

Unité de débordement temporaire des services d'hébergement d'urgence en itinérance

Information aux partenaires

Mise à jour 15 janvier 2019



Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal (CCSMTL), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), la Ville de Montréal et les organismes communautaires partenaires s'unissent pour répondre aux besoins supplémentaires d'hébergement d'urgence pour les personnes en situation d'itinérance en cette période hivernale, via la mise en place d'une unité de débordement temporaire. Il s'agit d'une ressource additionnelle et complémentaire aux autres services déjà en place et bonifiés pour l'hiver tels que l'hébergement d'urgence en itinérance, la halte-chaud et les équipes d'*outreach* urbain.

L'unité de débordement est une mesure temporaire et exceptionnelle en réponse notamment à un taux d'occupation plus élevé des services d'hébergement d'urgence tant chez les hommes que chez les femmes. Un comité de travail intersectoriel, sous la gouverne du CCSMTL, est à revoir la planification des mesures hivernales en itinérance pour les années à venir afin d'éviter qu'une telle situation se reproduise.

La mise en place rapide de l'unité de débordement a été rendue possible grâce au travail de partenariat entre le réseau de la santé et des services sociaux et les organismes communautaires.

Considérant les courts délais impartis pour le déploiement de ce projet, des ajustements pourront être apportés en cours de projet pour assurer en tout temps la qualité des services et la sécurité des personnes.

Sommaire exécutif du projet

Dates d'opération : 15 janvier au 15 avril 2019

Partenaires du projet :

- **Organisation de services** : CCSMTL (gestion du projet, agents de sécurité, formation), Centre universitaire de santé McGill (CUSM - lieu), Mission Bon Accueil, Mission Old Brewery (OBM), Maison du Père et Pavillon Patricia Mackenzie (volet opérationnel et logistique).
- **Autres collaborateurs** : Accueil Bonneau, Croix-Rouge, Société de développement social, SPCA.
- **Partenaires financiers** : MSSS, CCSMTL et Ville de Montréal.

Objectif : Offrir de l'hébergement d'urgence, pour une nuit, aux personnes en situation d'itinérance qui n'auront pu se trouver de l'hébergement dans les services existants.

Clientèle : Hommes, femmes, personnes transsexuelles, à mobilité réduite ou ayant un animal de compagnie.

Critères d'accès : +18 ans, niveau d'intoxication ne nécessitant pas d'hospitalisation, arrivée par la navette d'OBM exclusivement.

Lieu et installations : Ancien hôpital Royal-Victoria, pavillon Ross, 3^e étage.

- Capacité d'accueil de 80 personnes;
- Accueil centralisé;
- Une aile pour les femmes et une aile pour les hommes, avec toilette centralisée dans chacune;
- Personnes transsexuelles : choix de l'aile (hommes ou femmes) avec la possibilité d'avoir une chambre privée lorsque disponible;
- Ascenseur ;
- Possibilité d'avoir son animal de compagnie dans sa chambre (cage, laisse, litière fournis par la SPCA);
- Lits de camp fournis par la Croix-Rouge.

Heures d'ouverture : de 21 h à 7 h

Services :

- Accueil, évaluation et inscription sommaires;
- Sécurité;
- Hébergement de dépannage pour une nuit;
- Retour le matin vers les ressources communautaires du centre-ville par la navette.

Services exclus:

- Casier;
- Douche;
- Vêtements de rechange;
- Repas ou collation.

Ressources humaines :

- En tout temps, 4 agents de sécurité + 1 intervenant ;
- Personnel d'entretien le matin, après le départ des usagers.

Fonctionnement :

1. **Les personnes ne peuvent pas se présenter directement à l'unité de débordement. Seules les personnes arrivant par la Navette d'OBM sont admises.** Ainsi, les personnes doivent se présenter dans un service d'hébergement d'urgence ou à la halte-chaleur, comme à leur habitude. Lorsqu'un service d'hébergement d'urgence est complet, la navette d'OBM déplace les personnes vers les autres services d'hébergement où des places sont disponibles. Lorsque tous les lits d'hébergement sont occupés, la navette relocalise les personnes (incluant leurs animaux) vers l'unité de débordement. Aucune réservation de place possible.
2. **Pour les femmes :** comme les services d'hébergement d'urgence affichent complet assez tôt, le Pavillon Patricia Mackenzie accueille les femmes en situation d'itinérance à la cafétéria (possibilité de souper et de prendre une douche). À partir de 20 h 45, la navette d'OBM les transporte jusqu'à l'unité de débordement.
3. **Accueil :** À l'arrivée à l'unité de débordement, les personnes sont accueillies et inscrites à la suite d'une évaluation sommaire de leur état. Les personnes intoxiquées sont acceptées. Cependant, en cas d'intoxication trop sévère ou de violence, les services d'urgence (Urgence psychosociale-justice, ambulance ou police) sont contactés.
4. **Sorties/rentrees :** Les personnes peuvent quitter à tout moment et revenir dans la même nuit, mais leur état est réévalué à chaque entrée. La consommation de drogues et d'alcool sur place est interdite. Les consignes d'usage seront données aux personnes en ce sens.
5. **Le matin :** les personnes doivent quitter avec leurs effets avant 7 h. Un service de navette est offert vers les ressources communautaires du centre-ville. Dès 7h00, des déjeuners seront servis aux utilisateurs qui le souhaitent (hommes et femmes) à la Mission Bon Accueil et à la Mission Old Brewery.

Pour informations supplémentaires :

Service à la population du CCSMTL : 514 842-7226

Questions-réponses

L'unité de débordement temporaire ne prétend pas répondre à tous les besoins. Elle a toutefois été développée afin d'être le plus inclusive possible et de favoriser un haut seuil d'accessibilité. Pour ce faire, nous avons consulté différents partenaires en itinérance et nous demeurons ouverts aux suggestions d'adaptations en cours de route, lorsque possible.

Comment référer les personnes vers l'unité de débordement ?

Les organismes communautaires (ressources d'hébergement, centres de jour, etc.) et les partenaires (policiers, ambulanciers, STM, travailleurs de rue, intervenants) sont invités à référer les personnes en situation d'itinérance de la même façon qu'à leur habitude pour trouver un hébergement d'urgence ou vers la halte-chaleur.

Depuis 2002, la navette d'OBM a pour mandat de relocaliser les personnes vers les lits disponibles. Ainsi lorsque l'ensemble des services d'hébergement d'urgence sont complets, la navette d'OBM transportera les personnes en situation d'itinérance n'ayant pas obtenu une place d'hébergement vers l'unité de débordement. La navette se rendra alors dans la ressource d'hébergement de référence ou à la halte-chaleur pour aller chercher la personne.

Au besoin, il sera demandé au corps policier d'amener la personne à un lieu désigné se trouvant sur l'itinéraire de la navette. Il est important de ne pas envoyer directement les personnes à l'unité de débordement. **La navette est le seul mécanisme d'accès à l'unité de débordement.**

Quels sont les services offerts aux personnes pendant qu'ils attendent l'ouverture de l'unité de débordement (à 21 h) ?

Si les services d'hébergement d'urgence sont complets avant 21 h, la navette peut passer chercher la personne et l'amener soit au Café Mission d'OBM, à la cafétéria de Mission Bon Accueil ou à la cafétéria du Pavillon Patricia Mackenzie (repas et douche possibles sur place pour les femmes entre 17 h et 21 h).

Quel est le trajet de la navette et les arrêts prévus ?

Disponible entre 14 h et 8 h du matin. Le trajet de la navette varie en fonction des demandes, besoins et disponibilités.

Généralement, la navette circule le jour autour des centres de jours et des lieux fréquentés par les personnes en situation d'itinérance, dont certaines stations de métro, afin de faciliter le déplacement des personnes vers les services hébergement d'urgence destinés aux hommes et aux femmes, ainsi que le Centre de répit et de dégrisement.

Le trajet de soir et de nuit permet de relocaliser les personnes en situation d'itinérance vers l'hébergement d'urgence, la halte-chaleur ou l'unité de débordement temporaire (lorsque les services d'hébergement sont complets). Elle passe entre autres au métro Bonaventure, à l'heure de la fermeture du métro, sur la rue Ste-Catherine dans Hochelaga et auprès de l'ensemble des organismes partenaires.

Au petit matin, la navette viendra chercher les personnes à l'unité de débordement temporaire pour les rapatrier vers des ressources de jour au centre-ville.

Que faire si la personne refuse une place d'hébergement en raison du fait qu'elle trouve cela loin ou qu'elle ne sent pas à l'aise dans un nouveau lieu ?

Il peut être mentionné à la personne le service de navette (pour s'y rendre le soir et pour retourner au centre-ville le matin) et le fonctionnement de l'unité (aile hommes et aile femmes, chambres partagées). Si la personne n'est pas à l'aise, elle peut se rendre à la halte-chaleur ouverte de 21 h à 6 h. Les personnes sont libres de refuser des services.

Pourquoi la douche et les repas ne sont-ils pas fournis ?

Comme il s'agit d'une unité de débordement temporaire, le minimum est offert (lit de camp dans un lieu d'hébergement chauffé et sécuritaire). L'unité vise avant tout à s'assurer que personne ne soit contraint de passer la nuit dehors l'hiver.

Comme l'unité de débordement est mixte, les lieux sont-ils sécuritaires pour les femmes?

Les femmes et les hommes dorment dans des ailes séparées avec chacune leur propre salle de bain. Il s'agit de chambres et non de dortoirs. De plus, la présence d'une femme comme intervenante ou agente de sécurité est prévue à chaque nuit. Du matériel d'hygiène féminin est disponible sur place et une attention particulière est portée à la réalité féminine et transsexuelle. Par ailleurs, les personnes transsexuelles ont le choix de leur aile (hommes ou femmes) selon leur préférence et, si disponible, peuvent demander une chambre individuelle.

Les employés de l'unité de débordement seront-ils bien formés à la réalité de l'itinérance ?

Les intervenants de la Mission Bon Accueil ont l'expérience en intervention dans un service d'hébergement d'urgence et possèdent déjà les formations pertinentes, dont celle de l'administration de la naloxone en cas de surdose. Les intervenants sont soutenus par une équipe de dix agents de sécurité du CCSMTL (4 par quart de travail) qui ont été formés par les équipes de proximité spécialisées en itinérance de la direction des programmes santé mentale et dépendance du CCSMTL. Cette formation les a sensibilisés à la réalité des personnes en situation d'itinérance, les meilleures pratiques d'intervention et les protocoles d'urgence.

Annexe – Liste des coordonnées des ressources pour les mesures hivernales

Pour les mises à jour, consultez le site Internet : <https://santemontreal.qc.ca/en/professionnels/services-et-outils/itinerance/mesures-hivernales-et-liste-des-ressources/>

RESSOURCES	PLACES DISPONIBLES	CRITÈRES ET PROCÉDURE D'ACCUEIL	COORDONNÉES
HOMMES (18 ANS ET PLUS)			
La Maison du Père	194 lits d'urgence de nuit	Hommes de 25 ans ou plus. Accessible pour les personnes à mobilité réduite Ouverture des portes à 14 h	550, boul. René-Lévesque Est (514) 845-0168
Mission Bon Accueil (Welcome Hall Mission) <i>Pavillon Macaulay</i>	240 lits d'urgence de nuit dont 5 lits adaptés pour les personnes à mobilité réduite	Hommes de 18 ans ou plus Ouverture des portes à 16 h	1490, rue Saint-Antoine Ouest (514) 935-6396
Mission Old Brewery (OBM) <i>Pavillon Webster</i>	266 lits d'hébergement	Hommes de 18 ans ou plus Ouvert en tout temps	915, rue Clark (514) 798-2244 # 0
Cap St-Barnabé : refuge de nuit	16 lits d'urgence de nuit	Hommes 18 ans ou plus. Ouverture des portes à 17 h 7 soirs/semaine	1473, av. Bennett (coin Adam) (514) 251-2081
FEMMES (18 ANS ET PLUS)			
Pavillon Patricia Mackenzie	30 lits d'urgence de nuit	Femmes 18 ans ou plus. Appeler pour réserver	1301, boul. de Maisonneuve Est (514) 526-6446
La Rue des femmes de Montréal	9 lits d'urgence de nuit à la Maison Olga 24 lits d'urgence de nuit à la Maison Jacqueline	Femmes 18 ans ou plus. Pour avoir une place : appeler ou se présenter au centre de jour	Maison Olga, 1050, rue Jeanne-Mance (514) 284-9665 Maison Jacqueline, 1313, rue Wolfe (438) 383-4952
Le Chaînon	12 lits d'urgence de nuit + 3 places de dépannage	Femmes 18 ans ou plus. Appeler pour réserver à partir de 14 h	4373, av. de l'Esplanade (514) 845-0151
Passages : ressource pour jeunes femmes en difficulté	16 lits de dépannage + 2 lits supplémentaires lors des grands froids	Jeunes femmes de 18 à 30 ans Appeler pour réserver	(<i>adresse confidentielle</i>) (514) 875-8119
L'Abri d'espoir de l'Armée du Salut	5 lits d'urgence de dépannage (en fonction de la disponibilité)	Femmes 18 ans ou plus. Appeler pour réserver	(<i>adresse confidentielle</i>) (514) 934-5615
La Maison Marguerite de Montréal	2 lits d'urgence de dépannage	Femmes 18 ans ou plus. Ouvert 24 h/7 j Appeler avant de se présenter	(<i>adresse confidentielle</i>) (514) 932-2250
Auberge Madeleine		Femmes 18 ans ou plus. Appeler avant de se présenter	5035 rue de la Roche (514) 597-1303

Cap St-Barnabé : refuge de nuit	5 lits d'urgence de nuit À partir de janvier : ajout de 9 lits d'urgence de nuit	Femmes 18 ans ou plus. Ouverture des portes à 17 h 7 soirs/semaine	1473, av. Bennett (coin Adam) (514) 251-2081
Cap St-Barnabé : répit de jour	16 lits de répit de jour	Femmes 18 ans ou plus, travailleuses du sexe	1473, av. Bennett (coin Adam) (514) 251-2081
AUTOCHTONES (HOMMES ET FEMMES)			
Projets Autochtones du Québec (PAQ)	36 lits en dortoir pour les hommes 12 lits en dortoir pour les femmes	Hommes et femmes de 18 ans ou plus. Lors des grands froids, reçoit les personnes intoxiquées. Ouvert de 18h à 8h	169, rue de la Gauchetière Est (514) 879-3310 # 203 <i>*Si complet, service de navette disponible.</i>
Foyer pour femmes Autochtones		Femmes autochtones et enfants. Appeler avant de se présenter	(Adresse confidentielle) (514) 933-4688
DÉPENDANCES (HOMMES ET FEMMES) : CENTRE DE JOUR ET CENTRE DE RÉPIT ET DE DÉGRISEMENT			
Dopamine	Centre de jour	Hommes et femmes Ouvert 6 jours/semaine , du lundi au samedi entre 9 h et 16 h 30 À partir de janvier, ouvert 7 jours/semaine entre 9 h et 16 h 30	3591, rue Sainte-Catherine Est (514) 251-8872
Maison l'Exode : Pavillon Alpha	8 lits pour les hommes 4 lits pour les femmes	Hommes et femmes de 18 ans ou plus La référence doit s'effectuer par téléphone	6400, rue Clark (514) 508-6900 <i>*Si complet, service de navette disponible.</i>
<p>Rappel des critères d'admission au Centre de répit et de dégrisement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ avoir été refusé ou expulsé des services d'hébergement de Montréal; ○ présenter des signes d'intoxication reliés à la consommation d'alcool et de drogue, mais sans risque de sevrage important; ○ présenter une situation personnelle et immédiate reliée à des problèmes de comportement et/ou d'intoxication faisant en sorte de ne pas pouvoir bénéficier des ressources et services réguliers. 			
JEUNES			
Dans la rue – Le Bunker	17 lits Animaux permis	Jeunes femmes, hommes et trans de 12 à 21 ans Ouvert du lundi au jeudi dès 20 h 30 et le vendredi, samedi et dimanche dès 22 h	(adresse confidentielle) (514) 524-0029

Refuge des jeunes de Montréal	45 lits en dortoir Possible d'accueillir davantage selon l'occupation Possibilités d'accueillir 2 chiens par nuit	Jeunes hommes de 17 à 26 ans (accommodements possibles pour les moins de 30 ans avec référence) Accueil à partir de 18 h tous les soirs. Accueil possible après minuit.	1836, rue Ste-Catherine Est (514) 849-4221
En Marge 12-17	2 lits de dépannage Possible d'accueillir davantage selon l'occupation	Filles, garçon et trans mineurs Séjour d'une à trois nuits (dépannage ouvert dès 22 h) Accueil et répit de rue 24/7	(<i>adresse confidentielle</i>) (514) 849-7117

Autres mesures d'urgence complémentaires		
SERVICE	INFORMATIONS PERTINENTES	COORDONNÉES
Unité de débordement temporaire aux services d'hébergement d'urgence	80 lits pour une nuit. Ouvert de 21 h à 7 h. Références par la navette d'OBM seulement lorsque les services d'hébergement d'urgence sont complets. 18 ans +, hommes, femmes et trans. Accessible pour les personnes à mobilité réduite. Possibilité d'accueillir les personnes avec des animaux. Situé de l'ancien hôpital Royal-Victoria. Ouvert du 15 janvier au 15 avril 2019.	
Halte-chaleur de la Mission St-Michael	40 places assises pour un répit de nuit. Ouvert de 21 h à 6 h. Situé au 137, rue Président-Kennedy. Cages disponibles pour accueillir jusqu'à 4 animaux.	(514) 844-8127 <i>*Si complet, service de navette disponible.</i>
Navette de la Mission Old Brewery (OBM)	Un trajet de jour est mis en place pour faciliter les déplacements des personnes itinérantes dans les centres de jours, les lieux qu'ils fréquentent et certaines stations de métro, vers les hébergements d'urgence pour hommes et aux femmes, ainsi que le Centre de répit et de dégrisement. Le trajet de soir et de nuit permet de relocaliser les personnes en situation d'itinérance vers de l'hébergement d'urgence ou la halte-chaleur. Elle passe entre autres au métro Bonaventure, à l'heure de la fermeture du métro, sur la rue Ste-Catherine dans Hochelaga et auprès de l'ensemble des ressources partenaires. Au petit matin, la navette peut venir chercher des personnes hors du centre-ville pour les rapatrier vers d'autres ressources de jour. Disponible entre 14 h et 8 h du matin. Les intervenants des ressources peuvent communiquer avec la navette pour demander la possibilité d'un transport. Le trajet de la navette varie en fonction des demandes et besoins.	

<p>Équipes de proximité/ outreach</p> <ul style="list-style-type: none"> - CIUSSS centre-sud - CIUSSS centre-Ouest - CIUSSS de l'Est - SPVM - Organismes communautaires 	<p>Lors des grands froids, les trois équipes itinérance du réseau de la santé et des services sociaux, l'équipe jeunes de la rue, l'Équipe mobile de référence et d'intervention en itinérance (ÉMRII), les patrouilles policières et les travailleurs de rue des organismes communautaires font de l'outreach urbain afin de rejoindre les personnes en situation d'itinérance et isolées se trouvant sur la rue. Ils identifient celles à risque, afin de les diriger vers les ressources appropriées. Les équipes travaillent avec les différentes ressources du milieu pour rejoindre et sécuriser les personnes.</p>	
<p>AJOI-Mobile</p>	<p>AJOI dispose d'un véhicule qui permet à ses travailleurs de rue d'accompagner les personnes en situation d'itinérance vers des services d'hébergement d'urgence au centre-ville ou à Vaudreuil.</p> <p>Le service est disponible du lundi au samedi de 12h à 19h, et sur demande selon les disponibilités des travailleurs de rue.</p>	<p>514-708-1270</p>

Source : CIUSSS Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal - Service régional des activités communautaires et de l'itinérance