

Unité de Débordement 2019 : rapport de recherche et évaluation

Hannah Brais, Coordonnatrice de recherche
avec l'aide de Floriane Ethier, Agente d'assurance de qualité
des données

8/26/2019

Table des matières

Introduction.....	3
Mise en contexte.....	3
Déroulement.....	4
Analyse et cadre méthodologique.....	4
Résultats de recherche quantitative.....	5
Résultats de recherche qualitative.....	5
Résultats.....	5
Quantitatifs.....	5
Total et indice de fréquence des visites.....	5
Variations selon la température.....	6
Étude qualitative	6
Trajectoires.....	6
Perceptions des usagers à l'égard du service	7
Services externes fréquentés par les usagers	8
Perceptions des services externes fréquentés par les usagers.....	8
Recommandations des usagers sur le manque à combler des services de Montréal.....	9
Discussion	9
Alcooliques.....	9
Femmes	9
Usagers autochtones	10
Conclusion : débordement hivernal ou besoin continu ?.....	10
Recommandations.....	11
Limitations	11
Quantitatives.....	11
Qualitatives.....	12
Appendix.....	13
Figure 8 : Nombre total de clients.....	14
Figure 9 : Âge des usagers.....	14
Figure 10.1 : Nombre de visites à l'unité de débordement par client (janvier-avril).....	14
Figure 10.2 : Nombre de visites au refuge en raison du débordement par client, hommes (janvier-avril)	14
Figure 10.3 : Nombre de visites au refuge en raison du débordement par cliente, par femme (janvier-avril).....	14

Figure 10.4 : Nombre de visites au refuge en raison du débordement par client, transgenre (janvier-avril)..	14
Figure 11 : Clients uniques admis en fonction de la température quotidienne (basse).....	17
Figure 12 : Total des services externes utilisés par les usagers	17
Figure 13 : Critiques des usagers à l'égard du service.....	18

Introduction

Nos services et notre réflexion sont limités par ce que nous ne savons pas. En général, la recherche sur l'itinérance est axée sur les personnes qui ont déjà accès aux services : les populations desservies par l'unité de débordement représentent à bien des égards l'inconnu. L'ouverture de ce refuge a donné l'immense opportunité d'approfondir notre compréhension des populations qui, souvent n'aboutissent pas dans les services de soutien permanent d'aide pour personnes itinérantes, d'évaluer ce nouveau service et d'améliorer les services de soutien pour les années à venir. De façon plus générale, les recherches académiques entourant la question des unités de débordement sont rares et désuètes ; le fait de recenser le nombre de personnes présentes au sein de l'unité de Montréal 2019 nous permet de réfléchir aux failles de notre compréhension des enjeux portant sur l'itinérance.

Comme le démontre cette recherche, l'utilisation de ce type de service n'est pas seulement populaire parmi les personnes itinérantes; elle s'avère aussi nécessaire. Bien qu'il ne soit pas exhaustif et que le recensement effectué ait été mené à une échelle relativement petite, le rapport qui suit donne un aperçu de la réalité montréalaise complexe et diversifiée des personnes itinérantes étant mal desservies par d'autres services. Cette réalité comprend l'alcoolisme autodéclaré, de régulières interactions avec le corps policier et les agents de sécurité, le recours fréquent à d'autres services et l'interdiction d'accès des itinérants à d'autres services. Ces représentations visuelles de l'itinérance illustrent non seulement les trajectoires et les expériences des personnes se trouvant à l'unité de débordement, mais elles reflètent également les limitations actuelles des services offerts sur l'île de Montréal.

Mise en contexte

Les organismes communautaires de la ville de Montréal offrent environ 1 000 lits dans des refuges pour hommes et femmes en situation d'itinérance. Auparavant, certains autres services d'aide aux personnes itinérantes adhéraient au "protocole d'hiver" pendant les saisons hivernales. Cela signifiait que dans les cas où ces services auraient autrement interdit l'accès à quelqu'un pendant les saisons chaudes en raison d'une pénurie de lits, il aurait été permis de subvenir aux besoins des personnes en prenant des mesures extraordinaires; par exemple en plaçant des matelas sur les plancher des cafétérias. Les personnes accueillies durant cette période sont passées à travers un processus d'admission aux nombres de places limitées et ont été retirées du service tôt le matin. Aucun service d'hébergement d'urgence n'a hébergé d'animaux.

En janvier 2019, Mission Bon Accueil, Mission Old Brewery, Maison du Père et Accueil Bonneau, appuyées par le CIUSSS centre-sud ainsi que la municipalité, ont ouvert l'unité de débordement. En plus d'être un service réputé au préalable nécessaire par les organismes, le décès du chien d'un homme itinérant survenu plus tôt pendant la saison hivernale avait attiré l'attention des médias et de la municipalité sur les limitations actuelles des services de refuge offerts pendant la saison froide. Les principaux intéressés se sont regroupés, ont agi rapidement et ont obtenu un emplacement central qu'ils ont alloué à une unité de débordement du pavillon Ross de l'ancien hôpital Royal Victoria. L'objectif du refuge était, d'une part, d'accueillir les personnes qui ne pouvaient pas obtenir un lit dans les types logements dit de protocole d'hiver offerts par les services permanents réguliers et, d'autre part, de créer un service moins contraignant où les personnes pouvaient

entrer tard le soir quel qu'eût été leur état; en état d'ébriété ou sous l'influence de drogues. Les animaux de compagnie ont également été admis.

Déroulement

Ouvert du 15 janvier au 15 avril, l'unité de débordement avait pour but d'offrir un hébergement prolongé offert même la nuit afin d'atteindre la pleine capacité de places offertes au sein des services d'urgence pour les itinérants déjà pris en charge. Le but n'était pas d'imiter l'éventail de services offerts au sein d'autres organismes (ex. repas, soutien psychosocial, etc.), mais simplement d'offrir un endroit sécuritaire où passer la nuit.

Les activités ont débuté à 21 h : plusieurs agents de sécurité et un intervenant sont arrivés au pavillon Ross de l'ancien hôpital Royal Victoria et ont débuté les préparations pour les usagers. De 21 h à 1 h du matin, la navette de l'OBM est venue prendre les personnes aux endroits désignés au cœur du centre-ville. Les usagers sont sortis de la navette et sont venus en passant par l'entrée principale du pavillon Ross. Une fois parvenus au hall d'entrée, les gardes de sécurité ont passé sous détecteur de métal chaque individu pour ensuite les accompagner jusqu'aux ascenseurs menant au troisième étage. Les usagers ont par la suite été accueillis par un membre du personnel de première ligne qui leur a posé quelques questions, soit nom et date de naissance. L'intervenant a entre autres fait constat de la race et du sexe de chacun en s'en remettant à sa présentation pour ensuite en entrer les données. Enfin, les usagers ont été guidés vers leur chambre (chacune pouvant accueillir de 4 à 6 personnes et divisée en deux ailes sur la base du genre). Chaque matin, les usagers se réveillaient à 5 h à 5 h 30 pour être amenés à la navette où ils étaient transportés au campus St-Laurent ou à l'Accueil Bonneau pour le petit déjeuner, où le repas était généralement offert quelques heures après leur arrivée.

Le déroulement des opérations telles qu'effectuées en hiver 2019 ont joué un rôle crucial au niveau de façonnement de la perception des usagers quant au service. Tel qu'illustré par les résultats de notre recherche qualitative, ces éléments propres au service offert étaient au cœur de la réflexion faite sur la question entourant l'unité de débordement.

Analyse et cadre méthodologique

Il est important de tenir compte du fait que l'unité de débordement de 2019 a été planifié en très peu de temps ; comme de fait, le personnel avait un nombre limité de ressources et les partenaires stratégiques se voyaient drainés et pressés de répondre aux besoins de l'unité de débordement. Il en a découlé une initiative concertée entre ces nombreux partenaires ce qui a permis de mener à bien une petite collecte de données tout au long du processus d'admission. Ce rapport présente les statistiques recueillies analysées propres au processus d'admission s'étant tenu tout au long des activités de la maison d'hébergement de janvier à avril ainsi que les entrevues menées en mars et avril auprès des usagers de la maison d'hébergement avec service anti-débordement.

Résultats de recherche quantitative

Les données quantitatives s'appuyaient sur les données d'admission recueillies dans le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) et sur les données recueillies avec des listes de lits de nuit. Le SISA est un outil, fourni par le gouvernement canadien, qui recueille de l'information sur l'utilisation des services par une personne ou une famille itinérantes (les éléments comprennent des renseignements de base sur l'identité et des renseignements démographiques). Dans le cas des clients de l'unité de débordement, on leur a demandé leur nom et leur âge seulement. Étant donné les incohérences de certains rapports quotidiens du SISA, la majorité des chiffres ont été recueillis par le biais des listes de lits qui indiquaient quels usagers étaient inscrits au service le jour en question. Des listes quotidiennes des clients ayant le temps d'admission ont été recueillies et traitées manuellement pour s'assurer que les chiffres étaient aussi exacts que possible. Les données ont ensuite été traitées par Microsoft Excel.

Résultats de recherche qualitative

20 entrevues ont été menées auprès des usagers afin de faire un survol des trajectoires et des expériences vécues au sein l'unité de débordement. Les entrevues ont duré de 15 à 45 minutes et se sont déroulées aux endroits choisis par les usagers. Des affiches de recrutement annonçant l'étude ont été placées aux points de service suivants : Mission Bon Accueil, l'abri de débordement, Café Mission, Pavillon Patricia Mackenzie, Accueil Bonneau, la Porte Ouverte et le Centre d'amitié autochtone. La plupart des participants ont communiqué directement avec la coordonnatrice de recherche par téléphone, avec laquelle ils ont fixé une date et un lieu pour l'entrevue ; d'autres ont communiqué directement avec la coordonnatrice par l'entremise d'amis qui avaient également été usagers du refuge. Tous les participants se sont soumis à des vérifications du SISA afin de pouvoir déterminer de leur droit à l'étude. En échange de leur participation, chaque participant a reçu 10 \$ en argent comptant. Chaque participant a signé un formulaire de consentement détaillant la nature de l'étude et l'engagement des chercheurs à respecter la confidentialité des renseignements personnels de chacun des participants. Les entrevues ont été retranscrites et téléversées dans le logiciel de codage Nvivo. Un recueil de codes a été élaboré à partir du contenu consolidé lors d'une première lecture des entrevues. Le contenu codé a été systématisé et analysé en fonction des tendances. Toutes les composantes et tendances importantes ont été intégrées au rapport.

Résultats

Quantitatifs

Total et indice de fréquence des visites

Comme l'indique le schéma 8, le nombre total de personnes ayant eu recours à l'unité de débordement entre le 15 janvier et le 15 avril 2019 est de 1 590 (selon le dénombrement des lits par usager). De ce nombre, 88 % étaient des hommes, 11 % étaient des femmes et 1 % se sont déclarés transgenres. L'âge moyen des hommes et des transgenres est de 47 ans et celui des femmes de 40 ans (schéma 9). Bien que les statistiques sur les

animaux de compagnie n'aient pas été enregistrées de façon uniforme dans le logiciel d'accueil, les chiffres indiquent que très peu d'animaux de compagnie ont été relevés au refuge.

Il est intéressant de noter que ces usagers sont de loin ceux qui se sont davantage servi de l'abri anti-débordement (83,7 %), à raison d'entre 1 et 5 nuits en moyenne au cours de l'hiver. Par ailleurs, à quelques exceptions près (N = 25), il n'y a pas eu d'importante utilisation du refuge; les usagers en question sont demeurés au-delà de la période de 30 jours. Parmi les 25 usagers qui sont restés plus de 30 jours au service, un seul était une femme (aucun usager transgenre n'est resté plus de 30 jours) (figures 10.1-10.4).

Variations selon la température

Un autre résultat intéressant de l'analyse quantitative est la comparaison du nombre total de clients uniques admis la nuit et de la plus basse température quotidienne observée (figure 11). Bien que l'objectif principal du refuge soit la gestion de l'engorgement des services dans des températures climatiques particulièrement inhospitalières, le flux et le reflux de l'admission des usagers indiquent que les températures exceptionnellement froides n'ont pas eu d'effet sur le nombre d'usagers. Un élément important de ce tableau c'est que les fortes chutes de neige n'y sont pas indiquées.

Étude qualitative

Selon l'étude qualitative menée auprès de 20 personnes :

- 45 % (9) des participants étaient autochtones (7 hommes et 2 femmes)

- 30 % (6) des participants étaient des femmes

Malheureusement, aucun usager transgenre ni aucun usager accompagné d'un animal de compagnie n'a pu être interviewé aux fins de l'étude.

Trajectoires

Comme l'indique le schéma 2, bien que les 20 participants à l'étude n'aient généralement pas été interrogés sur leur parcours de vie en matière d'itinérance lors des entrevues, de nombreux détails ont été glanés en périphérie de façon circonstancielle ce qui a permis d'ébaucher une esquisse de leur expérience. Les tendances générales qui s'en dégagent sont les suivantes :

- 55 % (11) se sont déclarés alcooliques

- 40% (8) ont indiqué qu'ils avaient été exclus des services d'itinérance

- 40 % (8) ont signalé avoir de régulières interactions avec le corps policier et les agents de sécurité de la STM

Perceptions des utilisateurs : Être une femme au refuge :

I like the fact that they have a male security and a female security.

umm, in general I think everybody needs services, so, it would be like, I mean there might be some women that are not comfortable to be with men, and men that are not comfortable to be with women. And also, there's also other groups that like to be in a mix So, it would be good to have those options.

-066

On a posé régulièrement une question aux participants sur leur façon de dormir malgré le manque d'accès à l'unité de débordement. Parmi les seize participants ayant répondu, six ont indiqué qu'ils dormaient simplement dans la rue; sept ont dit qu'ils dormaient dans un centre de jour et non la nuit ; six ont indiqué qu'ils dormaient dans le métro ; et seulement cinq des seize répondants ont indiqué qu'ils envisageaient dormir dans un refuge offrant des services réguliers. Ces données indiquent donc qu'au vu desdites circonstances (à savoir, le "débordement" réel d'un point de service) seulement 25% des personnes interviewées auraient sollicité les services d'autres refuges de nuit; par ailleurs, 75% auraient passé la nuit en dehors des refuges de nuit.

On a interrogé les usagers sur la fréquence de leur utilisation de l'unité de débordement. D'après les réponses fournies, les usagers ont été classés par cohortes : celles dites de faible fréquentation (1 à 3 nuits, 30 %), épisodique (3 nuits et plus mais sporadique dans les faits, 15 %) et assidue (3 nuits et plus généralement consécutives, 55 %). Les détails des taux de fréquentation des cohortes sont représentés à travers les schémas 1 à 5.

Perceptions des usagers à l'égard du service

L'un des principaux objectifs de la cueillette d'information des entrevues a été de recenser les perceptions des usagers quant à leur expérience au sein de l'unité de débordement. Comme l'indique le schéma 13, les tendances se dégageant des réponses fournies par les usagers sont les suivantes :

- 85 % (17) pensent que l'unité de débordement devrait rester ouverte à l'année longue
- 75 % (15) des usagers ont indiqué qu'ils auraient aimé avoir plus de temps pour dormir (l'heure du réveil était à 5 h 30 alors que le dernier arrêt de la navette était généralement à 2 h).
- 60 % (12) ont indiqué qu'ils aimeraient avoir accès à un soutien psychosocial dans l'unité de débordement : cela présuppose un désir d'accéder à des services allant au-delà de ceux des refuges d'urgence traditionnels
- Bien que cela ne soit pas particulièrement significatif sur le plan quantitatif, force est de noter que 15 % (3) des usagers

Perceptions des utilisateurs : Etre exclu des services :

Welcome Hall. They're barred there so where they gonna sleep? They're just going to keep drinking until they pass out in the street. They get picked up by the cops cause they're barred from certain places.

-001

I think that for what it was, the service was absolutely essential. Ah. I'm sad to see it closed, but I understand that seasonally it is more in need. Uh, but for somebody like me, who can, who's been bounced around from place to place and they will not take me in. It was the only refuge. It was the only place to sleep.

-138

Bah là pour le moment je suis barré à Maison du père. Là il faut que je rencontre un intervenant pour retourner à mission Bon Accueil par ce que j'ai eu une bataille avec un gars. Bah faut que j'aïlle là justement pour qu'il me parle, qu'il me ré-accepté. C'est pour ça la dernièrement je couche à Royal Vic.

-029

Que t'sais là c'était en décembre, j'ai dit parce que j'ai été... barré par bien des services. Je faisais des sevrages de drogue puis d'alcool, mais c'était surtout pour l'alcool, mais la médication. Puis ça, ça jouait beaucoup sur mon moral. Puis quand ça me rendait vulnérable, puis quand t'sais j'étais vulnérable, bien... ils essaient d'en profiter. Puis je mettais mon pied à terre, j'étais fâché. Fait que ça a fait que j'ai été barré parce presque tous les services à Montréal puis le Vic bien comme je te dis, c'est plus, un petit peu plus... C'est moins personnalisé, on est moins... T'sais on s'en va coucher.

-051

Ouais, je suis barrée à toutes les places, fait que c'était la seule place.

-055

ont exprimé des sentiments négatifs à l'égard de la présence d'animaux, indiquant que les animaux étaient mieux logés (oreillers, couvertures, nourriture et eau) que les humains utilisant ce service.

Les usagers ont également fait part de sentiments assez forts à l'égard du service de navette qui les a amenés d'un service à l'unité de débordement. Bien que plusieurs usagers aient apprécié le service, les usagers ont indiqué à plusieurs reprises qu'il posé problème; le service de navette du matin ne faisant pas la correspondance avec les autres services. Ils ont en outre expliqué avoir été déposés à l'extérieur des centres de jour, fermés à ce moment-ci de la journée et avoir du coup attendu plusieurs heures à l'extérieur avant de pouvoir déjeuner. D'autres doléances portaient sur le fait que le service de navettes n'offrait pas une plage horaire suffisamment étendue, ce qui limitait conséquemment la durée de leur sommeil lors de leurs séjours sur place.

Services externes fréquentés par les usagers

Un autre des buts premiers visés par la conduite des entrevues était de déterminer les autres services auxquels les usagers de l'unité de débordement avaient recours (figure 12). Fait important, pas un seul usager a déclaré avoir eu accès à l'unité de débordement ; parmi ces dits usagers, le nombre moyen de services utilisés concurremment à ceux de l'unité de débordement était de 4,2. Parmi les sous-groupes à l'étude, la moyenne observée variait d'un groupe à l'autre: 3,67 pour les femmes, 4,43 pour les hommes et 5 pour les usagers autochtones. L'utilisation intensive d'autres services pourrait entres autres indiquer que les usagers interrogés étant bien au fait du mode de fonctionnement du réseau de services traitant les situations d'itinérance sur l'île de Montréal ne se tournent pas vers l'unité de débordement pendant leur première période d'itinérance.

Perceptions des services externes fréquentés par les usagers

Bien que moins d'accent ait été porté sur ces considérations, les usagers avaient beaucoup à dire sur les autres services

Perceptions des utilisateurs : Alcool et intoxication :

Ouais moi j'ai tout le temps eu des... Comme moi tu vois quand je suis trop intoxiqué, je m'en vais à l'hôpital, dans la salle d'attente là...

-006

Ouais, Projet autochtone du Québec, bien il faut aller désintoxiquer face à l'alcool. On ne peut pas rentrer là, sous l'effet de l'alcool. Ils ne veulent pas.

Quand on va au Royal Vic, tu consommes n'importe quoi...

Ouais, mais c'est parce que on te trouve intoxiqué face à l'alcool ou bien il est trop tard, passer 9 h, on n'a plus le choix... On s'en va au métro...

-010

Oui oui oui, c'est sûr que je comprends pas qu'il y ait pas une place ou les gens peuvent boire. Moi là, c'est rendu qu'ils ont des bacs à seringue, toutes les toilettes de la ville de Montréal. Mais, quand tu prends une bière dans un parc t'as une amende ? Ils vident ta bouteille, c'est rendu même que le pot est légal, mais c'est rendu que la bière, c'est la première chose qui était légale au Canada c'était la bière. Là c'est quasiment comme interdit

-029

There's no problem there, you could walk in there intoxicated...They know you have addiction problems. That's why they made that place open.

-041

Well, the thing is with native women's shelter is that umm you are not allowed to go there intoxicated but otherwise if I wasn't intoxicated I would have just gone there.

-066

qu'ils fréquentent à Montréal. Il y a eu en particulier une critique massive portant sur le contingentement des services offerts à Montréal (11 mentions). Parmi les nombreuses critiques portées à l'encontre des services, force est de relever celles visant le personnel (six mentions) et celles soulignant le manque d'accessibilité des services desservant des usagers à mobilité réduite (cinq mentions).

Recommandations des usagers sur le manque à combler des services de Montréal

50 % (10) des usagers de l'étude ont indiqué qu'un centre de consommation contrôlé pour itinérants était un important service faisant actuellement défaut à Montréal. En raison du haut taux de fréquentation et des engorgements fréquents au sein de l'unité de débordement, 35 % (7) ont indiqué qu'ils estimaient que Montréal avait besoin de plus refuges d'urgence (dans un contexte dénotant un accroissement constant de services axés sur des programmes de transition visant à faire sortir les personnes itinérantes des refuges d'urgence).

Discussion

Alcooliques

À ce jour, il n'y a pas de centre de consommation contrôlé à Montréal qui permette à une personne de se présenter en état d'ébriété et de consommer de l'alcool sur place. À en juger d'après le nombre d'alcooliques autodéclarés (55 %) selon les données compilées à même l'étude, il semblerait que ce sous-groupe de personnes itinérantes fréquentent l'unité de débordement. Cette tendance pourrait être attribuable au fonctionnement différent du refuge où il y a une heure d'accueil plus tardive (entre 21 h et 2 h) ainsi que des règles internes plus laxistes. En plus du nombre de personnes s'auto-déclarant alcooliques, 40 % des consommateurs interrogés ont indiqué s'être vus interdire l'accès aux services, tandis que 35 % ont estimé qu'il devrait y avoir plus de services d'urgence à Montréal. De plus, plusieurs usagers ont indiqué qu'ils ont connu un refus en raison de l'interdiction d'admission d'usagers en état d'ébriété et/ou de celle de la libre consommation sur place ; l'accès à des services simplifiés, tels des refuges d'urgence non contingentés, pourrait être une option moins susceptible d'entraver l'accès aux personnes ayant des habitudes plus sévères de consommation de substances.

Femmes

Les femmes représentaient une proportion beaucoup plus petite (11 %) du nombre d'usagers de l'unité de débordement. Aussi, la plupart des femmes interrogées étaient des utilisatrices légères (4) par opposition à (2) pour celles sédentaires et elles avaient dans l'ensemble utilisé le service relativement peu souvent. Toutes les utilisatrices à l'exception d'une seule ont eu une appréciation généralement positive du service; 50 % (3) ont indiqué qu'elles s'y sentaient en sécurité ; 17 % (1) ont dit s'y sentir relativement en sécurité; et 33 % (2) ont indiqué qu'elles ne se sentaient pas du tout en sécurité dans l'unité de débordement.

Usagers autochtones

En regardant le schéma 12, il appert que les usagers autochtones ont accédé en moyenne à près de 20 % de plus de services supplémentaires que la population totale échantillonnée. Cela pourrait notamment s'expliquer de par le fait que le recrutement des personnes interrogées ait en partie eu lieu au Centre d'amitié autochtone chose qui a été particulièrement avantageuse pour les fins du recensement des usagers de réseau; un autre facteur pouvant expliquer cet écart marquant est la présence de services spécialisés pour les communautés autochtones, qui opèrent concurremment aux services réguliers pour itinérants. Tout au long de leurs entrevues, les usagers autochtones ont exprimé leur préférence et leur besoin de services spécifiques pensés pour les communautés autochtones ; ceci étant dit, 44 % (4) d'entre eux ont tout de même indiqué avoir également été exclus de ces services. Ce dernier constat expliquerait probablement davantage la fréquence d'utilisation plus élevée des services dits supplémentaires; malgré leurs préférences, ces usagers qui sembleraient préférer l'accès à des services pensés spécialement pour les communautés autochtones, ils sembleraient se tourner néanmoins être vers d'autres services après avoir connu quelques premières interdictions.

Conclusion : débordement hivernal ou besoin continu ?

Dans l'ensemble, l'unité de débordement a été utilisée du 15 janvier au 15 avril. Avec 1 590 clients uniques ayant visité l'espace, Montréal peut chiffrer sa population itinérante en hiver en prenant acte des limitations découlant du nombre de lits collectifs présentement à disposition. Cela dit, parmi ces 1 590 personnes, celles n'ayant accès qu'aux services par période de temps froid ne peuvent être mesurés qu'au moyen des données recueillies au sein de l'unité de débordement ou qu'au moyen de la présente étude ; l'étude ne relève aucune corrélation entre l'accès au service et les températures froides recensés durant la période hivernale. De plus, nous ignorons le nombre exact d'usagers ayant généralement essayé d'accéder à d'autres services avant de se tourner vers l'unité de débordement par opposition au nombre de ceux ayant fait l'unité de débordement leur première option.

Les réflexions des usagers soulèvent des questions intéressantes sur l'unité de débordement. Bien que les services prenant en charge des personnes itinérantes n'étaient plus dans l'obligation d'héberger des personnes lorsqu'à pleine capacité (par exemple sur le plancher d'une cafétéria), il semblerait d'après les données recueillies à même l'étude qualitative qu'une partie de ce groupe d'usagers a été entièrement exclue des autres services ou qu'elle l'a été pour des raisons d'ébriété. Selon cette lecture des faits, il ne serait ici pas nécessairement question d'individus ayant été refusés pour des raisons de débordement. Ces derniers ont de surcroît manifesté en grand nombre le désir d'avoir accès à ce type de service à l'année longue. Cela pourrait, d'une part, dénoter la certaine réticence de certains usagers de se tourner vers des programmes de logement de transition. Une autre interprétation des faits suggérerait que les usagers préféreraient un service aux horaires d'admission flexibles, aux heures de fermeture plus tardives et ayant une politique d'accès moins contraignante concernant l'intoxication sur place.

Indépendamment de l'interprétation apportée, l'unité de débordement de 2019 a clairement comblé un manque au niveau des services pour itinérants offerts sur l'île de Montréal. Ce manque à combler, que cela concerne une meilleure capacité de gestion du nombre important de personnes en quête d'hébergement à

plus forte raison lorsque les autres services connaissent des débordements ou des critères d'admission moins contingentés pour les personnes se voyant autrement refuser l'accès à d'autres services au sein de la ville de Montréal, exige une attention ainsi que des services continus.

Recommandations

En s'en remettant aux perceptions et réflexions générales des usagers concernant l'état des services, certaines modifications relatives à de futures unités de débordement sont à envisager et pourraient inclure ce qui suit:

- Des programmes de soutien offerts de concert avec le refuge pour personnes alcooliques. Plusieurs de ces usagers ont indiqué qu'ils souhaitaient obtenir davantage de soutien psychosocial, au lieu de quoi ils ont dû composer avec les limitations de l'unité de débordement dont les critères d'admission étaient si peu restrictifs qu'ils permettaient d'y accéder même lorsqu'en état d'ébriété.
- Un élargissement des plages horaires du service de navettes servant à amener les usagers jusqu'à l'unité de débordement.
- Une coordination des départs de navettes prévus en matinée et des autres services, ce qui éviterait que les usagers attendent l'ouverture des services en plein froid.
- Plus de temps pour que les usagers dorment.
- Plus de literie pour habiller les lits de camp qui sont disponibles.
- Une attention accrue aux protocoles d'admission des usagers des services ; cela nécessiterait de se pencher davantage sur les processus d'admission, sur la possibilité des usagers de pouvoir déclarer eux-mêmes leur statut autochtone ou leur genre et sur une cueillette plus massive de données à l'accueil. Somme toute, une approche davantage axée sur la cueillette et l'analyse des données recueillies au sein de l'unité de débordement aiderait grandement à améliorer la qualité des services à l'avenir.
- En ce qui concerne la portion qualitative de cette étude, il y a eu surreprésentation d'usagers autochtones. Ces derniers fréquentaient en moyenne davantage les points de service de Montréal et exprimaient dans l'ensemble une préférence pour les services desservant spécifiquement les communautés autochtones. La future gestion des unités de débordement devrait être harmonisée de concert avec les services autochtones (comme le Projet Autochtones du Québec) afin de permettre une meilleure compréhension des facteurs responsables des disparités relevées au cœur des services à la clientèle offerts.
- Une plus grande importance est accordée aux usagers qui se présentent au service après s'être vus refuser l'accès autre part; il s'agit ici non pas de cas où il y a débordement, mais où il y a non-respect des règles des services en place. Ces usagers signalent les limitations du réseau de services actuel de notre ville.

Limitations

Quantitatives

Tel que mentionné, les ressources de la collecte de données effectuée à grande échelle auprès des usagers de l'unité de débordement se sont avérées être limitées. Par conséquent, les données du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) n'étaient pas uniformes, et ce faisant des chiffres plus précis ont dû être recueillis manuellement à l'aide des listes de lits disponibles mises à jour à chaque jour au sein du

service. Les données recueillies à l'accueil n'ont pas relevé le nombre d'usagers; en contrepartie, notre perception des usagers s'est limitée aux informations obtenues relatives au genre, à l'âge et à leur fréquence d'utilisation du service. De plus, en ce qui concerne la question du genre et celle du statut d'autochtone, l'accès au service a été régulé sur la base des critères d'évaluation personnelle des travailleurs et travailleuses de première ligne qui ont simplement jugé les usagers en se basant sur leur présentation physique. Par conséquent, les chiffres relatifs aux usagers autochtones n'ont pas été pris en compte dans la présente étude; en ce sens, le genre doit également être considéré non pas comme étant autodéclaré, mais plutôt comme étant établi par le personnel.

Qualitatives

En raison des limites de temps et des ressources, la portée du recensement s'est avérée être modeste surtout en ce qui se rapporte aux fins de l'étude qualitative. En ce sens, les questions d'entrevue étaient de nature ouverte et exploratoire. Aussi, l'équipe de recherche était petite; le recrutement, la collecte et l'analyse des données ont été effectués par une seule et même personne, soit la coordonnatrice de recherche.

Une des faits les plus remarquables c'est que le nombre de personnes s'étant proposées pour l'entrevue avoisinait les 55 % dans la minorité de celles étant demeurées sur place au-delà de la période de 1 à 5 nuits. Les raisons expliquant ce phénomène peuvent varier: il est à penser que ces usagers utilisent probablement plus fréquemment les points de service où des affiches de recrutement ont été placées, alors que les usagers ne les ayant visités qu'une poignée de fois ne connaissent vraisemblablement pas aussi bien ces autres services. De plus, les usagers devaient pouvoir avoir accès à un téléphone ou à Internet afin de pouvoir communiquer avec la coordonnatrice de recherche. Pour conclure, l'étude quantitative menée tient compte d'un certain groupe d'individus desservi par les services de l'île de Montréal, mais il ne tient pas nécessairement compte d'une représentation du groupe moyen des usagers fréquentant l'unité de débordement.

Annexe

*** Figure 1 : Fréquence des visites (N=20)**

Intervalle : 1 à 44 jours	N	%
Visiteur fidèle (3+ et nuits consécutives)	11	55%
Visiteur occasionnel (1-3 nuits)	6	30%
Visiteur épisodique (3+ visites de nature sporadique)	3	15%

***Figure 2: Trajectoires totales (N= 20)**

Exclus des autres services	8	40%
Autochtones	9	45%
Femmes	6	30%
Prison	2	10%
Préférence manifeste envers l'unité de débordement	6	30%
Rupture de la structure sociale/familiale	3	15%
Itinérance chronique	3	15%
Délogés malgré eux	2	10%
Alcooliques	11	55%
Problème sévère de consommation (drogues et alcool)	5	25%
Contacts fréquents avec la police et la sécurité	8	40%

***Figure 3 : Trajectoires légères**

(N=6)

Exclus des autres services	3	50%
Autochtones	3	50%
Femmes	4	67%
Préférence explicite envers l'unité de débordement	1	17%
Itinérance chronique	1	17%
Alcooliques	3	50%
Problème sévère de consommation (drogues et alcool)	2	33%
Ont choisi l'unité de débordement en raison de la mixité des genres	1	17%

***Figure 6: Les services dont les usagers déclarant être exclus (N=8)**

Service	# of Users Barred	%
OBM	6	75%
Welcome Hall	7	88%
Maison du Père	5	63%
Projet Autochtone Québec	4	50%
L'Armée du Salut	1	13%

***auto-déclaré par les usagers**

***Figure 4: Trajectoires épisodiques**

(N=3)

Exclus des autres services	1	33%
Autochtones	1	33%
Femmes	1	33%
Prison	1	33%
Préférence explicite envers l'unité de débordement	0	0%
Rupture de la structure sociale/familiale	1	33%
Itinérance chronique	1	33%
Problème sévère de consommation	1	33%
Alcooliques	2	67%

***Figure 5: Trajectoires établies**

(N=11)

Exclus des autres services	4	36%
Autochtones	4	36%
Femmes	2	18%
Prison	1	9%
Préférence explicite envers l'unité de débordement	5	45%
Rupture de la structure sociale/familiale	2	18%
Itinérance chronique	1	9%
Délogés malgré eux	2	18%
Alcooliques	6	55%
Problème sévère de consommation (drogues et alcool)	2	18%
On choisit l'unité de débordement en raison de sa accessibilité	1	9%

***Figure 7 : Autres centres d'hébergement sans accès à l'unité de débordement**

(N=16)

Extérieur	6
Garage de stationnement	1
Hôpital	1
Métro	6
Centres de jour	7
Tim Hortons/McDonalds	4
Guichet automatique	1
Hébergement de nuit/Service d'urgence	5
Bibliothèque	2
Ne sait pas	2

Figure 8 : Nombre total de clients

Clients	N	%
Hommes	1400	88,1
Femmes	179	11,3
Transgenres	11	0,7
Total	1590	100

Figure 9 : Âge des usagers (N=1590)

	Age (moyenne)
Hommes	47,2
Femmes	39,8
Transgenres	47,2

Figure 10.1 : Nombre de visites à l'unité de débordement par client (janvier-avril)

Intervalle	N	%
1-5 jours	1331	83,71
6-10 jours	122	7,67
11-15 jours	50	3,14
16-20 jours	32	2,01
21-25 jours	19	1,19
26-30 jours	11	0,69
31-35 jours	8	0,50
36-40 jours	2	0,13
41-45 jours	4	0,25
46-50 jours	3	0,19
51-55 jours	4	0,25
56-60 jours	2	0,13
61-65 jours	0	0,00
66-70 jours	2	0,13
71-75 jours	0	0,00
	1590	100

Figure 10.2 : Nombre de visites au refuge en raison du débordement par client, hommes (janvier-avril)

Intervalle	N	%
1-5 jours	1169	83,50
6-10 jours	109	7,79
11-15 jours	44	3,14
16-20 jours	27	1,93
21-25 jours	18	1,29
26-30 jours	9	0,64
31-35 jours	8	0,50
36-40 jours	2	0,13
41-45 jours	4	0,25
46-50 jours	3	0,19
51-55 jours	4	0,25
56-60 jours	1	0,06
61-65 jours	0	0,00
66-70 jours	2	0,13
71-75 jours	0	0,00
	1400	98,29

Figure 10.3 : Nombre de visites au refuge en raison du débordement par cliente, par femme (janvier-avril)

Intervalle	N	%
1-5 jours	154	86,03
6-10 jours	12	6,70
11-15 jours	5	2,79
16-20 jours	5	2,79
21-25 jours	1	0,55
26-30 jours	1	0,55
31-35 jours	0	0
36-40 jours	0	0
41-45 jours	0	0
46-50 jours	0	0
51-55 jours	0	0
56-60 jours	1	0,06
61-65 jours	0	0
66-70 jours	0	0
71-75 jours	0	0
	179	99,44

Figure 10.4 : Nombre de visites au refuge en raison du débordement par client, transgenre (janvier-avril)

Intervalle	N	%
1-5 jours	8	72,72
6-10 jours	1	9,09
11-15 jours	1	9,09
16-20 jours	0	0
21-25 jours	0	0
26-30 jours	1	9,09
31-35 jours	0	0
36-40 jours	0	0
41-45 jours	0	0
46-50 jours	0	0
51-55 jours	0	0
56-60 jours	0	0
61-65 jours	0	0
66-70 jours	0	0
71-75 jours	0	0
	11	100

Figure 11 :

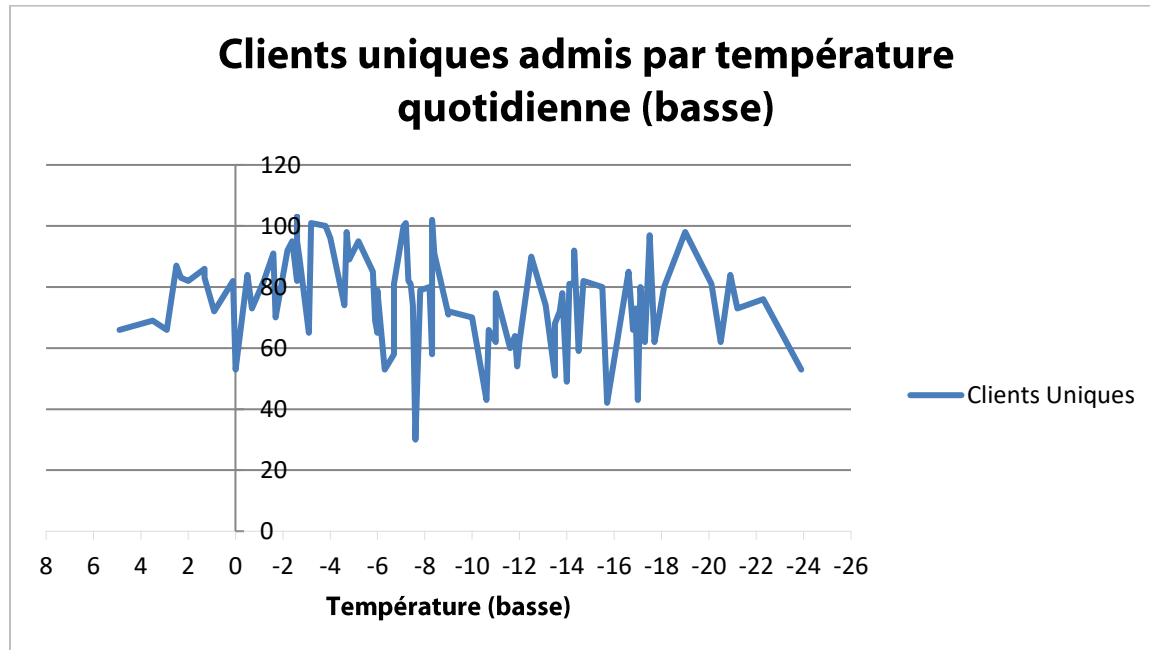


Figure 12 : Total des services externes utilisés par les utilisateurs

	Pavilion Webster (Mission Old Brewery)	Pavilion Patricia Mackenzie (Mission Old Brewery)	Maison du Père	Mission Bon Accueil	Projet Autochtones Québec	Accueil Bonneau	La porte ouverte	Centre D'amitié Autochtone	Bergers de l'espoir (Ottawa)	L'Exode	L'Armée du Salut	Pas de la Rue	Chez Doris	Cap St Barnabé	Plaisir (CACTUS)	Toit Rouge	Native Women's Shelter	Maison Jacqueline	Auberge Madeleine	Nombre moyen de services utilisés en plus de l'unité de débordement:
Total	10	4	8	10	9	5	7	9	2	1	2	1	1	2	1	6	1	2	1	4,2
Femmes	0	4	0	0	2	0	1	2	0	0	0	1	1	2	1	4	1	2	1	3,67
Hommes	10	0	8	10	7	5	6	7	2	1	2	0	0	0	0	2	0	0	0	4,43
Autochtones	4	0	4	5	9	1	3	9	2	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	5

Figure 13 : Critiques des utilisateurs à l'égard du service

L'unité devrait rester ouverte toute l'année	Sentiment de sécurité	Heure de réveil	Manque de support psychosocial	Literie	Nourriture et boissons	Staff	Température	Accès au douches	Animaux
Oui:	Se sentait en sécurité :	Souhaiteraient dormir plus longtemps :	Aimerait avoir accès à un soutien psychosocial à l'unité de débordement :	Ont trouvé literie inacceptable :	Ont trouvé la situation nourriture et boissons inacceptables :	Expériences positives avec les intervenants (seulement) :	Ont trouvé la température inacceptable :	Besoin/désirait une douche à l'unité:	Ont apprécié que les utilisateurs puissent amener leurs animaux :
85%	50%	75%	60%	60%	45%	10%	40%	45%	15%
Non:	Se sentaient relativement en sécurité (pour la situation):	Pensent qu'il devrait y avoir plus de temps de sommeil pour certains utilisateurs :	N'aimerait pas avoir accès à un soutien psychosocial à l'unité de débordement :	Ont trouvé la literie acceptable :	Un peu de nourriture serait bien :	Ont eu des problèmes avec les intervenants :	Ont trouvé la température acceptable :	N'avait pas besoin/ne voulait pas prendre de douche à l'unité de débordement :	N'ont pas apprécié que les utilisateurs puissent amener leurs animaux:
5%	20%	20%	25%	25%	20%	5%	10%	5%	15%
Oui, pour les conditions météorologiques extrêmes seulement	Ne se sentaient pas en sécurité :	Aucun temps de sommeil supplémentaire n'est nécessaire :		Ont jugé les lits de camps inacceptables:	Satisfaits :	Ont eu des problèmes avec les agents de sécurité :			Peur des chiens dans l'espace :
10%	25%	0%		15%	15%	35%			5%
						Expériences positives avec les agents de sécurité (seulement) :			
						5%			
						Expériences positives avec l'ensemble du personnel :			
						35%			
Pas de réponse :	Pas de réponse :	Pas de réponse :	Pas de réponse :	Pas de réponse :	Pas de réponse :	Pas de réponse :	Pas de réponse :	Pas de réponse :	Pas de réponse :
	5%	5%	15%	15%	20%	25%	50%	50%	65%