sexuelle et physique dans leurs familles, et elles sont plus vulnérables aux nouvelles victimisations. Il est essentiel de fournir des services spécifiques aux femmes afin de résoudre certains des principaux facteurs qui entraînent et perpétuent l'expérience de l'itinérance chez les femmes.

CONCLUSION

L'itinérance a de multiples causes et exige de multiples solutions. Les organismes œuvrant avec les sans-abri doivent pouvoir aider leurs clients à accéder à tous les services dont ils ont besoin, pas seulement pour atténuer leur problème d'itinérance, mais pour le résoudre.

La Mission Old Brewery de Montréal a évalué les besoins de ses citoyens itinérants, puis elle a élaboré les ressources nécessaires pour leur donner du soutien. Elle a mis en place un modèle que l'équipe OBM a continué à mettre au point au fur et à mesure que les besoins de leurs clients changeaient.

Le projet de recherche courant, en partenariat avec l'Université McGill, identifiera l'efficacité de leurs programmes de transition et les aidera à comprendre ce qui peut être amélioré, afin de faire croître le nombre de personnes qui quittent la rue.

«Les personnes itinérantes ne se retrouvent pas dans la rue parce qu'elles ont perdu les clés de leur appartement. Elles sont sans-abri pour une multitude de raisons. Problèmes de santé mentale, dépendance à l'alcool ou à la drogue, décès d'un proche, problèmes familiaux ou difficultés personnelles sont des exemples de situations qui peuvent pousser une personne à se retrouver dans la rue. Les individus qui viennent frapper à notre porte ont souvent un passé difficile qui les a conduit vers l'exclusion sociale et l'isolement.»

(Site web d'OBM)

Références

- Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (2011). Entente concernant la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Plan Communautaire 2011-2014. Accédé le 8 octobre 2012. "http://agence.santemontreal.qc.ca/fileadmin/asssm/pdf/SPLI/Plan_communautaire_Mtl-SPLI2011-2014_29-07-2011.pdf"
- Bernier, D., Bellot, C., Sylvestre, Marie-Eve, Chesnay, C. (2011) La judiciarisation des personnes en situation d'itinérance à Québec : point de vue des acteurs socio-judiciaires et analyse du phénomène. Accédé le 4 octobre 2012. "<http://homelesshub.ca/Library/The-criminalization-and-prosecution-of-homeless-people-in-Quebec-a-socio-legal-analysis-of-the-phenomenon-52912.aspx>"
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (2009). La judiciarisation des personnes itinérantes à Montréal : Un profilage social, Sommaire exécutif des résultats de la Commission. Accédé le 13 septembre 2012. "<http://www2.cdpedj.qc.ca>"
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (2012). Lancement du rapport sur le profilage racial Un an après : état des lieux de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Accédé le 3 octobre 2012. "<http://www.cdpedj.qc.ca>"
- Douglas, J. (2011). The Criminalization of Poverty: Montreal's Policy of Ticketing Homeless Youth for Municipal and Transportation By-law Infractions. *Appel* 16 (49), 49-64.
- Fournier, L. (2001). Enquête auprès de la clientèle des ressources pour personnes itinérantes des régions de Montréal-Centre et de Québec, 1998-1999, Québec, Institut de la statistique du Québec. Accédé le 2 septembre 2012. "<http://www.santemontreal.qc.ca/en/support-services/services-by-type/homelessness>"
- RAPSIM – Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (2008). Itinérance Montréal : Des responsabilités à assumer. Accédé le 15 octobre 2012. "<http://www.rapsim.org/docs/memoire%20etude%20publique%20itinérance.pdf>"