

AMÉLIORER LES RELATIONS ENTRE LA POLICE ET LES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE : L'EXEMPLE DE MONTREAL

Hannah Brais,
Mission Old Brewery

Dr. Ayobami Lanionu,
University of Toronto,
Centre for Criminology
and Sociolegal Studies



Rapport final: Mars 2023

MISSION
OLD BREWERY

Table des matières

INTRODUCTION ET CONTEXTE	3
MÉTHODOLOGIE	6
ÉCHANTILLON	6
RÉSULTATS	7
RELATIONS AVEC LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES	7
RECOURS AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES	7
ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET TENSIONS INSTITUTIONNELLES.....	8
ACCÈS À SUFFISAMMENT D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES.....	9
ORGANISMES ET PERSONNEL OFFRANT UN SOUTIEN INADÉQUAT	10
ACCÈS COORDONNÉ	10
TRAVAILLER AUPRÈS DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE	11
DIFFICULTÉS : SITUATION D'ITINÉRANCE, SANTÉ MENTALE ET DÉPENDANCE.....	11
TRAVAILLER AUPRÈS DES PERSONNES AUTOCHTONES.....	12
PERCEPTION DE SOI ET DU TRAVAIL EN TANT QU'AGENT-E DE POLICE.....	13
BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL	15
ÉCHECS D'INTERVENTIONS INDIVIDUELLES SUR DES PROBLÈMES SYSTÉMIQUES.....	16
INTERACTIONS POSITIVES AVEC DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE.....	18
DYNAMIQUES VALIDANTES IMPLIQUANT LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES.....	19
FORMATIONS	20
FORMATION SUR LES RÉALITÉS AUTOCHTONES	21
MONDE IDÉAL POUR LES INTERVENTIONS ET PROBLÈMES STRUCTURELS	22
RECOMMANDATIONS	25
PRÉVENTION ET INTERVENTION PRÉCOCE	25
ACCÈS COORDONNÉ	27
CHANGEMENTS ET MOBILITÉ DANS LES QUARTIERS	27
ACCÈS AUX ORGANISMES	28
RÔLE DES POLICIER-ES DANS L'INTERVENTION AUPRÈS DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE	29
STYLE D'INTERVENTION	29
FORMATIONS.....	30
« UNIFORME ».....	30
RECOMMANDATIONS DES POLICIER-ES	31
FORMATIONS SUR LES RÉALITÉS AUTOCHTONES	32
CONCLUSION	32
LIMITES	32
ANNEXE	33
PROCOLE DES ENTREVUES	33
RÉFÉRENCES	34



INTRODUCTION ET CONTEXTE

Fondée en 1889, la Mission Old Brewery (MOB) est le plus grand organisme servant les hommes et femmes en situation d'itinérance à Montréal, mobilisé par sa mission de mettre un terme à l'itinérance. La programmation de l'organisme, qui entretient de vastes partenariats avec des prestataires de services sociaux et de santé, comprend des services de jour, des centres d'hébergement d'urgence, de transition, des programmes axés sur l'approche Logement d'abord et des logements sociaux. Depuis 2017, la Mission Old Brewery et le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) ont cultivé un partenariat communauté-police axé sur l'amélioration de la relation entre le SPVM et les personnes en situation d'itinérance et sur le renforcement du lien entre les intervenant-es de première ligne et les policier-es. Durant les années précédant le partenariat, une augmentation de la population visiblement en situation d'itinérance ainsi que le décès fortement médiatisé de Jimmy Cloutier, un homme en situation d'itinérance, près de la MOB lors d'une intervention policière, a mis en lumière le besoin d'améliorer la prestation de services à la population montréalaise en situation d'itinérance. Le décès de Cloutier a soulevé des questions entourant le rôle de la MOB dans l'amélioration des interventions policières auprès des personnes en situation d'itinérance, et l'idée que ce travail pouvait être fait à l'aide d'une collaboration plus étroite entre le SPVM et les organismes communautaires.

Les agent-es du SPVM sont de plus en plus impliqués dans le travail auprès des communautés montréalaises en situation d'itinérance, avec des initiatives particulières comme l'équipe mobile de référence et d'intervention en itinérance (EMRII) ou son modèle de patrouilles conjointes, en collaboration avec le Centre d'amitié autochtone, ainsi qu'avec ses unités de patrouille habituelles. Ces changements témoignent de l'attente accrue que les policier-es interagissent avec les personnes en situation d'itinérance avec des formes de surveillance moins répressives et qu'iels agissent plutôt à titre de ressources de soutien. Les interventions, telles que décrites par les policier-es, comprennent la réponse aux appels liés à des troubles à l'ordre public (souvent accompagnée d'une arrestation), le déplacement des individus dans les espaces publics ou commerciaux, la conduite de personnes vers des organismes servant les personnes en situation d'itinérance, le contrôle régulier d'individus connus qui sont dans la rue et la coordination de ressources en santé et liées à l'itinérance pour héberger des personnes. Bien qu'il soit de plus en plus impliqué dans le travail auprès des personnes en situation d'itinérance, le SPVM continue de faire face à des difficultés spécifiques dans ses interventions ainsi que dans le travail auprès des organismes servant les personnes en situation d'itinérance, tel qu'exprimé par les participant-es à cette étude.

Le partenariat entre la MOB et le SPVM est unique puisque les organismes servant les personnes en situation d'itinérance ne sont que très rarement allés au-delà des interventions de première ligne afin de collaborer avec le SPVM pour instiguer du changement au sein du corps policier. Traditionnellement, comme exprimé par les participant-es à cette étude, les organismes montréalais servant les personnes en situation d'itinérance ont souvent

entretenu des relations litigieuses avec la police, remettant en question les interventions et les stratégies du SPVM en ce qui a trait au travail auprès des personnes en situation d'itinérance. Il reste de nombreux organismes servant les personnes en situation d'itinérance à Montréal qui refusent de travailler avec la police ou d'avoir des policier-es sur place. Reconnaissant que la police et les organismes servant les personnes en situation d'itinérance ont tous deux une fonction d'urgence importante en ce qui concerne la communauté montréalaise en situation d'itinérance, il est devenu crucial de trouver des façons de collaborer afin de servir le mieux possible cette communauté. Ainsi, le partenariat entre le SPVM et la MOB a pris plusieurs formes :

- Amélioration des procédures d'intervention entre le personnel de la MOB et les policier-es : par l'entremise de conversations toujours en cours entre les directeur-rices de services et les postes de police des alentours, les procédures pour conduire des individus vers des ressources d'urgence se sont améliorées et mettent maintenant l'intérêt des usager-es des services au premier plan tout en demeurant soucieux-ses des règlements liés aux services et du personnel d'intervention de première ligne.
- Repas servis par le SPVM à la MOB : depuis 2017, des agent-es du SPVM servent régulièrement des repas aux usager-es des services du pavillon central de la MOB. Cette initiative a aidé à déstigmatiser l'image des policier-es en uniforme pour les personnes en situation d'itinérance tout en invitant les policier-es dans un environnement convivial avec des personnes en situation d'itinérance où les

policier-es leur servent simplement de la nourriture, ce qui diffère considérablement des interactions lors d'interventions officielles.

- Réunions régulières entre les partenaires : comme le SPVM et la MOB travaillent tous deux à améliorer leurs protocoles et leur programmation, des réunions régulières permettent de coordonner les efforts et de laisser place à la consultation mutuelle.
- Séances de formations MOB-SPVM : depuis les débuts du partenariat, le personnel de la MOB offre des formations au personnel du SPVM (incluant les recrues) sur des sujets comme l'amélioration des interventions policières auprès des personnes en situation d'itinérance ou l'amélioration de la relation entre le SPVM et le personnel d'intervention de première ligne. Les séances de formations se sont déroulées pendant une journée dédiée aux « réalités sociales » où des policier-es étaient invité-es à écouter différent-es représentant-es d'organismes communautaires parler du travail auprès des personnes en situation d'itinérance et d'autres groupes vulnérables.

Considérant l'importance de la quantité de temps dédiée par la MOB, surtout en lien avec la formation du personnel, ainsi que l'objectif du partenariat qui consiste à améliorer les relations entre la police et les personnes en situation d'itinérance, le département de recherche de la MOB a décidé de réaliser un projet de recherche sur les perceptions qu'ont les policier-es face à leur travail auprès des personnes en situation d'itinérance et pour évaluer les initiatives existantes. Un partenariat subséquent communauté-université a été créé entre la MOB et

l'Université de Toronto, partenariat au sein duquel Dr Ayobami Lanionu a été convoqué pour aider au projet. Les objectifs de ce projet de recherche sont multiples : évaluer les initiatives existantes visant à améliorer les relations entre la police et les personnes en situation d'itinérance, approfondir la compréhension de la perspective des policier-es qui travaillent auprès des personnes en situation d'itinérance à Montréal et dépeindre un portrait détaillé de la relation entre le SPVM et les organismes servant les personnes en situation d'itinérance.

Plusieurs thématiques distinctes sont ressorties des entrevues accordées par des agent-es du SPVM : les relations avec les organismes communautaires, le travail auprès des personnes en situation d'itinérance, le moral, les formations, le monde idéal d'interventions et les problèmes structurels. À partir de ces thématiques, les chercheur-ses ont suggéré plusieurs recommandations qui touchent aux pratiques en vigueur, aux normes organisationnelles et aux formations pour les policier-es. Les recommandations incluent la prévention et l'intervention précoce, l'accès coordonné, les changements et la mobilité dans les quartiers, l'accès aux organismes et le rôle des policier-es dans l'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance. Beaucoup des recommandations suggérées sont des propositions provenant des policier-es elleux-mêmes.

Ce projet met en lumière la valeur des modèles de partenariats qui bâtissent la confiance et les relations entre la communauté, la police et les partenaires universitaires. Les policier-es ont parlé avec franchise et ont fourni une perspective nécessaire à ce qui continue d'être une situation critique pour la communauté montréalaise en situation d'itinérance. Les chercheur-ses souhaitent remercier toutes les

participant-es et le personnel du SPVM qui ont si gracieusement offert leur temps et leur énergie afin de contribuer à ce projet et à améliorer les relations entre les personnes en situation d'itinérance et la police.

MÉTHODOLOGIE

Les policier-es ont été recruté-es en partenariat avec le SPVM. Un agent de liaison du SPVM a été affecté au projet et a travaillé avec les chercheur-ses et les chefs de poste. Cet agent de liaison a recruté jusqu'à trois policier-es de différents postes de quartier afin d'assurer une sélection de participant-es diversifié-es sur le plan géographique. Puisque le projet cherchait à examiner les formations offertes par la MOB, toutes les policier-es sélectionné-es pour les entrevues avaient reçu la formation. Les entrevues ont été planifiées en fonction de l'horaire des policier-es. Le report d'entrevues, les annulations et le retrait de l'étude étaient gérés par le chercheur-ses chargé-es de la réalisation des entrevues. Le consentement volontaire, éclairé et continu a été fourni par toutes les participant-es à la recherche. Un-e participant-e a contacté les chercheur-ses de façon indépendante après l'entrevue de sa collègue afin de participer à l'étude.

Des entrevues téléphoniques semi-structurées ont été accordées par les participant-es entre février 2021 et mars 2021. Les participant-es devaient répondre à des questions dont le contenu touchait notamment au rôle des policier-es au sein du SPVM, aux interactions avec des personnes en situation d'itinérance, aux relations avec les organismes communautaires et à une évaluation des protocoles de formation en vigueur pour les policier-es (voir le questionnaire dans l'annexe). Les entrevues pouvaient durer

entre 15 et 59 minutes. Les entrevues ont été codées à l'aide du logiciel Nvivo en fonction des thématiques des questionnaires.

Le projet a été approuvé par le University of Toronto Office of Research and Innovation (RIS Human Protocol Number 38389) et à l'interne par le SPVM. La chercheuse chargée des entrevues a été soumise au processus d'autorisation sécuritaire avant de commencer le recrutement. Pour protéger la confidentialité, un identifiant à trois chiffres généré de façon aléatoire a été assigné à chacun-e des participant-es pendant le processus de recrutement; toutes les citations présentées dans ce rapport correspondent aux identifiants uniques associés aux participant-es. Toute information permettant l'identification a été supprimée des données pour protéger la confidentialité des participant-es.

ÉCHANTILLON

Vingt-quatre policier-es (10 femmes, 14 hommes) en provenance de 9 postes de quartier différents ont participé à l'étude. De l'échantillon initial recruté, trois policier-es se sont désisté-es. Les policier-es de l'échantillon étaient soit des patrouilleur-ses ou des agent-es sociocommunautaires et l'ancienneté des participant-es au SPVM varie entre un an et demi, et 25 ans. À une question au sujet de la nature de leur travail auprès des personnes en situation d'itinérance, les policier-es ont majoritairement décrit des situations où ils répondent à des appels ou interagissent avec ces personnes pendant les patrouilles, ainsi que lors de contrôles de sécurité dans des zones connues où les personnes en situation d'itinérance se rassemblent. Les policier-es ont indiqué être en contact avec des populations en situation d'itinérance à une variété de degrés, allant de plusieurs fois par jour (avec quelques policier-es indiquant que c'est l'essentiel

de leur travail) à quelques fois par année (avec une minorité de policier-es ayant de la difficulté à se remémorer la dernière fois qu'ils ont rencontré une personne en situation d'itinérance).

RÉSULTATS

Les résultats suivants ont été classés en fonction des thématiques abordées lors des entrevues. Nous présentons les résultats suivants non pas comme une analyse exhaustive de tout le contenu ressorti des entrevues, mais bien comme une présentation concise et thématique des perceptions des policier-es au sujet du travail auprès des personnes en situation d'itinérance, selon la pertinence dans le cadre de l'étude. Des analyses ultérieures et approfondies suivront ce rapport en 2022.

RELATIONS AVEC LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Un objectif principal de l'étude était de dépeindre un portrait de la nature des relations entre la police et les personnes en situation d'itinérance à Montréal. Par conséquent, une thématique importante qui est ressortie des entrevues était la relation entre les agent-es du SPVM et les organismes communautaires servant les personnes en situation d'itinérance. Globalement, les policier-es ont exprimé la *conscience que leur travail auprès des personnes en situation d'itinérance dépendait fondamentalement de la présence et du travail des organismes communautaires*. Les policier-es ne perçoivent pas les organismes communautaires comme étant subordonnés à leur travail, mais bien comme étant un élément central à leur travail auprès des personnes en situation d'itinérance. Bien que les opinions et expériences en lien avec les organismes communautaires, leur personnel et leurs politiques varient parmi l'échantillon, l'importance

qu'occupent les organismes communautaires dans le travail et le mandat des policier-es a été soulignée par presque toutes les policier-es de l'échantillon.

RECOURS AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Souvent, en répondant à des questions sur la gestion de cas impliquant des personnes en situation d'itinérance, les policier-es racontent qu'ils dirigent ces personnes vers des organismes communautaires. Les policier-es ont expliqué que cette pratique s'inscrit dans la routine de leur quart de travail : là où leur intervention policière prend souvent fin, les organismes communautaires prennent le relais. En ce qui concerne des populations particulières, les policier-es décrivent un recours aux organismes qui servent des populations particulières : notamment les personnes avec des dépendances et des problématiques de santé mentale, les femmes et les personnes autochtones. En parlant de leur recours fréquent aux organismes, les policier-es ont souvent exprimé leur sentiment de ne pas avoir les formations nécessaires leur permettant de soutenir ces individus, ce qui justifie leur recours à ces organismes. Considérant ces recours, quelques participant-es (15) ont nommé le besoin qu'il y ait de plus nombreux organismes communautaires pour les aider à soutenir les personnes en situation d'itinérance. De plus, les policier-es ayant plus d'ancienneté ont souvent décrit l'émergence des organismes communautaires à travers les années comme quelque chose leur offrant une autre option que la détention pour les individus qu'ils trouvent difficiles à gérer.

« Je pense qu'avant, personnellement quand je suis arrivée au [numéro de poste de quartier], la détention était la solution comme plus facile, ou qu'on

appliquait plus souvent. Maintenant, on a, tu sais, à un moment donné quand ils ont créé, par exemple, la ressource les centres de dégrisement bien ça, ça nous a aidé parce que justement on pouvait faire autre chose que leur donner constat et les amener en cellule. Ça nous permettait d'avoir comme une autre option. » (Participant 021)

D'autres participant-es ont décrit leur recours fréquent aux organismes communautaires d'une autre façon : comme les personnes en situation d'itinérance n'ont souvent pas confiance en la police, les organismes communautaires offrent souvent des services et des interventions que la police pourrait possiblement offrir, mais que les individus les refusent. Bien que ce phénomène n'ait été explicitement articulé que dans quelques entrevues, dans plusieurs autres entrevues les policier-es ont insinué que les personnes en situation d'itinérance préfèrent interagir avec des organismes communautaires plutôt qu'avec la police.

ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET TENSIONS INSTITUTIONNELLES

Bien que les policier-es aient beaucoup parlé des relations positives cultivées avec les organismes communautaires, ils ont aussi mentionné quelques tensions. En effet, les policier-es ont décrit de nombreuses situations où leur mandat était en contradiction avec celui des organismes servant les personnes en situation d'itinérance. Par exemple, des tensions surgissent lorsque des agent-es de police doivent démanteler des campements composés de tentes distribuées aux personnes en situation d'itinérance par des organismes communautaires. Un autre exemple mentionné est lorsque les policier-es sont appelé-es afin d'évincer ou d'arrêter un individu dans un organisme servant les personnes en situation d'itinérance. Considérant le recours

fréquent à ces services décrit par les policier-es, ceux-ci ressentent qu'être appelé-es afin d'y évincer ou d'y arrêter une personne est inapproprié ou empire simplement la crise en question. Dans toutes ces situations, les policier-es décrivent un niveau élevé de frustration lié au conflit avec les intervenant-es de première ligne.

Deux policier-es ressentent que la présence de nouveaux organismes communautaires servant la communauté en situation d'itinérance a eu un impact négatif sur leur quartier de patrouille. Ils décrivent une tension entre, d'un côté, le désir des organismes communautaires d'élargir la portée de leurs services afin d'inclure de nouveaux quartiers et, de l'autre côté, le sentiment des policier-es que cet élargissement engendrerait une augmentation non désirée de la visibilité des personnes en situation d'itinérance dans leur quartier. Les policier-es décrivent cette situation en lien avec l'arrivée de nouvelles personnes en situation d'itinérance dans leur quartier de patrouille, ce qui, selon eux, engendre une augmentation des incivilités.

« Bien... honnêtement... je vais être vraiment honnête avec vous, là, quand c'était fermé pendant le covid, là, c'était vraiment mieux. C'est triste à dire, là, mais pour notre coin de rue, là, un, la population avait diminué, c'était juste nos personnes en situation d'itinérance qu'on connaît depuis des années qui étaient là qui font pas de trouble, qui se ramassent, qui essaient de garder leur place propre puis de pas avoir de plaintes, puis quand [nom de service] a ré-ouvert, bien là il y a toute une... plein de monde qui se sont ajoutés à eux puis là c'est ça. Là plus ils sont nombreux, plus ils font d'incivilité, plus ils se bagarrent, plus ils pètent des bouteilles, tu sais ? Ils... c'est ça qui cause des appels. Mais si c'est, quand [nom de service] était fermé, il y avait juste

une petite population qui était là et ils tiennent à leur coin, ils veulent pas, tu sais, ils font attention, tu sais?» (Participant 277)

De nombreux-ses policier-es (6) ont également décrit se heurter à une résistance marquée ou à de l'hostilité de la part du personnel des organismes servant les personnes en situation d'itinérance. Les policier-es attribuent souvent cela à des perceptions négatives, stéréotypes ou expériences vécues des intervenant-es de première ligne auprès de la police. Quelques policier-es ont reconnu que cette réaction peut découler d'historiques complexes et difficiles avec la police ou d'une façon de maintenir la confiance des personnes en situation d'itinérance. D'autres ressentait que c'était une réaction inappropriée et accablante de la part des intervenant-es de première ligne.

« Puis aussi, je comprends aussi qu'eux veulent pas être associé à la police parce qu'il y a des itinérants qui ont peur de la police fait qu'ils vont se garder toujours comme un peu en retrait par rapport à nos interventions puis c'est normal aussi parce qu'ils doivent garder un lien de confiance mais il y a certaines situations que des fois je crois qu'ils pourraient plus être de notre bord. » (Participant 262)

« Le préjugé des policiers qui veulent pas faire le travail, qui aident pas, qui généralisent, tout... tu sais, que tout le monde a leur stéréotype, tout le monde a leur préjugés, autant les policiers qui les ont sur les itinérants mais il y en a autant chez les intervenants aussi qui les ont sur les policiers. Donc ça nous amène pas à vouloir travailler avec eux. Il y a des endroits où on n'a même pas le droit d'être, là... [...] on peut pas aller faire une visite, c'est interdit la police, les policiers c'est mauvais. » (Participant 043)

ACCÈS À SUFFISAMMENT D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Les policier-es ont reconnu qu'il existe de nombreux organismes communautaires à Montréal. Cependant, les opinions varient en ce qui a trait à s'il y a, ou non, suffisamment de services existants, de lits pour les personnes en situation d'itinérance et si ces lits et services sont adéquatement localisés ou gérés. Cette hétérogénéité parmi les réponses était assez surprenante considérant le consensus exprimé par les policier-es au sujet du recours aux organismes communautaires. En parlant de l'enjeu de la quantité de lits, plusieurs policier-es ont souligné que l'enjeu est particulièrement critique pendant l'hiver. Les policier-es racontent des situations où ils ont dû embarquer des individus qui procédaient « à la dure » (dormir dans la rue) et d'être incapables de localiser de lit disponible dans les refuges.

« Moi je pense que oui, il y a des organismes mais évidemment ils sont tous débordés. Il n'y en a pas assez. Il devrait y avoir une façon d'avoir plus de place, parce que souvent c'est là que je me retrouve frustré dans le fond dans mon travail c'est que j'arrive pas à lui trouver un endroit pour la prise en charge. » (Participant 497)

Au-delà de la question sur la quantité suffisante (ou non) d'organismes, beaucoup de policier-es, surtout ceux qui sont récemment entré-es en fonction, ont indiqué ne pas connaître les organismes communautaires dans leur coin. Cette constatation a abouti à de nombreuses suggestions pour une liste des organismes mise à jour et plus de communication avec les organismes communautaires locaux. Beaucoup de réflexions sur la quantité d'organismes étaient ancrées dans une perspective de quartier ou de poste. Les policier-es ont souvent nommé qu'ils reconnaissent l'abondance d'organismes à

Montréal qui aident les personnes en situation d'itinérance, mais certains types d'organismes (centre de désintox, hébergement social d'urgence peu restrictif) étaient manquants, ou qu'il y avait une absence totale d'organismes dans leur coin. Ce phénomène est particulièrement prononcé pour les participant-es qui travaillent dans des secteurs principalement résidentiels ou de banlieue.

« Le nombre de ressources, leur accessibilité tu sais il y en a beaucoup moins dans l'île, dans le secteur nord de l'île de Montréal, puis euh, dans le fond ce serait un peu mieux d'en avoir un peu plus dispersé. Il y en a beaucoup au centre-ville puis je sais que l'itinérance c'est beaucoup plus au centre-ville mais il y en a effectivement dans le nord où je suis à [quartier], puis il y en a quand même dans le nord du secteur mais il n'y a pas beaucoup de ressources. »
(Participant 907)

ORGANISMES ET PERSONNEL OFFRANT UN SOUTIEN INADÉQUAT

Quelques policier-es (13) ont exprimé le sentiment qu'il y a suffisamment de prestataires de services à Montréal, mais que la qualité des services n'est pas adéquate pour le niveau de soutien dont ils ont besoin, ou que les services ne sont simplement pas à leur disposition, en tant que police. Ceci étant dit, les réponses à ce point varient parmi les répondant-es et plusieurs policier-es ont clairement mentionné qu'ils ressentent que les organismes communautaires soutiennent le travail du SPVM. Ce point de vue était rattaché aux policier-es qui ont exprimé avoir besoin des organismes servant les personnes en situation d'itinérance dans leur travail auprès de cette population.

« Mais tu sais je veux dire là, quand on va dans des ressources, tous les intervenants sont vraiment

sympathiques et puis quand on a des questions, ils répondent aux questions puis il n'y a pas de problèmes. » (Participant 114)

ACCÈS COORDONNÉ

En grande majorité, en parlant de leur relation avec les personnes en situation d'itinérance et les organismes servant ces personnes, les policier-es mettaient l'accent sur une problématique plus large : le manque de gestion et de coordination efficace au niveau de la ville des organismes servant les personnes en situation d'itinérance à Montréal. Les policier-es mentionnent le manque de coordination au niveau de la ville dans le contexte de leur propre méconnaissance des organismes de la ville ou dans le contexte d'avoir du mal à trouver un lit disponible ou un organisme pour un individu en situation d'itinérance embarqué dans leur voiture. Près de la moitié des répondant-es ont souligné le besoin d'un système centralisé pouvant gérer les lits disponibles afin de pouvoir diriger adéquatement les personnes en situation d'itinérance selon leurs besoins particuliers. Les policier-es ont suggéré que ce système prenne la forme d'une ligne téléphonique d'information, ou que les organismes communautaires coordonnent leur processus d'admission afin que, s'il n'y a plus de lit disponible ou lorsqu'un individu est banni d'un service ou en est inéligible, ils soient en mesure de référer les agent-es du SPVM vers d'autres services disponibles ou mieux adaptés.

« C'est sûr que quand on doit absolument expulser une personne, ça se termine rarement bien parce qu'ils veulent pas nécessairement accepter les ressources qu'on leur offre puis euh, quand on cherche des ressources aussi c'est vraiment difficile pour nous. Je sais pas si un jour ça va exister, tu sais un type de 8-1-1, ou 3-1-1 qu'on appelle puis là ils dispatch parce que ça m'est arrivé souvent, mettons un

monsieur qui est à l'extérieur, il veut une ressource. Là il est rendu 10 h le soir, j'ai appelé 10 ressources il y en n'a pas un qui peut le prendre. À moment donné je suis pas un bottin téléphonique, là pour comme... c'est à moi de trouver la ressource, faire le taxi, de... c'est très lourd, là.» (Participant 043)

Ce commentaire témoigne d'une lacune connue au sein du réseau d'organismes montréalais servant les personnes en situation d'itinérance. Dans les dernières années, les groupes canadiens de défense des droits des personnes en situation d'itinérance ont nommé l'accès coordonné comme étant une facette essentielle des stratégies municipales servant à mettre fin à l'itinérance (Nichols et Doberstein 2016). Comme les policier-es l'ont souvent remarqué, l'accès coordonné permet aux services d'urgence et aux organismes servant les personnes en situation d'itinérance de collaborer dans la simplification du processus de recherche de services appropriés pour les individus en situation d'itinérance. Sans être généralement informé-es au sujet du concept de l'accès coordonné, les policier-es ont nommé le besoin d'un accès coordonné à Montréal. En l'absence de ce système centralisé, les policier-es racontent parcourir la ville avec des individus en situation d'itinérance à bord de leur voiture pendant des heures pour chercher un organisme, ou parfois abandonner l'idée de placer la personne.

« Un endroit centralise, puis cet endroit-là s'occupe de faire les sept, huit appels que je fais pour essayer de lui trouver une place. Vous comprenez ? Ça décourage les policiers ça. Ça décourage à essayer de placer la personne parce que je vous le dis, j'ai déjà passé une heure et demi, deux heures à essayer de trouver une place puis j'ai pas été en mesure de le faire. J'ai dû l'amener chez un ami qui est probablement allé lui ouvrir la porte durant la soirée. [...] C'est aussi la motivation

parce que nous autres, il n'y a rien qui nous empêche de dire à la personne « va-t'en d'ici » puis dès qu'elle fait un coin de rue, bonsoir, on ferme l'appelle et on passe à autre chose. Mais on règle pas le problème du monsieur ou de la madame, là. Puis il y a des policiers qui de par la difficulté de pouvoir lui trouver un endroit, bien il laisse tomber, ils font juste patcher le trou et ils font autre chose. » (Participant 497)

TRAVAILLER AUPRÈS DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE

De nombreuses questions posées aux participant-es touchaient à la nature de leur travail auprès des individus en situation d'itinérance : leurs expériences personnelles, les difficultés rencontrées, comment le travail auprès des personnes en situation d'itinérance a évolué au fil du temps et les éléments positifs de ce travail. Comme avec la majorité des questions, les réponses sont considérablement variées parmi les participant-es. Ce qui suit est une présentation thématique des principaux éléments qui sont ressortis des discussions au sujet du travail auprès des individus en situation d'itinérance à Montréal.

DIFFICULTÉS : SITUATION D'ITINÉRANCE, SANTÉ MENTALE ET DÉPENDANCE

La quasi-totalité des participant-es a mentionné quelques interactions difficiles avec les personnes en situation d'itinérance dans le contexte de leur travail au SPVM. Parmi les thématiques principales ressorties, les policier-es ont nommé la santé mentale, la dépendance, et une incapacité de placer les individus en situation d'itinérance comme étant les éléments les plus difficiles liés à leur travail dans ce contexte.

Les policier-es ont souvent décrit des circonstances où les interactions avec les personnes en situation d'itinérance étaient difficiles en raison de problématiques de santé mentale et de dépendances. Sans ces problématiques, l'approche d'intervention auprès de ces personnes serait plus claire et directe.

« Euh, il y a de nos personnes itinérantes qui souffrent de problèmes de santé mentale, ou quand ils consomment certaines drogues, les comportements deviennent totalement à l'opposé de ce qu'ils sont normalement et ils sont très agressifs puis ça c'est quand même aussi une problématique face à eux parce qu'ils vivent dans la rue, fait qu'ils vivent avec puis le monde qu'ils côtoient bien il y en a beaucoup que c'est des consommateurs de drogues, ça, ça a été une chose. » (Participant 149)

Une minorité de policier-es ont avancé avoir recours à la force (ou à des « tactiques répressives »), surtout dans des circonstances de crises de santé mentale ou liée à la dépendance, sans quoi ils n'auraient pas eu recours. Ce recours à la force ne produit pas nécessairement les résultats espérés.

« Dans le fond il s'est retourné pour me frapper moi aussi. Fait que là je lui ai fait une projection au sol puis, à une main parce que j'avais encore mes menottes dans l'autre main fait que j'ai pas pu bien contrôler sa chute puis il s'est cogné la tête puis puisqu'il était intoxiqué aussi beaucoup, on dirait que la chute était encore plus sec. » (Participant 262)

En plus des difficultés liées à la santé mentale, à la dépendance et aux lits disponibles, les policier-es soulignent, de façon plus générale, la lacune sur le plan des organismes adéquats pour les personnes en situation d'itinérance aux prises avec des

conditions chroniques et complexes. De façon globale, les policier-es ne sentent pas qu'ils sont en mesure d'offrir du soutien adéquat aux personnes avec des besoins complexes liés à la santé mentale. Ce sentiment était souvent accompagné d'une certaine exaspération face à ce travail.

« Surtout santé mentale, il y a beaucoup de lacunes. Au centre-ville c'est que de ça qu'on a. On a, je me plains tout le temps, à chaque fois que j'arrive avec un [...], je sais pas comment interagir. Me mettre hors de moi, je, j'aimerais ça savoir comment travailler avec eux. » (Participant 043)

TRAVAILLER AUPRÈS DES PERSONNES AUTOCHTONES

Bien qu'il n'y avait pas de question à ce sujet, près de la moitié des policier-es ont parlé d'interventions auprès des communautés autochtones¹ dans le cadre de leur travail auprès des individus en situation d'itinérance. La question des interventions auprès des autochtones en situation d'itinérance est souvent émergée dans le cas de circonstances particulières à un quartier donné, ou dans des discussions au sujet des formations. Plusieurs répondant-es ressentent que la présence des individus autochtones en situation d'itinérance s'est exacerbée au cours des dernières années et a changé la nature de leur travail.

« Quand j'ai commencé, il n'y avait pratiquement pas de personnes en situation d'itinérance. Ils étaient, c'étaient plus des consommateurs, des toxicomanes qui erraient un peu dans la rue puis maintenant, c'est vraiment une grande population d'itinérants, surtout dans notre secteur, c'est surtout autochtone. » (Participant 277)

Quelques policier-es (8) ont exprimé qu'ils se sentent particulièrement inconfortables à travailler auprès de ce groupe, ressentant qu'il y a des difficultés additionnelles attachées au travail auprès de la communauté autochtone.

« Alors qu'avec notre communauté Autochtone, c'est vraiment difficile parce qu'avec notre communauté Autochtone tu leurs dis quelque chose la veille, le lendemain ils s'en souviennent plus. Tu leurs redis le lendemain, ils s'en souviennent plus. Tu leurs redis-, tu sais ? Puis ils peuvent te poser la question à tous les jours ils nous voient dans la rue, à tous les jours ils nous disent « hey, tu connais mon nom ? » fait que, ça fait six ans qu'on est avec eux, là. Tu sais ? » (Participant 277)

Plusieurs policier-es avec de l'expérience de travail dans les postes de l'ouest de l'île ont indiqué avoir des interactions fréquentes avec les personnes inuit (auxquelles les agent-es faisaient souvent référence de manière plus générale comme étant des autochtones) accédant au Centre Ullivik².

« Nous les gens itinérants avec qui on fait le plus affaire c'est la clientèle Autochtone. On a de la clientèle Autochtone dans le secteur puis c'est eux, habituellement, qui sont le plus, c'est ça ils arrivent ici pour des soins mais après ça ils repartent pas fait qu'ils restent dans le secteur puis après ça ils s'en vont au centre-ville. » (Participant 476)

Quelques policier-es avaient de la difficulté à catégoriser les incidents récurrents avec des patient-es d'Ullivik, étant donné que ces individus sont aux prises avec une situation d'itinérance transitoire.

« C'est plus des Inuit puis sans être itinérant, il y en a des Inuit au centre-ville dans le parc Cabot et tout qui sont itinérant mais à [quartier] c'est souvent des Inuit qui habitent ou demeurent temporairement au centre Ullivik ou dans les hôtels à proximité en attendant de recevoir des soins des hôpitaux puis souvent quand ils sont intoxiqués, mais là à ce moment-là le centre Ullivik veulent pas les reprendre, tu sais, ils sont parfois agressifs puis ils sont pas équipés pour gérer des individus intoxiqués que ce soit par l'alcool ou la drogue fait que là on se retrouve avec des gens de qui on doit prendre charge mais pas vraiment nulle part où les amener. Juste le temps de dégriser pour la soirée. » (Participant 897)

PERCEPTION DE SOI ET DU TRAVAIL EN TANT QU'AGENT·E DE POLICE

Pendant l'entrevue, plusieurs des questions posées aux policier-es les invitaient à réfléchir à leur rôle en tant qu'agent-e de police et à leur perception de leur travail auprès des populations en situation d'itinérance. Comme avec beaucoup d'autres types de questions, les réponses varient, mais certaines thématiques sont ressorties : le rôle des agent-es de police, les attentes liées au travail en tant que policier-es et du travail auprès des personnes en situation d'itinérance, et l'exposition aux populations en situation d'itinérance avant d'entrer dans la police.

1 Les chercheur-ses reconnaissent que dans le cas de Montréal, le terme *autochtone* peut représenter une généralisation en référence aux communautés qui se trouvent habituellement dans la région, incluant les Métis, les Premières Nations et les Inuits. À moins d'indication contraire, le terme autochtone cherche à refléter l'étiquette générale évoquée par les policier-es.

2 Le centre Ullivik « offre des chambres, le transport et les services d'infirmier-es et d'interprètes afin de planifier le séjour des Inuits qui reçoivent des soins de santé à Montréal. » (Centre de santé Inuulitisivik 2019)

Pendant l'entrevue, les policier-es ont souvent partagé des commentaires touchant à l'adéquation (ou l'inadéquation) de leur rôle auprès des personnes en situation d'itinérance; autrement dit, *s'iels ressentent qu'iels sont les bonnes personnes pour faire ce genre de travail avec ce groupe*. Quelques agent-es ont nommé un malaise lié à cette partie de leur travail, indiquant qu'iels ressentent que ce n'est pas approprié dans le cadre de leur rôle d'agent-e de police, ou simplement qu'iels n'ont pas la capacité ou les outils pour faire ce genre de travail.

« Je commence à être tannée justement parce qu'on manque de ressources. Je quitte justement [quartier] à cause de ça. Ça demande beaucoup d'énergie puis euh, souvent on les aide puis on dirait qu'il n'y a pas assez de suivi. Je sais qu'il y a des limitations dans tout, là, mais c'est tout le temps les mêmes qui reviennent puis on manque de ressources. »

(Participant 043)

« Parce que c'est pas juste aux policiers, je veux dire, avant, nous on devrait être la dernière personne à intervenir dans le fond, le dernier moment, il devrait y avoir, comment on dit ça ? En amont, en avant, je me souviens jamais, mais en avant, il devrait y avoir des ressources communautaires, gouvernementales au ministère qui pourraient intervenir auprès d'eux, où ces gens-là auraient pas besoin de faire affaire avec la police. » (Participant 997)

Une minorité de participant-es ont expliqué qu'iels ressentent que le travail auprès des individus en situation d'itinérance les distance de ce qu'iels considèrent comme étant du réel travail policier. Ces répondant-es ont souligné que ce travail conviendrait mieux à d'autres professionnel-les.

« Pour moi, il y a, oui on doit gérer l'itinérance, mais il faut quand même être disponible pour les appels que vraiment il y a un danger pour la vie, un risque, fait que si tu passes ton temps à faire de la relation d'aide, ça fait en sorte que tu es moins disponible pour les appels qui sont je dirais plus importants dans le sens que la personne qui se fait battre dans un coin de rue, euh, bien peu importe, ou une personne qui se fait faire une introduction par infraction chez lui, une personne qui se fait prendre en otage, c'est plus ça pour moi la police. C'est plus là pour ça que pour essayer de régler l'itinérance. Il y a d'autres organismes pour moi que la police qui sont là pour ça. » (Participant 262)

Quelques participant-es ont fait part de leur appréciation de cette partie de leur travail, mais remettent en question l'adéquation de leurs interventions.

« Écoutez, en tant que policier, c'est sûr que nous autres, quand on fait affaire avec les itinérants, moi j'aime ça. Mais le problème c'est qu'on possède pas souvent le temps et l'expérience nécessaire pour prendre soin de ces personnes-là et d'aller d'un bout à l'autre du dossier, fait qu'on fait partie de la chaîne puis c'est le bout que j'aime moins, que je vois le début, ou que je me retrouve souvent en plein milieu où la personne a déjà eu toutes sortes d'aide et toutes sortes d'alternatives qu'elle ne les a pas prises, je trouve que c'est un peu difficile, parce que je vois pas au bout l'aboutissement de mon intervention souvent mais non, en règle générale j'aime ça. » (Participant 497)

Les attentes liées à leur travail auprès des populations en situation d'itinérance sont souvent rattachées aux expériences avec ces groupes qui précèdent leur arrivée en fonction à titre d'agent-e de police. Sans qu'il n'y ait de question directement

posée à ce sujet, les policier-es ont soulevé à de nombreuses occasions (9) s'ils avaient grandi à proximité d'itinérance visible. Ceux l'ayant mentionné perçoivent souvent que leur contact (ou leur absence de contact) avec des personnes en situation d'itinérance est une partie intégrante de leur perception de ce groupe. Par exemple, le type de région (rurale, urbaine, de banlieue) d'où proviennent les policier-es et le type de contact qu'ils ont connu avant d'entrer en poste semble avoir un impact important sur l'interprétation des comportements des individus en situation d'itinérance.

« Moi je viens d'une banlieue, donc l'itinérance c'était pas quelque chose à laquelle j'étais-, que j'ai côtoyé depuis mon enfance je vous dirais. Donc moi, je (sourir) on avait un itinérant qui était euh, particulièrement négligé au point de vue de l'hygiène je vous dirais puis... j'arrivais comme pas à comprendre pourquoi, pourquoi qu'il voulait pas qu'on l'amène dans un refuge. » (Participant 122)

« Puisque j'ai grandi à Montréal, de mon école secondaire on était une fois allé dans une sortie au centre-ville puis on devait aller manger avec deux itinérants. On leur offrait dans le fond notre nourriture puis avec notre classe on discutait avec eux, fait qu'on avait une entrevue, bien comme pas une entrevue, mais on leur parlait, on discutait avec eux pendant qu'on mangeait, tout le monde mangeait puis on leur posait des questions. Tu sais c'est sûr que puisque c'est arrivé quand j'étais au secondaire, déjà là directement ça a changé ma vision par rapport aux itinérants parce que tu sais j'ai su que 70 % des itinérants par exemple c'est leur choix d'être dans la rue, c'est souvent pas nécessairement des victimes, c'est vraiment leur choix. » (Participant 262)

« Je viens de [région], puis quand on nous parlait d'itinérants à Montréal, j'étais comme « oh mon dieu, pauvre eux autres, ça doit pas être facile » puis tout ça puis je me suis rendue compte avec le temps, tu sais j'ai déjà discuté avec un, puis c'est sûr que c'est peut-être pas la même mentalité, ça reste que je trouve ça encore triste qu'ils soient dans la rue, là, je trouve pas ça que c'est correct qu'ils soient-là, mais je me dis au moins, s'ils veulent de l'aide, s'ils veulent réussir à dormir et manger puis avoir un toit, il y a plusieurs ressources au centre-ville qui sont là pour les aider. » (Participant 476)

« Moi je viens de [banlieue] donc c'est pas ma réalité de chaque jour, gérer des itinérants ou des gens qui nous détestent. À [banlieue] les gens sont super gentils, ils sont contents de voir la police puis ils apprécient nos services fait que je me souviens que j'étais restée un peu surprise de voir à quel point juste l'uniforme, malgré qu'on avait plein de bonnes intentions, là, puis j'essayais de raisonner avec eux, je suis super patiente, tranquille, puis il n'y avait rien à faire. Ils détestaient la police. » (Participant 897)

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

En regroupant certaines des difficultés personnelles et certains des succès personnels rapportés par les policiers en ce qui a trait à leurs interventions auprès des personnes en situation d'itinérance, les chercheur-ses ont identifié un élément récurrent : le moral. Bien que plusieurs participant-es reconnaissent que les interactions avec des individus en situation d'itinérance représentent une partie importante de leur travail, iels décrivent les conséquences émotives de ces interactions et les effets qui en découlent sur leur motivation au travail. Les parties qui suivent

touchent aux façons avec lesquelles les policier-es perçoivent que différentes facettes de leur travail améliorent ou détériorent leur moral et présentent des réflexions sur l'itinérance comme enjeu systémique plus large, sur les interactions positives avec des personnes en situation d'itinérance et sur les dynamiques validantes impliquant des organismes communautaires.

ÉCHECS D'INTERVENTIONS INDIVIDUELLES SUR DES PROBLÈMES SYSTÉMIQUES

Le facteur de détérioration du moral le plus important parmi les policier-es travaillant auprès des populations en situation d'itinérance est le sentiment qu'ils se butent contre des problèmes systémiques qui rendent la résolution de situations impossible. Les problèmes systémiques, tels que décrits par les agent-es de police, sont interprétés comme étant la pauvreté, les problématiques liées à une mauvaise santé mentale, le colonialisme et la dépendance. Ce qui est insinué dans cette réflexion est que les policier-es ont confiance en leurs interventions face aux crimes, mais ressentent moins de certitude dans la résolution viable d'enjeux sociaux comme l'itinérance. Pour un-e participant-e, l'acquisition de perspective et d'expérience en lien avec les individus en situation d'itinérance signifie reconnaître que l'enjeu de l'itinérance est un problème systémique complexe qui dépasse les capacités de résolution liées au rôle policier.

« Comme au début, je dirais quand on était sur les appels 9-1-1 c'était plus, on essayait de régler le problème qu'il y avait. Puis c'est ça hein, je vous dirais depuis le six ans qu'on est sur la patrouille à pied, au début on disait « OK on va essayer de trouver une solution à l'itinérance » (rires). Puis là, bien c'est ça, on s'est aperçu que finalement il n'y en a pas

de solution à l'itinérance. C'est plus un problème de société puis c'est, il faut trouver plus des... [...] C'était plus justement trouver une solution à un appel qu'on recevait bien on essayait de trouver une solution à tous les jours à nos appels, mais là maintenant c'est plus on essaie justement d'aller selon les besoins puis selon les ressources qu'on a, d'essayer d'arrimer les deux ensembles. » (Participant 045)

Faisant écho à l'idée que le problème de l'itinérance est trop grand et structurel pour être résolu par des interventions policières, un-e policier-e a décrit le rôle du travail policier dans la sensibilisation à l'itinérance à l'échelle publique et politique, et dans l'allocation de ressources à l'enjeu. En tant que travailleur-ses de première ligne, ce-tte policier-e a nommé que la police « rend visible » ce que le public à grande échelle pourrait autrement ignorer ou être incapable de voir.

« Quand il y a une problématique, on la rend visible et en la rendant visible bien, il y a des budgets qui en découlent, quand les budgets en découlent il y a plus de ressources, quand il y a plus de ressources, on communique avec les policiers pour les informer, fait que je pense que tu sais, je sais pas, je connais pas les statistiques, je sais pas si c'est parce qu'il y a plus d'itinérance, mais elle est surtout plus vue. » (Participant 359)

Pendant les entrevues, les policier-es ont décrit l'effet « jour de la marmotte » (en lui attribuant ce nom précis) : le sentiment de faire la même intervention chaque jour avec les mêmes personnes, sans résolution. Les conséquences semblent négatives sur le moral : les agent-es de police expriment de la frustration liée au fait qu'ils sont incapables de « résoudre » des enjeux avec des personnes en situation d'itinérance chronique, surtout dans des

situations où la dépendance et des enjeux de santé mentale sont manifestement impliqués.

« Moi ce que je trouve difficile des fois c'est la récurrence, tu sais ? L'impression que c'est un peu le jour de la marmotte. Tu sais ? J'ai l'impression qu'il y a des journées je vais mettre des plasters mais que le lendemain le plaster est déjà plus là. Ça... au niveau de l'itinérance ce que je trouve difficile c'est ça, c'est qu'une personne avec qui je vais interagir une journée, que j'ai l'impression tu sais que j'ai fait une bonne intervention, mais que le lendemain, c'est à recommencer. [...] C'est vraiment plus le fait qu'à un moment donné, on dirait qu'on s'en sort pas de là, de la pauvreté, de la misère, de l'itinérance, de la consommation... tu sais? » (Participant 130)

Cette frustration était particulièrement prononcée dans les quartiers ayant une augmentation récente de personnes visiblement en situation d'itinérance. Quelques policier-es (12) ont décrit un « jour de la marmotte » collectif où iels ressentaient que la même chose se produisait chaque jour chez des groupes entiers d'individus en situation d'itinérance, ou dans certains quartiers. Il est intéressant de noter que les policier-es ont suggéré qu'un élément central de leur frustration était lié au fait que la nature de leur travail ne leur permet pas de comprendre les parcours individuels de ces personnes : les agent-es de police ne savent pas ce que les personnes ont vécu avant d'arriver dans le quartier ou à quelles ressources elles ont essayé d'accéder. Les policier-es ne savent pas non plus ce qui s'est passé avec une personne après que le SPVM l'ait conduite à une ressource servant les personnes en situation d'itinérance. Plusieurs policier-es ressentent qu'iels n'interviennent qu'au moment le plus fort d'une crise ou d'un conflit, mais n'ont pas de façon de prévenir la récurrence de la crise.

Avoir un suivi avec chaque personne à moment donné ça serait comme impossible mais on sait pas nécessairement ce qui se passe après puis souvent, bien malheureusement ces gens-là on va les revoir dans la rue. Tu sais ? C'est plate à dire mais des fois t'as l'impression que c'est une roue qui tourne puis, c'est plate mais... ça fait un peu partie de la réalité aussi. Ces gens-là, il faut qu'ils s'aident puis s'ils s'aident pas, bien on va les revoir puis c'est souvent le cas. » (Participant 326)

Cette non-viabilité perçue et cette répétition d'interventions détériorent le moral et poussent certain-es participant-es à remettre en question leur rôle en tant qu'agent-e de police travaillant auprès des personnes en situation d'itinérance. Un-e répondant-e a nommé ressentir que si les interventions auprès des individus en situation d'itinérance impliquaient plus de prévention ou d'interventions précoces, le rôle de la police serait minimal dans ces situations.

« Souvent, nous on est appelés à intervenir dans un paquet de cas particuliers puis souvent c'est parce que ces gens-là ont pas été aidés avant puis ils sont rendus où ils sont présentement. Tandis que si on pouvait les aider d'avance, si on pouvait leur donner plus de ressources, plus d'aide, les accompagner dans leur cheminement, on serait pas appelé à faire ces, on serait moins souvent appelés. On pourra jamais avoir le... comment je dirais ça ? On pourra jamais ne plus avoir à faire à la police dans ces cas-là parce qu'il va toujours y avoir des cas qui vont nécessiter notre intervention, nos interventions puis je crois pas qu'on pourra toujours avoir des ressources de disponibles 24 heures sur 24. Non. Mais c'est sûr que si on en avait plus, probablement qu'on aurait moins d'interventions, qu'on aurait moins de problématiques comme telles. » (Participant 997)

INTERACTIONS POSITIVES AVEC DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE

Outre les nombreux aspects souvent difficiles liés au travail auprès des personnes en situation d'itinérance, les policier-es ont également parlé des éléments positifs associés à leur travail auprès de cette population, éléments qui avaient un impact favorable sur le moral de plusieurs au cœur de circonstances autrement épineuses. Les policier-es parlaient par exemple de tisser des liens avec les individus, de la relation d'aide et ont souvent mentionné la satisfaction liée à la prestation d'interventions découlant d'une approche de réduction des méfaits. Ce qui a le plus marqué les chercheur-ses dans les réponses des policier-es ici est que lorsqu'ils décrivent les éléments validants associés à leur travail auprès des individus en situation d'itinérance, il est question de rôles et de comportements semblables à ceux des organismes communautaires. Les participant-es ont décrit avoir fréquemment recours aux organismes communautaires pour les interventions psychosociales auprès des personnes en situation d'itinérance, mais ce sont aussi ces types d'interventions que les policier-es ont collectivement reconnues comme celles ayant le plus de sens dans leur propre travail. Cela brouille la frontière entre là où rôle de la police s'arrête et là où celui de professionnel·les psychosociaux — comme les travailleur-ses sociaux, les intervenant-es communautaires ou les conseiller-es — débute; ce phénomène est d'ailleurs évoqué dans d'autres réponses. La majorité (19) des participant-es ont indiqué tisser des liens avec des individus en situation d'itinérance à un moment ou un autre. Pour ce·tte participant-e, la création d'un lien de confiance avec des individus familiers accorde un sens à ce qui est souvent un environnement de travail difficile.

« Elle a comme, elle a une petite déficience, elle a des gros problèmes de consommation, elle a fait des clients, elle est dans la rue, mais il reste quand même que quand elle me voit, on est capable d'avoir un contact puis si je sais qu'elle a un problème elle peut venir me voir puis ça, pour moi c'est comme, c'est ça qui fait en sorte que je reste ici et que j'aime ça cette job-là parce que je sais que à quelque part, des fois ça peut être cinq interventions que ça devient lourd puis là tu en as une à moment donné qui fait en sorte que tu crées un lien qui pourrait faire une différence. » (Participant 130)

Des policier-es ont exprimé que les liens de proximité avec des individus familiers aident à leur travail. Les liens avec des individus de confiance peuvent assurer de meilleurs résultats lorsque les policier-es interviennent dans un groupe d'individus en situation d'itinérance ou peuvent leur fournir une paire d'yeux et d'oreilles supplémentaires dans leur zone de patrouille.

« Tu sais on connaît les gens qui collaborent plus, qui sont capables d'influencer un peu les autres puis on essaie d'utiliser ça aussi pour que, garder, tu sais quand mettons il y a des incivilités bien là on va aller chercher quelqu'un et dire « là ça passera pas, on va avoir des appels, peux-tu essayer de calmer les gens un peu ? Parle-lui à lui, tu sais parce que là on va avoir des appels, vous allez vous faire expulser d'ici. Si vous voulez garder votre spot, là, bien... », fait qu'on sait un peu qui aller chercher vu qu'on les connaît, pour nous aider. » (Participant 045)

« On essayait souvent d'avoir un contact avec eux parce que c'est aussi des gens qui ont, c'est des pairs de yeux en fait, ils peuvent voir énormément les problématiques du secteur, ils peuvent remarquer s'il y a quelque chose d'anormal, euh, donc on les

voyait plus comme des gens soit qu'on pouvait aider, ou soit qui pouvaient nous aider en retour donc c'était vraiment-, on essayait de développer une belle relation avec eux en fait. Ça a été plus souvent ça que des appels ou des incivilités.»

(Participant 270)

Dix-neuf policier-es ont décrit de façon explicite que le tissage de liens avec des personnes en situation d'itinérance est une partie de leur travail. Dans le même ordre d'idées, dix-sept participant-es ont décrit leur capacité d'aider comme étant un élément positif fort lié à leur travail auprès des individus en situation d'itinérance.

« Donc cette personne-là on est allé la rencontrer, on lui a offert des alternatives, on lui a dit qu'on pouvait peut-être lui trouver une place où rester de façon plus permanente parce que l'hiver s'en venait. C'était l'été passé ça. Cette madame-là, c'est pas une personne qui a des problèmes avec la drogue ou l'alcool, c'est plus un problème de santé mentale. Mais on a eu tellement une bonne relation avec elle puis elle a eu l'assistance immédiate de les policières qui travaillent avec nous justement ÉMRII puis finalement la madame a fini par quitter l'église, le terrain de l'église, s'est trouvé un logement puis dernièrement que je sache aux dernière nouvelles, elle est encore dans son logement. » (Participant 497)

Les policier-es avaient tendance à caractériser les interactions impliquant une approche de réduction des méfaits — où les policier-es étaient en mesure d'intervenir sans tactiques répressives et en assurant simplement le bien-être immédiat d'un individu — comme étant positives. Les références à des interactions positives étaient généralement liées à des interventions où les agent-es de police dirigent les individus

directement vers des organismes communautaires ou à des interventions où les policier-es appellent d'autres organismes à intervenir.

DYNAMIQUES VALIDANTES IMPLIQUANT LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Quelques policier-es ont également nommé les relations positives bâties avec les organismes servant les personnes en situation d'itinérance comme étant un élément important qui améliore le moral : plusieurs participant-es (20) ont décrit des partenariats riches et significatifs avec des organismes communautaires dans leur quartier de patrouille. Ces relations étaient souvent accompagnées de travail collaboratif et de coordination active, surtout en ce qui concerne les individus en situation d'itinérance chronique.

« Je trouve que les intervenants dans les ressources, moi personnellement je trouve qu'ils aident beaucoup. Parce qu'ils ont un lien qu'on n'a pas avec le monde. Fait que je dirais que les ressources ça aide beaucoup. » (participant 262)

Un élément important à mentionner est le fait que deux policier-es ont aussi raconté apprécier leur relation avec les organismes communautaires parce que celle-ci leur offre une occasion de discuter de leur style d'intervention avec des intervenant-es de première ligne. Ces policier-es ressentent que le travail avec des organismes servant les personnes en situation d'itinérance leur donne une occasion précieuse pour accéder à du feedback sur leur travail. Similairement, des agent-es de police ont exprimé qu'ils apprennent souvent énormément du travail aux côtés d'organismes communautaires et qu'ils apprécient cette partie de leur travail.

FORMATIONS

Considérant que les séances de formation offertes par le personnel de la MOB représentent une partie importante du partenariat SPVM-MOB, cette partie de la recherche se penchait sur les réflexions et les évaluations des policier-es à l'égard de la formation. La plupart des participant-es, au moment de l'entrevue, avaient suivi la formation dans les deux ans précédant cette étude. En fin de compte, 10 des 24 répondant-es pensaient ne pas avoir suivi la formation (malgré le fait que dans le processus de recrutement, les policier-es et l'agent-e de liaison du SPVM ont confirmé que la totalité des participant-es avait suivi la formation) ou ne se souvenaient pas du tout de la formation. Plusieurs participant-es confondaient la formation sur les réalités autochtones, suivie le même jour, et la formation sur les personnes en situation d'itinérance. *Les réflexions au sujet de la formation sur les réalités autochtones étaient plus abondantes que celles sur les personnes en situation d'itinérance.* Au-delà de la formation de la MOB, les policier-es étaient encouragé-es à réfléchir aux formations et à l'éducation en continu pour les policier-es, de manière générale. À part quelques exceptions, les policier-es ont en grande majorité communiqué un désir pour plus de formations et d'éducation en continu.

Un-e policier-e a approfondi cette réflexion et suggéré que les formations aux policier-es ne sont qu'une solution temporaire et que la résolution de problème ou d'enjeux plus larges nécessite des solutions et des engagements plus viables.

« Je l'ai trouvé très bien cette formation-là, particulièrement. La seule bémol que j'ai c'est qu'on dirait toujours que la SPVM est en rattrapage... on a un cas particulier ou une problématique particulière puis on va faire des formations pour régler ce cas-là.

J'ai comme l'impression des fois que la SPVM donne des formations pour fermer les portes et dire « bien là, les policiers ont été formé puis on passe à autre chose ». Alors que la problématique continue quand même, puis on pourrait se concentrer, si on se disait, là, pour les deux ou trois prochaines années on va s'occuper de l'itinérance à Montréal, ou les cinq prochaines années, on s'occupe de l'itinérance. Donc la formation continue, des projets, de l'argent, là une fois que ça va bien, puis on s'est bien attaqué à ça, on continue de s'en occuper puis on pourrait ajouter autre chose puis mettons les accidents piétons. Puis on rentre-, mais non. Nous au SPVM, ce que je trouve c'est qu'on tire un peu sur toutes les problématiques pour dire qu'on a touché à tout mais on se concentre jamais sur une problématique en tant que telle pour la travailler puis la régler. »

(Participant 997)

Plusieurs agent-es de police ont mentionné ressentir qu'il était non seulement essentiel de suivre plus de formations, mais aussi que ces formations devraient être offertes par les organismes communautaires.

« Moi j'aimerais ça avoir plus de formation en continue justement. Pas une au cinq ans. Tu sais, parce que là vous me parlez de cette formation-là, mais je suis même pas sûr que c'est de celle-là qu'on parle. Puis tu sais des formations aussi, c'est bien beau apprendre, l'histoire mettons des autochtones, OK c'est bon, c'est bon, là, on apprend à connaître pourquoi que tu sais ils ont certains comportements, ou certaines mentalités, mais euh, tu sais d'apprendre dans la rue, là, qu'est-ce qu'ils ont besoin ? Qu'est-ce qu'on pourrait faire pour eux puis, ou pas faire ? Ça plus. Puis je pense que c'est justement vous, les Old Brewery Mission et les travailleurs de rue, c'est eux qui doivent apporter ces formations, plus cette perspective-là. »

(Participant 045)

En discutant spécifiquement de la formation sur le travail auprès des personnes en situation d'itinérance, à une question interrogeant les policier-es à savoir s'ils ressentent qu'ils ont suivi suffisamment de formations au cours de leur carrière pour travailler auprès de cette population, les réponses varient. Les perceptions entourant s'ils sont adéquatement formé-es, ou non, pour ce travail sont hétérogènes. Neuf policier-es pensent qu'ils sont adéquatement formé-es et sept policier-es ont indiqué ne pas être adéquatement formé-es (le reste des policier-es n'avaient pas d'opinion à ce sujet).

Une minorité de policier-es ont indiqué qu'ils avaient suivi une formation récemment, mais travaillant pour le SPVM depuis des décennies, ils n'avaient pas reçu la formation plus tôt alors que le besoin y était.

« Dans les dernières années oui, parce qu'on en parle beaucoup puis la société a décidé justement de faire l'emphase sur ces problématiques-là. Fait que là, aujourd'hui, je le suis plus [formé] que voilà 20 ans lorsque je suis sorti de l'école de police effectivement. » (Participant 997)

Bien que les opinions à savoir si les formations sont adéquates varient, la majorité (15) ressent qu'ils sont tout de même bien outillé-es pour réaliser leur travail auprès des personnes en situation d'itinérance. Cela démontre que pour plusieurs participant-es, leur perception face à s'ils sont en position de faire ce travail touche moins aux formations suivies et davantage à l'expérience de terrain, aux outils disponibles ou à la capacité innée de faire ce travail.

« Tu sais c'est plus de l'information qu'on devrait avoir sur ces personnes-là que des formations. »

(Participant 114)

« Oui je pense quand même ils sont bien outillés, on a, tu sais on a tout ça dans notre calepin, on a les ressources, ils ont nous autres aussi comme ressource. Puis... tu sais on a toujours aussi le 2-1-1 qui peut aider, mais ça je sais pas si c'est tellement utilisé, mais oui quand même je pense qu'ils sont quand même bien outillés. » (Participant 277)

FORMATION SUR LES RÉALITÉS AUTOCHTONES

Plusieurs répondant-es ne se souvenaient pas de la formation sur les personnes en situation d'itinérance, mais la moitié de l'échantillon a parlé de la formation sur les réalités autochtones suivie la même journée. De nombreux-ses policier-es confondaient la formation sur les réalités autochtones et celle sur les personnes en situation d'itinérance, présupposant qu'il s'agissait de la même formation. Les policier-es ont été généreux-ses dans le partage de réflexions au sujet de cette formation et ont indiqué qu'elle avait eu un impact positif sur leurs interventions auprès des personnes autochtones en situation d'itinérance. Il est intéressant de noter que les répondant-es ressentent que cette formation leur a aidé à comprendre la relation complexe entre les communautés autochtones et la police.

« Les formations au niveau de la communauté autochtone ça nous a vraiment beaucoup servi du fait qu'on a, qu'on s'est, qu'on a appris [...] comment ils ont vécu dans le passé, ce qu'ils ont vécu, qu'est-ce que, pourquoi ils aiment pas la police, pourquoi ils aiment pas l'autorité, pourquoi tout ça, fait que ça, ça nous a aidé à comprendre bien des choses. »

(Participant 277)

« Bien moi j'ai vraiment beaucoup appris au niveau, surtout des Autochtones. Toute l'explication de leur mode de vie, pourquoi est-ce que ces gens-là, qu'est-ce qu'ils avaient vécu dans le passé, les réserves, comment ça fonctionnait et tout ça, que ça m'a marqué. J'ai appris, j'ai compris beaucoup de choses, effectivement. Ma façon d'interagir avec eux maintenant elle est différente. Je crois avoir compris beaucoup de choses qui peuvent expliquer maintenant pourquoi ils sont euh, comment je dirais ça ? On dirait qu'ils ont de plus grandes difficultés à s'en sortir dans le fond. » (Participant 997)

Plusieurs participant-es, tels que mentionnés plus haut, ont souvent nommé le sentiment qu'ils étaient perçus négativement par le personnel des organismes communautaires. Un-e participant-e, en réfléchissant à la formation sur les réalités autochtones, a indiqué que l'attitude négative perçue de l'animateur-riche de la formation a influencé la qualité de la formation.

« Puis je me rappelle qu'il y avait une autre femme qui nous parlait euh, qui nous parlait des situations des autochtones surtout dans le secteur, dans [poste de quartier] puis elle, disons qu'elle avait l'air d'avoir un préjugé très, très négatif envers la police puis ça teintait son intervention. Tu sais... ça teintait la formation qu'elle nous donnait. Elle avait pas l'air d'être si heureuse d'être là. » (Participant 021)

MONDE IDÉAL POUR LES INTERVENTIONS ET PROBLÈMES STRUCTURELS

Une des questions invitait les policier-es à décrire de quoi aurait l'air un monde idéal pour les interventions auprès des personnes en situation d'itinérance. Les réponses touchaient généralement

à l'accessibilité des certains organismes. Après avoir répondu à cette question, on leur demandait ce qui, selon elleux, empêche ce monde idéal de devenir une réalité. Les policier-es ont alors offert trois catégories principales de réponses en ce qui a trait à l'effort de remédier aux barrières structurelles et d'ainsi améliorer les interventions de la police auprès des personnes en situation d'itinérance : le manque de ressources financières, le sentiment de vivre du profilage en tant que policier-e et leur rôle tel que défini par la société. Des réflexions partagées à l'échelle macro ont exploré comment le SPVM a changé ses pratiques organisationnelles.

« Tu sais, d'avoir plus de logements supervisés pour permettre à ces gens-là de pas être à l'extérieur puis bon tu sais, c'est pas tous les itinérants non-plus qui sont content et à l'aise de rester dans un refuge, là, tu sais ? C'est sûr que dans un monde idéal ces personnes-là aimeraient avoir, même que ce serait un petit deux et demi, bien tu sais, c'est... de sentir que bon, puis qu'il y aient plus de services pour venir en aide à ces personnes-là. » (Participant 248)

En discutant de ce à quoi aurait l'air un monde idéal pour les interventions auprès des personnes en situation d'itinérance, les policier-es ont mis l'accent sur une augmentation des ressources d'hébergement, des organismes communautaires appropriés, des lits pour les personnes en situation d'itinérance ainsi que des services spécialisés pour les individus en situation d'itinérance aux prises avec des circonstances particulières (notamment la dépendance).

« Il y aurait plus d'endroits pour eux, où on pourrait les référer selon leurs besoins. Ça, tu sais d'en avoir moins dans la rue, qu'ils soient plus bien à certains endroits que sur le coin de la rue, ou que les ressources sont pas là pour eux. Ça serait plus ça le monde idéal je pense. » (Participant 045)

« Je dirais que ce serait que lorsqu'on offre des soins que les gens les acceptent et puis qu'on ait des endroits aussi pour qu'ils puissent dormir, se réchauffer, qu'on en ait plus et pour toutes les catégories de personnes, que ce soit les personnes qui sont en état d'ébriété, ou les personnes qui sont des femmes avec des enfants ou des hommes violents, qu'on ait des endroits, plus d'endroits dans le fond où on, c'est plus facile de pouvoir leur trouver un endroit au moins pour dormir pour la nuit parce que c'est pas toujours facile en fonction de leur état, de trouver un endroit. » (Participant 997)

Une autre thématique ressortie dans les perceptions des policier-es au sujet d'un contexte idéal touchait à l'idée que l'itinérance serait gérée par d'autres entités, ou que les personnes en situation d'itinérance accepteraient plus aisément de l'aide et se sortiraient de leur situation d'itinérance.

« À mon sens à moi, ça prendrait des gens pas en police parce [...] je pense que souvent les policiers qui sont envoyés par la SPVM sont envoyés préventivement pour justement contrer les incivilités mais ça prend des gens qui ont le temps et c'est leur job mettons d'être totalement à l'écoute de leurs besoins. Tu sais ? De pouvoir prendre le temps qu'il en ait un qui a un gros problème. » (Participant 021)

« Si j'avais un bâton magique, oui, il y en aurait moins puis ils accepteraient qu'on les aide puis s'ils veulent pas notre aide pour x raison, ça leur appartient. » (Participant 897)

Comme mentionné plus tôt, les agent-es de police ont signalé plusieurs enjeux structurels pendant l'entrevue. Une des réponses qui est très fréquemment ressortie dans les questions à ce sujet est le besoin d'un accès coordonné. D'autres policier-es

ont parlé du rôle du public dans la définition et le façonnement de leur travail en tant qu'agent-e de police; plusieurs ressentent que la façon dont leur travail auprès des personnes en situation d'itinérance est cadré représente une barrière à l'amélioration des conditions pour cette population. Bon nombre de policier-es ressentent une tension entre ce que les citoyen-nes leur demandent de faire lors d'appels au sujet d'individus en situation d'itinérance et ce qu'ils croient, en tant qu'agent-es de police, être les interventions appropriées auprès de ce groupe.

« Il y a aussi un lien avec les demandes des citoyens. Tu sais, indirectement, les citoyens nous appellent, ou ils ont des craintes, ou peu importe, si nous on dit non ça c'est pas de la répression, je le ferai pas, bien après, sur le long terme, les citoyens vont juste arrêter de nous appeler puis euh, ça va... il va avoir un bris de confiance, tu sais? » (Participant 130)

D'ailleurs, quelques policier-es (14) rapportent que les perceptions négatives des membres du public à l'égard de la police représentent une difficulté dans leur travail.

« Même en changeant notre manière d'interagir avec eux on est quand même vus, par une certaine population comme on fait pas notre travail. » (Participant 045)

Ces perceptions négatives à l'égard du corps policier sont perçues par un-e participant-e comme étant particulièrement insidieuses, affectant négativement les interventions policières dans une sorte de cercle vicieux.

« Le un policier qui fait quelque chose de mal brime la réputation des 200 policiers autour de lui. Puis,

ce sera toujours comme ça puis le fait que ce policier-là a agi comme ça, bien là, la population aura une réponse différente envers la police, fait que là, ça rentre dans un cercle vicieux. Plus que la population est un peu plus rough avec nous, mais nous on devient un peu plus rough, puis là puisqu'on est un peu plus rough, bien eux aussi deviennent un peu plus rough... ça fait juste tout brimer. »

(Participant 262)

Plusieurs policier-es ont décrit les réactions de la société face au travail policier auprès des populations en situation d'itinérance comme étant à la source de réactions cycliques ou « en chaîne ». Cette thématique est souvent ressortie lorsque les policier-es considéraient leur rôle au sein d'un système plus large en relation au travail auprès de cette population.

« Il faut que toute la roue, la chaîne c'est-à-dire des ressources, de tout le monde là-dedans, le système de santé, il faut que tout le monde s'entraide, travaille ensemble pour que ça change vraiment à long terme. Moi c'est ce que je crois. »

(Participant 527)

Ce cycle de réactions ou d'événements menait quelques participant-es à remettre en question la raison pour laquelle il en revient aux agent-es de police d'intervenir auprès des personnes en situation d'itinérance, remettant à nouveau en question l'adéquation du rôle policier dans ce travail.

« Je trouve aussi que la SPVM reçoit beaucoup de problématiques qui devraient pas nécessairement euh, nous on est limité dans nos actions. Je reviens encore au fait que c'est plus une problématique de société. C'est la société, la ville, le gouvernement qui devrait décider de s'attaquer vraiment à quelque

chose puis nous on est un partenaire parmi les autres. On contribue. Plutôt que toujours nous mettre ça sur nous puis qu'on, « c'est la police qui va régler les problèmes ». Malheureusement nous on n'est pas outillés nécessairement pour le faire. On n'est pas des médecins, on n'est pas des psychologues, on n'a pas des centres pour les héberger, on n'a pas les ressources pour le faire. » (Participant 997)

Au sujet de l'enjeu des contraintes sociétales, plusieurs policier-es ressentent que l'une des barrières les plus importantes à l'amélioration des interventions auprès des individus en situation d'itinérance est l'accès à des ressources financières.

« Je pense que ça prend des sous, ça prend un terrain, ça prend quelqu'un qui est volontaire pour pouvoir s'investir là-dedans. Je pense que les municipalités sont de plus en plus ouvertes à investir de l'argent là-dedans... mais je pense que ça prend la volonté de plusieurs partenaires. » (Participant 122)

« Il y a un côté monétaire, là. Un côté de disponibilité de ressources, disponibilité humaine aussi pour le faire. Il y a déjà beaucoup de ressources qui sont là, mais est-ce que ces ressources-là peuvent faire plus ? Est-ce qu'ils voudraient faire plus ? Surement. Est-ce qu'ils peuvent ? Je pense pas nécessairement qu'ils sont capables présentement de le faire. Je pense que c'est pas mal ça. » (Participant 149)

Finalement, les policier-es ont exprimé comment le SPVM et ses pratiques ont changé au fil des années, souvent pour refléter les attentes sociétales à l'égard de la police. Plusieurs agent-es de police ressentent que les interventions et les attitudes ont considérablement changé au sein du SPVM, où il existe maintenant plus d'empathie envers les personnes en situation d'itinérance, ainsi

qu'une reconsidération radicale de l'efficacité des tactiques oppressives comme les contraventions et les arrestations.

« Je trouve qu'on a beaucoup plus de lassitude. Ça veut dire qu'on tolère beaucoup plus, mais encore-là, chaque équipe de travail est différente, chaque poste est différent. Fait que moi par exemple, sur mon équipe de travail on n'est pas du monde qui sont très sur la répression. On a plus d'empathie envers les itinérants. On crée une atmosphère de travail comme ça. » (Participant 262)

« Je sais pas si c'était juste au SPVM ou partout ailleurs mais c'était comme t'as un appel, OK il consume, parfait, règlementation, on va donner un billet. Maintenant, tu sais moi puis [NOM], on en a eu des gens qui consommaient sur mettons [espace publique] puis... tu fais vider la canette de bière, tu jases avec, tu essaies de l'aider mais à moment donné, ça donne rien de, comme même si on avait donné un billet, billet, billet, ça l'aidera pas plus la personne. Ça va juste le mettre encore plus à problème.[...] C'est peut-être de ce côté-là que ça a changé, là, puis je vous dirais d'après moi c'est, ça doit être pas mal généralisé à la grandeur de la SPVM parce qu'à moment donné comme je vous dis, ça donne absolument rien. T'arriveras à rien en faisant ça. Tu sais je vous dis pas qu'on peut pas le faire encore parce qu'il y a des personnes oui mettons t'auras pas le choix parce qu'il y a une infraction, il faut que tu la fasses, mais si on a d'autres méthodes et d'autres moyens, c'est sûr que c'est mieux pour la personne. » (Participant 615)

À ce sujet, un-e policier-e a également reconnu que la police avait changé son approche de travail auprès des individus en situation d'itinérance, mais que ce changement était freiné, en quelque sorte,

par la perception de la police comme étant agressive, comme c'était le cas par le passé.

« Ça prendrait un bâton magique mais de reconstruire un genre de confiance d'eux [personnes en situation d'itinérance] envers nous parce que tu sais, la police a changé beaucoup avec les années, là, je trouve qu'on est plus en relation d'aide comparé à ce qu'on faisait dans le passé, fait que les policiers c'était plus action puis si tu comprends pas, comme, avant c'était plus rough, aujourd'hui c'est plus relation d'aide. » (Participant 476)

RECOMMANDATIONS

La majorité des recommandations sont adressées au SPVM. Toutefois, certaines concernent les différents paliers gouvernementaux et s'adressent donc aux instances appropriées.

PRÉVENTION ET INTERVENTION PRÉCOCE

Une thématique récurrente qui est ressortie des entrevues touche à l'inadéquation et à la non-viabilité des interventions policières auprès des personnes en situation d'itinérance. Certain-es policier-es (12) ont souvent exprimé de la frustration en lien avec des enjeux récurrents (« jour de la marmotte ») et avec le sentiment qu'au moment de l'intervention, il est déjà « trop tard » pour la personne. Parmi ce groupe de répondant-es, quelques un-es remettent en question l'adéquation des interventions policières auprès de cette population, suggérant qu'ils ne sont peut-être pas les professionnel·les approprié·es pour faire le genre de travail psychosocial qui est requis pour de nombreux individus croisés dans le cadre de la patrouille ou pour les personnes au sujet desquelles les agent-es de police reçoivent des appels. À ce propos, les

commentaires des policier-es font écho à ce que d'autres policier-es ont dit dans d'autres territoires étudiés par les chercheur-ses qui remettent en question l'utilité de la réponse policière auprès des personnes en situation d'itinérance et d'autres populations vulnérables (Warner et Kramer 2009; Hartmann McNamara, Crawford, & Burns, 2013).

Considérant ces réflexions, nous recommandons que le SPVM adapte et bonifie ses mesures, au meilleur de ses capacités, pour limiter sa participation à la nature systémique de l'itinérance à Montréal. Comme l'ont mentionné les participant-es, le SPVM réagit traditionnellement aux changements liés aux taux et à la visibilité de l'itinérance. Les organismes et les initiatives qui travaillent à prévenir l'itinérance, comme ceux qui trouvent de l'hébergement pour les individus qui sortent de contextes institutionnels, qui augmentent l'investissement dans de l'hébergement social, qui cherchent à accroître l'offre de logements abordables, ou qui interviennent de façon précoce auprès des individus qui sont à risque d'itinérance, sont nécessaires à l'amélioration des interactions entre la police et les personnes en situation d'itinérance puisqu'ils remédient aux causes profondes à la base de l'itinérance. Nous recommandons que le SPVM continue à prioriser des approches de prévention de l'itinérance qui concordent avec les objectifs de ces organismes et initiatives, plutôt que des interventions purement réactionnelles auprès des personnes en situation d'itinérance.

Bien que le SPVM et les agent-es de police ne puissent pas régler les enjeux liés à l'offre de logements abordables à Montréal, ils peuvent communiquer leur compréhension des causes profondes systémiques de l'itinérance aux décideur-ses politiques et

aux parties concernées. De telles stratégies ont été déployées dans des contextes comme à Eugene, en Oregon, où les chefs de police ont collaboré avec des procureur-es locaux, des départements correctionnels, des centres de désintoxication locaux et d'autres prestataires de services pour soutenir un programme de diversion préarrestation qui a connu un succès immense (Beckett, 2014; Collins et al., 2015). Ce genre de programme minimise les contacts entre les policier-es et les individus qui consomment fréquemment, réduit les coûts engendrés par la police, satisfait les membres de la communauté locale et est immédiatement rentable. Un rôle clé de la police dans ce genre de programme, cependant, est la défense des droits et la coordination. Ainsi, nous recommandons :

- Que les différents paliers gouvernementaux et le SPVM soutiennent et défendent la priorisation des solutions systémiques aux problèmes de l'offre de logements abordables. Plus précisément, nous recommandons la défense des intérêts d'une programmation assistée par la police de diversion préarrestation axée sur l'accès au logement et sur la prévention pour les individus en situation d'itinérance.
- Que le SPVM se coordonne avec les prestataires de services pour les personnes en situation d'itinérance afin d'identifier les individus à haut risque et aux besoins intenses qui devraient être prioritaires pour le placement dans des logements avec services de soutien. Des recherches démontrent que de grandes améliorations ont lieu dans la satisfaction du public à l'égard de la police lorsque les postes de police, de concert avec les entreprises locales et les prestataires

d'aide sociale, identifient les personnes en situation d'itinérance nécessitant des interventions plus fréquentes et coordonnent l'accès à l'hébergement (idéalement en travaillant avec une stratégie de réduction des méfaits). Ces stratégies peuvent également aider à améliorer le moral des policier-es (Beckett et al., 2016; Beckett 2016).

- Le SPVM devrait défendre les droits des personnes en situation d'itinérance qui ne commettent pas de crimes dans les espaces publics et promouvoir une plus grande acceptation et inclusion de ces personnes de la part du public. Par exemple, lorsque les agent-es de police répondent à un appel 911 au sujet d'une personne en situation d'itinérance qui « contrevient à l'ordre public », ils devraient informer la personne qui appelle et les résident-es de leur quartier des droits des personnes en situation d'itinérance en ce qui a trait à l'utilisation de l'espace public.

ACCÈS COORDONNÉ

La grande majorité des participant-es ont nommé le besoin de créer un système d'accès coordonné à Montréal pouvant fournir de l'information en temps réel aux policier-es au sujet des services disponibles pour les personnes en situation d'itinérance. Des études démontrent que l'accès coordonné est l'un des outils les plus importants qui doit être mis en œuvre par les municipalités afin de mieux servir les individus en situation d'itinérance (Nichols & Doberstein, 2016). Dans le cadre de nos discussions, les agent-es de police ont souvent décrit des situations où ils ne pouvaient pas conduire des personnes vers des services pour les individus en situation d'itinérance parce qu'il leur était impossible de

trouver des lits adéquats ou disponibles. Dans des cas extrêmes, les policier-es racontent conduire pendant plusieurs heures avec une personne en situation d'itinérance à bord, ou des situations où l'individu abandonne et demande de sortir de la voiture. Ces situations représentent non seulement un aspect difficile du travail de la police, mais aussi une préoccupation en lien avec l'individu qui doit passer plusieurs heures dans une voiture de police ou éventuellement dormir dehors. En plus de mettre l'accent sur le besoin de services disponibles et facilement accessibles, ces réflexions mènent à la recommandation du développement d'un système d'accès coordonné à Montréal.

Nous recommandons que :

- Le SPVM appuie la création d'un système financé par la municipalité qui fournit aux policier-es, à d'autres prestataires de services et aux membres du public de l'information accessible et à jour au sujet des ressources actuellement disponibles dans la ville de Montréal pour les individus en situation d'itinérance.
- La police soit préparée à embaucher, à déployer et à former du personnel, ainsi qu'à mettre en œuvre des protocoles pour l'accès coordonné standardisé.

CHANGEMENTS ET MOBILITÉ DANS LES QUARTIERS

En décrivant les réalités particulières du travail dans leur quartier ou poste, quelques participant-es (4) ont mentionné un nouvel enjeu lié à l'arrivée récente de grands groupes de personnes en situation d'itinérance dans leur quartier. Ce

changement était souvent attribué à l'ouverture ou la fermeture de certains organismes servant les personnes en situation d'itinérance (notamment les centres de jour) ou encore à la mobilité de la communauté itinérante à la suite de changements majeurs dans l'environnement urbain. Par exemple, deux policier-es ont décrit un afflux d'individus dans des quartiers résidentiels périphériques après la fermeture du Square Viger dans le Vieux-Port. Ces policier-es ne se sentent pas outillé-es pour accommoder le grand nombre de personnes en situation d'itinérance qui arrivent dans le secteur et les résident-es longs-termes ne sont pas habitué-es à leur présence. Des études suggèrent que les résident-es longs-termes et les propriétaires d'entreprises peuvent appeler la police afin de dénoncer des individus en situation d'itinérance dans ce genre de situation, peu importe s'il y a de réels soucis liés à la sécurité publique. De plus, ces secteurs périphériques ne sont pas équipés avec les mêmes organismes servant les personnes en situation d'itinérance communément présentes dans le centre-ville. Les chercheur-ses recommandent :

- Qu'une meilleure évaluation d'impact soit réalisée par les instances gouvernementales concernées avant un changement majeur comme la fermeture du Square Viger.
- Que les policier-es, particulièrement celles dans les quartiers avec des plus petites populations itinérantes, ne voient pas nécessairement un afflux de personnes en situation d'itinérance dans un quartier, en l'absence d'autres facteurs comme des crimes, comme étant un « problème » en soi.

- Que si/lorsque les agent-es de police notent un afflux rapide de personnes en situation d'itinérance, les policier-es communiquent les droits de ces personnes dans l'espace public aux résident-es longs-termes.
- Que le SPVM évalue et étudie, à l'aide des données qui sont disponibles au public, les types d'interactions, les contraventions et les arrestations impliquant des individus en situation d'itinérance.

ACCÈS AUX ORGANISMES

En plus des participant-es qui ont mentionné le besoin qu'il y ait plus d'organismes ou de lits pour les personnes en situation d'itinérance à Montréal, plusieurs policier-es ont mentionné le besoin qu'il y ait plus d'organismes dans certains secteurs et pour certains groupes. Particulièrement, les participant-es travaillant dans des secteurs de banlieues ressentent qu'il est difficile de trouver des organismes (ou de savoir lesquels sont disponibles) pour les personnes en situation d'itinérance. À de nombreux postes, les policier-es expriment de manière générale qu'il est difficile de trouver des organismes appropriés pour les individus en état d'ébriété. À ce sujet, les chercheur-ses recommandent que les gouvernements fédéral, provincial et municipal assurent une distribution plus vaste sur le plan géographique des organismes servant les personnes en situation d'itinérance. De plus, iels recommandent que le SPVM continue le développement d'équipes d'interventions ancrées dans la réduction des méfaits.

RÔLE DES POLICIER·ES DANS L'INTERVENTION AUPRÈS DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE

STYLE D'INTERVENTION

Tel que mentionné plus tôt, les policier·es ont décrit des tensions entourant leurs interventions auprès des individus en situation d'itinérance. Ces tensions sont liées à des conflits entre les mandats des policier·es touchant à l'itinérance et aux mandats des organismes communautaires; à une incertitude au sujet de l'adéquation de leur rôle lors d'interventions psychosociales; et à une tension plus large touchant au protocole policier et aux interventions pouvant bénéficier aux individus en situation d'itinérance. Un dénominateur commun à toutes ces tensions est l'attente de la société à l'égard du rôle de la police dans la gestion des personnes visiblement en situation d'itinérance. Les chercheur·ses recommandent que le SPVM continue à raffiner et à adapter ses pratiques d'intervention afin :

- De poursuivre son virage vers des solutions de rechange à la judiciarisation afin de toujours diminuer le recours aux contraventions et aux amendes pour des activités nécessaires à la vie dans la rue (dormir dehors, uriner dehors, etc.).
- De maintenir et de bonifier le modèle de réponse collaborative déjà existant (comme celui actuellement en œuvre avec le Centre d'amitié autochtone) qui jumelle des agent·es de police à des expert·es en santé mentale/infirmier·es pour des appels impliquant des personnes avec des problèmes de consommation ou qui sont en crise de santé



mentale et de s'assurer qu'il soit bien connu par l'ensemble des agent.es de police.

Afin de limiter les appels inappropriés aux services de police demandant de déplacer des personnes en situation d'itinérance, les chercheur-ses recommandent que les différents paliers gouvernementaux, par exemple le Service de la diversité et de l'inclusion sociale de la Ville de Montréal, participent à améliorer l'information publique touchant à la présence et aux droits des personnes en situation d'itinérance. Là où le SPVM n'interviendrait pas, il serait important de considérer l'accès à des ressources d'urgence pour la santé mentale, qui seraient généralement plus appropriées.

FORMATIONS

Un des facteurs déterminants dans la perception qu'ont les agent-es de police des individus en situation d'itinérance, d'après les propos des policier-es, est le niveau d'interaction qu'ont les policier-es avec cette population avant de rejoindre le SPVM. Comme le niveau d'exposition à l'itinérance qu'ont les policier-es dans leur vie personnelle ne peut pas être contrôlé, les chercheur-ses recommandent que la formation des agent.es soit plus immersive avec les individus en situation d'itinérance plus tôt dans leur carrière, dès les études collégiales et à l'École nationale de police du Québec. Cela pourrait aussi impliquer des formations directement avec les organismes servant les personnes en situation d'itinérance, lors de l'embauche au SPVM, mais préalablement à l'entrée en fonction. De plus, de nombreux-ses policier-es ont signalé ressentir qu'ils ne sont pas adéquatement formés-es en ce qui a trait à la santé mentale. Dans l'éventualité où le SPVM continue d'affecter des policier-es à des interventions

psychosociales auprès d'individus en situation d'itinérance (ou d'autres personnes), l'avis des chercheur-ses est que les agent-es devraient recevoir davantage de formations pour ce genre d'interventions, ou que ce type d'interventions ne soit pas réalisé par les agent-es du SPVM. De manière générale, la majorité des policier-es s'entendent pour dire qu'il devrait y avoir davantage d'éducation en continu au sein du SPVM. Les chercheur-ses sont en accord avec cette réflexion; considérant la longue durée de service de plusieurs agent-es au SPVM il est essentiel que le personnel ait continuellement accès à des mises à jour éducatives au sujet de leur travail.

« UNIFORME »

Sept policier-es ont identifié leur uniforme comme étant une barrière lors de leurs interventions auprès des personnes en situation d'itinérance. En raison du stigma répandu associé à l'uniforme, les policier-es ressentent que la modification de leur uniforme, pour qu'il soit moins imposant, ou que la déstigmatisation de l'uniforme serait un élément important permettant d'améliorer les interactions entre la police et les individus en situation d'itinérance. Selon nous, ces commentaires au sujet de l'uniforme reflètent la conscience des policier-es en lien avec le faible niveau de confiance envers les policier-es, ainsi que l'association entre les uniformes policiers et un style d'intervention agressif, disciplinaire ou coercitif. Généralement, nous recommandons :

- Puisque la nature de ce travail ne requiert pas l'usage de la force, pour le travail impliquant des interventions psychosociales auprès d'individus en situation d'itinérance, les policier-es ne devraient pas porter un

uniforme traditionnellement associé à des interventions coercitives ou à l'usage de la force.

- Dans l'application d'un modèle de réponse collaborative où les agent-es du SPVM travaillent avec un-e professionnel-le psycho-social-e durant la patrouille, les deux individus devraient éviter les uniformes formels afin de ne pas associer les interventions avec un uniforme particulier.

RECOMMANDATIONS DES POLICIER·ES

Lorsque nous avons interrogé les policier-es au sujet de leur expérience lors des formations, iels ont avancé plusieurs recommandations touchant à des façons d'améliorer les formations suivies, de manière générale, mais aussi en ce qui a trait à celle de la MOB. Une recommandation qui est ressortie à plusieurs reprises touche à l'importance de l'expérience vécue et des témoignages lors des formations au sujet de l'itinérance. De nombreux-ses policier-es ont raconté ressentir que l'aspect personnel de la formation était manquant et que l'absence de témoignages personnels fait en sorte qu'il est difficile de se rappeler du contenu.

« C'est beau de dire on donne des cours, mais amenez-moi un itinérant, là, qui va être capable de faire un programme avec le SPVM qui va venir nous en parler c'est quoi être itinérant. Parce que c'est ça qu'on n'a pas dernièrement. » (Participant 021)

« Puis avec un témoignage honnêtement ça vient plus nous chercher. Tu sais quand c'est des intervenantes, la rencontre est bien mais c'est pas-, c'est mieux quand c'est quelqu'un qui fait un témoignage.

C'est pas assez marquant, sinon. »

(Participant 043)

« Ça je parle d'expérience parce que ça m'est arrivé d'avoir beaucoup de formations où j'ai eu des témoignages. On se rappelle pas de tout mais on se rappelle de comment on s'est senti, comment on peut se mettre dans la peau de cette personne-là qui vit des mauvaises choses puis souvent c'est là qu'on fait l'effort de plus. » (Participant 124)

D'autres policier-es semblaient particulièrement sensibles au comportement des animateur-rices des formations et ont suggéré que les personnes avec des opinions négatives à l'égard de la police ne devraient pas leur offrir de formations.

« Disons qu'elle avait l'air d'avoir un préjugé très, très négatif envers la police puis ça teintait son intervention. Tu sais... ça teintait la formation qu'elle nous donnait. Elle avait pas l'air d'être si heureuse d'être là. » (Participant 130)

Quelques policier-es ont mentionné que le format de la journée de formation sur les réalités sociales n'était pas idéal et ont suggéré des formations plus courtes, ciblées et fréquentes.

« Moi je trouve qu'on n'a même pas assez de formation. Ce serait le fun qu'on ait ça quasiment à chaque mois, des petites formations comme ça. Pas des grosses formations d'une journée, mais tu sais comme là je pense que c'était 30 minutes. »

(Participant 114)

Quelques policier-es ressentent que les formations seraient plus appropriées si elles étaient à l'échelle d'un quartier ou d'une région pour permettre aux agent-es de police de se familiariser aux réalités et aux organismes du secteur particulier de leur poste.

« Le ou la conférencier peut être super, une bonne diffuseur, tout, mais tu te sens pas concerné parce que dans ton secteur mettons t'as pas pantoute de ce que la conférencier va parler. Bien c'est là que tu deviens un peu moins attentif parce que tu fais comme « oui, ça, ça me touche pas pantoute ». Fait que c'est ça je vous dis, quand c'est un peu plus mettons Région nord on vit un peu la même situation, l'est, l'ouest... ce serait déjà plus simple de le faire en quatre régions. » (Participant 615)

FORMATIONS SUR LES RÉALITÉS AUTOCHTONES

Bien que les participant-es avaient de la difficulté à se souvenir du contenu de la formation sur les personnes en situation d'itinérance de la MOB, iels ont parlé en long et en large de la valeur des formations sur le travail auprès des communautés autochtones. En plus de trouver ces formations percutantes, les policier-es ont remarqué que les formations avaient concrètement et positivement changé leurs interventions auprès des individus autochtones. Les chercheur-ses recommandent des formations en continu et sur une base régulière pour le personnel de la police au sujet des réalités autochtones et particulièrement des formations lors de l'embauche au SPVM, mais avant l'entrée en fonction des agent-es au SPVM.

CONCLUSION

Le contexte du partenariat Mission Old Brewery-SPVM offre non seulement l'occasion d'améliorer les relations entre la police et les personnes en situation d'itinérance, mais aussi de mieux comprendre les réalités entourant le travail auprès des individus en situation d'itinérance de la perspective des agent-es de police. À partir du contenu abordé lors d'entrevues avec 24 agent-es en service au SPVM travaillant un peu partout à

Montréal, nous avons découvert des thématiques comme les relations avec les organismes communautaires, le travail auprès des personnes en situation d'itinérance, la perception de soi et du travail en tant qu'agent-e de police, les formations, le monde idéal d'interventions et les problèmes structurels. Le contenu généreusement partagé par les policier-es est allé au-delà du partenariat et a fourni une profondeur nécessaire à la question urgente des interventions policières auprès des personnes en situation d'itinérance à Montréal. Dans ce processus, les policier-es nous ont fait part et nous ont inspiré des recommandations détaillées pour améliorer ce travail et, ultimement, pour imaginer la fin de l'itinérance à Montréal. C'est par le partage de réflexions continues et d'efforts, au sein de nos partenariats, que nous pouvons faire de cette idée une réalité.

LIMITES

Nous notons quelques limites en lien avec le projet. Comme les policier-es ont été recruté-es pour l'étude de façon interne par le SPVM, les résultats ne peuvent pas être généralisés plus largement au département. Des agent-es ayant des opinions ou expériences à l'égard des personnes en situation d'itinérance peuvent s'être autosélectionné-es afin de participer à l'étude. De plus, plusieurs des policier-es qui ont participé occupent des rôles qui sont directement liés au travail auprès des individus en situation d'itinérance : cela peut avoir engendré une récolte de perspectives particulièrement informées ou positives en ce qui a trait au travail auprès de cette population. Finalement, la chercheuse qui a réalisé les entrevues est une membre du personnel de la MOB; cette affiliation pourrait avoir affecté les réponses des policiers de façon à les rendre plus favorables à l'égard des organismes communautaires.

PROTOCOLE DES ENTREVUES

1. Depuis combien de temps travaillez-vous avec le SPVM ?
2. Quelle est votre expérience de travail avec les populations itinérantes, même en dehors de votre travail ?
3. Au cours d'un mois, à quelle fréquence interagissez-vous avec les personnes itinérantes au travail ?
4. En général, quelles sont les raisons de votre contact avec les personnes itinérantes au travail ?
5. En réfléchissant à ce qu'était le travail avec les personnes itinérantes lorsque vous avez commencé ce travail, quelle était la meilleure pratique ?
6. Donnez-moi un exemple d'une situation où vous avez eu une interaction difficile avec un itinérant lorsque vous avez commencé.
7. En pensant à votre travail auprès des itinérants maintenant, qu'est-ce qui a changé ? Comment votre point de vue sur les itinérants a-t-il changé au fil du temps ? Pouvez-vous me parler d'une situation récente où vous avez eu une interaction difficile avec une personne itinérante ?
8. Quand avez-vous suivi la formation avec Mission Old Brewery ?
9. Quelles sont certaines des choses que vous vous souvenez avoir retirées de l'atelier ?
10. Cette formation a-t-elle changé vos interventions auprès des personnes itinérantes ? Si oui, comment ?
11. Pensez-vous que ce genre de formation est important, si ce n'est pas pour vous, pour quelqu'un d'autre ?
12. Qu'est-ce qui pourrait améliorer la formation ?
13. Avez-vous l'impression d'avoir reçu une formation adéquate, tout au long de votre carrière, pour travailler auprès des populations itinérantes ?
14. Vous sentez-vous personnellement bien équipé pour travailler avec les populations itinérantes ?
15. Qu'est-ce qui vous a aidé dans votre travail avec les personnes itinérantes dans le passé ?
16. Vous sentez-vous suffisamment soutenu par les organismes communautaires pour travailler avec les itinérants ? Cela a-t-il changé avec le temps ?
17. Pensez-vous qu'il y a suffisamment de ressources disponibles à Montréal pour aider la SPVM dans son travail auprès des personnes itinérantes ?
18. Avez-vous autre chose à ajouter ?

RÉFÉRENCES

- Beckett, Katherine. *Seattle's Law Enforcement Assisted Diversion Program: Lessons learned from the first two years*. Seattle, WA: University of Washington, 2014.
- Beckett, Katherine. "The Uses and Abuses of Police Discretion: Toward Harm Reduction Policing." *Harvard Law & Policy Review*, 2016, 10: 77–100.
- Beckett, Katherine, Marco Brydolf-Horwitz, Devin Collins, Allison Goldberg, Emily Knaphus-Soran, and Aliya Turner. *JustCARE: The Development and Impact of a Multi-faceted Collective Impact Model*. Seattle, WA: University of Washington. 2021
- Centre de santé Inuulitsivik. "Healthcare and Services: Ullivik (NQM)." Inuulitsivik, 2019. <https://www.inuulitsivik.ca/healthcare-and-services/northern-quebec-module/?lang=en>.
- Collins, Susan E., Heather S. Lonczak, and Seema L. Clifasefi. «Seattle's Law Enforcement Assisted Diversion (LEAD): program effects on recidivism outcomes.» *Evaluation and Program Planning*, 2017, 64: 49-56.
- Magaña, Erica Jovanna, Dina Perrone, and Aili Malm. «A Process Evaluation of San Francisco's Law Enforcement Assisted Diversion Program.» *Criminal Justice Policy Review*, 2021
- McNamara, Robert Hartmann, Charles Crawford, and Ronald Burns. "Policing the homeless: Policy, practice, and perceptions." *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 2013.
- Nichols, Naomi, and Carey Doberstein. *Exploring effective systems responses to homelessness*. Toronto: Canadian Observatory on Homelessness, 2016.
- Warner, Tara D., and John H. Kramer. "Closing the revolving door? Substance abuse treatment as an alternative to traditional sentencing for drug-dependent offenders." *Criminal Justice and Behavior*, 2009, 36.1: 89-109.

902, boulevard Saint-Laurent
Montréal (Québec) H2Z 1J2
Téléphone : 514 866-6591
missionoldbrewery.ca

MISSION 
OLD BREWERY