

FICHE TECHNIQUE Police et citoyen – Formulaire

| Réalité(s) ciblée(s) | X | Champs d'application | X |
|-------------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Criminalité | <input type="checkbox"/> | Partenariat | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Sécurité routière | <input type="checkbox"/> | Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> |
| Sécurité des personnes | <input type="checkbox"/> | Rapprochement avec les citoyens | <input type="checkbox"/> |
| Désordre | <input type="checkbox"/> | Implication capable | <input type="checkbox"/> |
| Discrimination haineuse | <input type="checkbox"/> | Justification (ou rendre compte) | <input type="checkbox"/> |

Titre : Équipe métro d'intervention et de concertation EMIC - SPVM

Identification de la problématique, du besoin (nature, personnes/population touchées, étendue et enjeux)

Le besoin a été documenté dans le cadre du plan d'action concerté STM SPVM 2020-2021 : « Avec l'arrivée du temps froid, nous observons chaque année un important déplacement de personnes en situation de vulnérabilité dans le métro de Montréal. Une population fragilisée, la majorité en situation d'itinérance aux prises avec des problèmes de santé mentale, de toxicomanie, de dépendances et d'autres troubles concomitants. Cette extrême fragilité s'exprime parfois par des comportements qui enfreignent la réglementation au niveau du métro, ce qui influence le sentiment de sécurité des usagers et du personnel. La présence de personnes avec des comportements dérangeants, parfois en crise, est aussi constatée. La sollicitation est de plus en plus présente. Des usagers rapportent de plus en plus des personnes qui sollicitent de manière intimidante ou agressive » Extrait du plan d'action concerté STM SPVM 2020-2021.

Mesures transitoires et/ou mesures en place (au moment de ce qui était en place avant la prise en charge de la problématique, du besoin et jusqu'à l'arrivée de la réponse)

En 2007, 132 policiers de la Section métro du SPVM entraient en fonction. C'était le début de la présence permanente de policiers dans le métro de Montréal, une page importante de l'histoire du transport en commun. En 2020, un désir de collaboration plus étroite s'est manifesté de la part de l'inspecteur de la Section du métro, M. Marc-André Dorion et du directeur de la Sûreté et contrôle de la STM (SCSTM), M. Jocelyn Latulippe.

Analyse de la situation (causes du problème, les facteurs, son impact, à qui il appartenait la responsabilité de régler la situation, quelles étaient les contraintes, les forces en place pour le régler)

Les deux gestionnaires ont réfléchi à différentes options de partenariat pour optimiser les liens entre nos deux organisations. Cette réflexion a mené à la rédaction d'un plan d'action hivernal concerté, une première en 13 ans de collaboration. Dans ce plan d'action, l'une des mesures phares a incontestablement été la création de l'EMIC qui a conduit à un partenariat pluridisciplinaire et enrichi. C'est donc à l'aube de cet hiver historique en période de pandémie qu'est née EMIC.

Le développement d'une réponse (les objectifs visés, les actions proposées, les ressources nécessaires à leur réalisation, ce qui a été prévu pour évaluer le projet)

ÉMIC s'est inspirée de l'Équipe mobile de références et d'interventions en itinérance (EMRII) en ce qui a trait au principe d'intervention interdisciplinaire qui est au cœur de sa création, de même que pour l'établissement d'un protocole d'entente qui convient d'un mode de fonctionnement et précise les rôles et responsabilités de chacune des parties. ÉMIC se démarque dans le choix de ses partenaires issus d'une société de transport collectif et du milieu communautaire. De plus, son offre de service s'ajoute à l'offre de service globale du SPVM et de la Sûreté et contrôle de la STM (SCSTM) en agissant comme courroie de transmission entre la première ligne définie par les patrouilleurs du SPVM, les inspecteurs de la STM et EMRII. Un chaînon qui manquait autrefois et qui améliore désormais notre capacité organisationnelle. ÉMIC bénéficie également de l'expertise de la sergente détective, Kathleen Goulet qui agit comme gestionnaire de cas lors de situations complexes qui nécessitent en dernier recours la judiciarisation d'une personne vulnérable ou en situation d'itinérance. Ces actions se réalisent avec la participation des équipes santé ainsi que les différents programmes sociaux de la Cour. Une expertise au niveau des enquêtes qui est très appréciée dans une optique de résolution de problèmes.

La planification du projet a été balisée dans le cadre du plan d'action hivernal concerté, intégré dans un objectif spécifique défini comme suit : Constitution de l'équipe mixte.

Objectifs communs: Réduire le nombre d'appels et d'interventions reliées au phénomène de l'itinérance; s'assurer d'une cohérence au niveau de l'intervention terrain entre le SPVM et la SCSTM; améliorer la qualité de vie des personnes en situation d'itinérance; soutenir et référer à l'Équipe mobile de référence et d'intervention en itinérance; améliorer le sentiment de sécurité des usagers du métro; soutenir les employés de la STM (entretien sanitaire, gérant de station, changeur, etc.).

La SCSTM (inspecteurs) détient une expertise indéniable au niveau de la connaissance de ses installations et de la compréhension complète du réseau de transport. Son mandat consiste à assurer le maintien de la fluidité des réseaux, de maintenir un sentiment de sécurité de la clientèle et des employés, d'appliquer la réglementation touchant les comportements ainsi que d'assurer la protection de l'intégrité

des revenus de la STM. Elle s'avère être un partenaire incontournable afin d'atteindre les objectifs communs. La Société de développement social, partenaire communautaire, détient une expertise terrain avérée et reconnue par le milieu, et ce depuis plusieurs années sur le territoire du métro de Montréal. Son approche humaniste, sa connaissance de la clientèle vulnérable, sa capacité à rejoindre la clientèle marginalisée et isolée pour lui apporter du soutien, sa flexibilité qui n'est pas ralentie par les lourdeurs administratives et sa capacité à s'adapter à différentes situations font d'elle un partenaire indéniable dans l'atteinte des objectifs communs.

L'implantation des activités, du projet ou du programme (les rencontres, le partage des responsabilités, les activités réalisées, les difficultés rencontrées, les outils d'évaluation utilisés, la couverture médiatique)

Les étapes de la mise en oeuvre : Le point de départ a été la reconnaissance des besoins de nos trois organisations. La deuxième étape a été de présenter le projet à la Division prévention sécurité urbaine (DPSU) du SPVM, à la Direction exécutive-Métro de la STM, ainsi qu'à la Ville de Montréal, notamment à M. Serge Lareault, Commissaire à l'itinérance. Une demande de financement à Info-Crime Montréal a ensuite été réalisée en vue de l'achat de matériel promotionnel ainsi que pour l'achat de matériel de rapprochement auprès des clientèles vulnérables. Une acquisition de véhicule adapté au mandat et une enquête d'accréditation sécuritaire et approfondie de l'ensemble des participants ont ensuite complété. Un protocole d'entente sur la mise en place et le fonctionnement de l'ÉMIC a été rédigé et approuvé, en collaboration avec le Contentieux de la Ville de Montréal. La sélection minutieuse du personnel membre de l'ÉMIC, en adéquation avec les besoins de la fonction, a aussi été une étape primordiale du processus. En finale, nous avons procédé au lancement médiatique de la nouvelle équipe ÉMIC dans le cadre du plan hivernal du métro de Montréal.

Rôle des patrouilleurs du SPVM et des inspecteurs de la STM au sein d'ÉMIC : Soutenir la première ligne métro (support téléphonique et déplacements), s'assurer d'une cohérence au niveau des interventions avec la clientèle itinérante (SPVM / STM), assurer une présence sur les relèves (STM et SPVM), faire le lien avec les partenaires internes et externes, approche dans une optique de résolution de problèmes. Rôle de l'intervenant communautaire : Tenter de trouver la cause profonde du comportement répétitif, faire ressortir les enjeux de vulnérabilité derrière le comportement répréhensible, créer un lien avec la clientèle dans le cadre d'une approche humaniste, orienter et accompagner la clientèle vers la bonne ressource ou le bon intervenant spécialisé.

Moyens de promotion : Clip ÉMIC produit par les communications SPVM

<https://www.youtube.com/watch?v=m1WyaUPzCcs> et partagé sur la page Facebook du premier ministre François Legault. Article de la Presse : <https://www.lapresse.ca/actualites/grand-montreal/2021-03-15/itinérance-a-montreal/le-metro-est-a-tout-le-monde.php>

L'appréciation, l'évaluation (la rencontre des objectifs, ce qui a été fait en plus, ce qui n'a pas été fait, les forces du projet, l'impact, les recommandations ou suite à donner au projet)

Contrôle et évaluation du 23 novembre 2020 au 15 avril 2021 (Mesures provenant du plan d'action hivernal avec indicateurs de performance) : 105 interventions documentées et alimentées sur M-Iris accessibles aux patrouilleurs, 132 signalements de la part de la SCSTM et du SPVM, 5 soutiens aux Enquêtes, 5 profils et recommandations rédigés à la Cour, 5 soutiens à l'Équipe mobile de référence et d'intervention en itinérance (EMRII), 10 références et prises en charge EMRII, 13 résolutions de problème en tant que gestionnaire de cas. Sondages : degré de satisfaction 85% de patrouilleurs sont satisfaits ou très satisfaits, 93 % des inspecteurs sont satisfaits ou très satisfaits, 100 % des intervenants communautaires de la SDS sont très satisfaits.

L'expertise d'ÉMIC pourrait s'appliquer à l'ensemble des réseaux de transport collectif au Québec. Nous pouvons aussi penser à l'arrivée du REM qui viendra créer un déplacement du phénomène de l'itinérance. Cette nouvelle expertise conjointe sera alors d'une grande utilité. La force de la complémentarité entre trois types d'organismes spécialisés, policier, de transport collectif et sociocommunautaire, contribue ainsi à créer un pôle d'expertise utile à chaque organisme, mais surtout, au profit des personnes vulnérables et des autres clients et employés du transport collectif.

Personne-ressource : Sophie Bellemare Province : Québec Pays : Canada
Adresse courriel : sophie.bellemare@spvm.qc.ca Numéro de téléphone : 438 826-8887