

Un portrait actualisé de l'itinérance dans le quartier du Plateau-Mont-Royal à Montréal

Une démarche « par et pour » le milieu communautaire

Jean-Baptiste Leclercq
Chercheur d'établissement, CREMIS
Professeur associé, département de sociologie, Université de Montréal
Membre du CREMIS

Valérie Doran
Agente de développement, CDC PMR

Chloé Couvy
Professionnelle de recherche, CREMIS

DOSSIER

Crédit: kcnarf



Le Plateau-Mont-Royal, un quartier central de Montréal, était autrefois marqué par ses caractéristiques ouvrière et artistique. Au cours des dernières décennies, le quartier a connu un embourgeoisement rapide, entraînant une hausse des coûts de logement, une précarisation des populations vulnérables qui y résident et le déplacement de celles et ceux qui ne peuvent plus se permettre d'y habiter (Maltais et Bélanger, 2021; Simard, 2021, Gaudreau et al., 2020; Khomsi et al., 2020; Rose, 2006). Dans ce contexte, on observe une augmentation et une diversification, non seulement de la population itinérante, mais aussi des personnes à risque de le devenir.

En 2014, la Corporation de développement communautaire Plateau-Mont-Royal (CDC PMR)¹ a initié une démarche visant à documenter cette situation. L'objectif était de recueillir des données essentielles pour améliorer l'offre de services, enrichir les pratiques d'intervention existantes, et sensibiliser les décideuses politiques aux besoins des personnes concernées. Depuis, le milieu a connu certaines transformations sociales, économiques et institutionnelles, notamment induites par la pandémie de COVID-19 et la crise des opioïdes qui sévit actuellement, à Montréal comme ailleurs au Canada (Perreault et al., 2021).

Près de dix ans après la publication de leur premier Portrait du phénomène de l'itinérance dans le Grand Plateau (CDC PMR, 2015), la nécessité d'une mise à jour s'est donc fait sentir.

Pour cette seconde édition (CDC PMR, 2024)², l'objectif était de collecter des données précises et actualisées sur l'itinérance dans le Plateau-Mont-Royal, d'examiner les défis spécifiques rencontrés par certains groupes particulièrement présents sur le territoire, tels que les jeunes, les femmes, les aînées, les membres des communautés 2SLGBTQIA+ et les communautés autochtones, tout en donnant la parole aux personnes concernées pour offrir un portrait nuancé de la situation. Comme dans sa première mouture, cette démarche visait à adapter les pratiques du milieu communautaire et cherchait à affirmer son soutien aux droits des personnes en situation d'itinérance tout en défendant les intérêts du milieu communautaire auprès des institutions et des bailleurs de fonds, et en fournissant des éléments pour appuyer les demandes de financement.

Ce texte propose de documenter cette démarche, en soulignant l'implication directe des organismes communautaires dans sa conception et son déroulement, ainsi que les défis pratiques, méthodologiques et éthiques qu'elle a pu soulever.

Retour sur une démarche

Ce récit de pratique découle d'une réflexion amorcée par Jean-Baptiste Leclercq, chercheur d'établissement au CREMIS et chercheur invité du comité d'organisation de la démarche de la CDC PMR.

En avril 2024, environ un mois après le lancement de la nouvelle édition du Portrait, il a invité les personnes impliquées à revenir sur l'expérience de cette démarche, à travers une entrevue et un groupe de discussion. L'entrevue a été réalisée avec les deux porteuses du projet : la coordonnatrice, agente de développement à la CDC PMR, et la professionnelle de recherche mandatée pour l'enquête. Le groupe de discussion a réuni une quinzaine de membres du comité d'organisation du projet, et d'intervenantes du milieu communautaire ayant contribué à sa réalisation. L'objectif de ces deux rencontres était de faire émerger une réflexion critique sur les défis, les réussites et les nouvelles pistes à explorer. Ce, non seulement pour les futures productions de la CDC PMR, mais aussi, plus largement, dans le cadre de projets d'enquête menés par, pour et avec le milieu communautaire.

Co-construction

En 2022, les membres de la CDC PMR travaillant sur les enjeux liés à l'itinérance ont mis sur pied un Comité de recherche en itinérance (CRI) pour l'actualisation du Portrait. Le CRI réunissait non seulement des représentantes et des intervenantes d'organismes communautaires, mais aussi des partenaires institutionnels, tels que l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal et le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL), avec la participation d'un organisateur communautaire. La mission du CRI était de définir les objectifs de la recherche, de superviser les travaux et de s'assurer que la démarche réponde aux besoins du milieu communautaire.

À l'automne 2023, le CRI a mandaté une professionnelle de recherche pour réaliser le Portrait, en collaboration avec l'agente de développement de la CDC PMR et avec le soutien de deux chercheuses universitaires invitées. Ces dernières ont contribué à la structuration du projet, à la validation des choix méthodologiques et des orientations de l'analyse au cours de la démarche. L'expérience préalable en recherche des porteuses du projet et de plusieurs membres du CRI, ainsi que l'historique de recherches partenariales des chercheuses invitées avec le milieu communautaire, ont facilité une compréhension mutuelle des enjeux et des objectifs de la démarche.

Le groupe de travail a d'abord élaboré un questionnaire destiné aux personnes fréquentant les centres de jour et maisons d'hébergement partenaires du projet. Basée sur le questionnaire distribué en 2015, la version de 2024 a été adaptée pour mieux refléter les préoccupations actuelles et intégrer des enjeux et des catégories absentes de la mouture précédente, comme la pluralité des genres.



Crédit : mcccxi

DOSSIER

Les thématiques abordées, telles que le profil des répondantes, l'expérience de vie dans le quartier, ou les enjeux de cohabitation sociale et de parcours de services, étaient fondées sur les besoins et questionnements exprimés par le milieu communautaire. Les questions ont été reformulées plusieurs fois, en tenant compte des retours des intervenantes et des réalités du terrain. Un soin particulier a par exemple été apporté à la traduction des questionnaires en anglais, en espagnol et en inuktitut pour faciliter la participation des personnes non francophones présentes au sein des organismes partenaires.

Questionnaire

Le questionnaire se compose de quatre sections visant à comprendre la situation des répondantes, leurs besoins et la capacité des services à y répondre. Les options de réponse incluent des choix multiples et un encadré pour des précisions.

1. Profil : dresse un portrait général des répondantes à travers des questions sur l'âge, l'appartenance ethnoculturelle, l'identité de genre, l'orientation sexuelle et les expériences scolaires et militaires.
2. Quartier : aborde la stabilité résidentielle en interrogeant sur l'ancienneté dans le quartier, les modalités d'habitation et les enjeux rencontrés.
3. Cohabitation : explore les relations des répondantes avec diverses actrices du quartier, y compris les résidentes, les commerçantes et les agentes des services publics et communautaires.
4. Trajectoire de services : aborde les enjeux liés aux pratiques et aux besoins des répondantes concernant la disponibilité, l'accessibilité et la qualité des services. Les questions portent sur les déplacements, les revenus, l'alimentation, la santé physique et mentale, la consommation, les animaux de compagnie, ainsi que l'accès aux services pertinents.

DOSSIER

« La démarche d'enquête a [...] été guidée par l'éthique professionnelle de l'intervention, fondée sur des principes et des valeurs spécifiques visant à garantir le respect, la dignité et le bien-être des personnes concernées. »

Un second volet de la démarche visait à compléter les données quantitatives par des données qualitatives sous la forme d'une série d'entrevues, afin de permettre aux personnes interrogées de valider et enrichir les constats tirés du questionnaire. L'équipe de travail a identifié un ensemble de thématiques clés pour élaborer la grille d'entrevue et a sélectionné 9 répondantes au questionnaire, ayant exprimé leur souhait de participer à ce second volet, selon des critères permettant de représenter les principales catégories de population observées sur le territoire. Pour les deux volets, un budget a été alloué afin de rémunérer les participantes, reflétant le souci du CRI de valoriser leur contribution et de compenser le temps offert.

Les membres du CRI ont généralement apprécié leur participation à cette étape d'élaboration du projet, notamment en comparaison avec d'autres démarches de recherche plus classiques : « cela a été vraiment apprécié de participer à l'élaboration des questionnaires par rapport à d'autres démarches où on reçoit directement le formulaire à remplir, construit par des personnes qui ne connaissent rien à la réalité du terrain. Un formulaire imposé peut être à côté de la plaque, ou dérangeant, avec des questions inappropriées » (intervenante).



Crédit: Waldemar

Ouvrir la porte

En octobre 2023, 220 questionnaires ont été distribués au sein de 12 organismes communautaires partenaires (centres de jour et maisons d'hébergement), ainsi que dans l'espace public, notamment dans des campements. Chaque organisme a mandaté une à trois intervenantes pour administrer les questionnaires auprès des usagers des services. Ces intervenantes ont suivi une formation sur mesure pour s'approprier le contenu du questionnaire et assurer une passation homogène entre les différents organismes³.

Cette démarche présente une particularité notable : confier la passation des questionnaires aux intervenantes, plutôt qu'à une équipe universitaire comme cela se fait habituellement dans un projet de recherche classique, offre certaines opportunités, mais soulève également des questions opérationnelles, éthiques et méthodologiques.

En pratique, malgré la formation offerte aux intervenantes, les conditions de passation ont été relativement variables. Dans certains cas, par exemple, les intervenantes ont aidé les répondantes à remplir leurs questionnaires, tandis que dans d'autres, les personnes répondaient en groupe, et s'entraidaient : « je ne sais pas si on avait le droit [rire], mais plusieurs personnes ont rempli le formulaire ensemble, en groupe, elles s'entraidaient pour répondre aux questions » (intervenante). Bien que ces variations spontanées aient permis de contourner les enjeux de littéracie et d'instaurer un climat de confiance, les biais en termes de qualité et de cohérence des données recueillies sont plus difficiles à mesurer que dans un cadre strictement standardisé.

De plus, cette implication représente une charge de travail supplémentaire pour les intervenantes, qui doivent déjà composer avec des moyens insuffisants auprès d'une population vulnérable dont les priorités sont souvent ailleurs : « [en hébergement d'urgence], cela devient difficile d'expliquer la démarche et l'importance d'investir du temps dans le questionnaire [aux personnes interrogées]. Les gens sont à la recherche d'un endroit où se poser, répondre à un questionnaire n'est pas leur priorité » (intervenante).

Toutefois, en comparaison avec une équipe de recherche qui aurait été extérieure au milieu interrogé, les intervenantes sont particulièrement bien placées pour créer un environnement propice à une telle démarche.

« [O]n part du principe que faire passer des questionnaires pourrait griller la relation avec l'intervenant alors qu'au contraire cela peut améliorer la relation intervenant-usager. » (Intervenante)

D'une part, le lien de confiance qu'ils et elles entretiennent avec les personnes concernées aide à réduire la dimension intrusive ou anxiogène des questions posées. D'autre part, ils et elles sont capables de rejoindre les personnes plus éloignées des services, permettant ainsi de faire remonter des besoins et des points de vue souvent marginalisés et difficiles d'accès, comme ceux des personnes à statut migratoire précaire ou des personnes qui vivent en campement. On peut penser également aux membres des communautés autochtones et 2SLGBTQ+ qui, bien qu'elles soient surreprésentées parmi les personnes en situation d'itinérance et sur le territoire du Plateau-Mont-Royal, fréquentent moins les services, souvent parce que ces derniers ne répondent pas adéquatement à leurs besoins (CDC PMR, 2024).

« Cela nous a permis de mieux connaître certaines participantes, notamment des personnes qui sont un peu plus dans leur coin, dans leur bulle. Vu qu'on est un centre d'urgence, si les gens viennent vers nous et veulent faire des démarches, on peut, mais s'ils ne veulent pas nous parler d'eux-mêmes, cela leur appartient. Le questionnaire a ouvert cette porte-là, et on a pu accompagner des personnes grâce au lien qui a été créé. » (Intervenante)

Enfin, les compétences professionnelles des intervenantes et leur connaissance approfondie du milieu leur permettent de réagir en situation de crise, et d'aborder des questions sensibles de manière informée et respectueuse : « J'ai expliqué que ce n'était pas le dénombrement, et il y avait une ouverture à participer, à donner du temps à une démarche qu'ils considéraient comme plus éthique et respectueuse de leur situation » (intervenante).

Double casquette

« À travers cette démarche on ne voulait pas reproduire une certaine lourdeur, qui est présente dans la recherche universitaire. » (Membre du CRI, milieu communautaire)

Une autre particularité de ce projet réside dans le choix du CRI de ne pas solliciter de certificat éthique auprès d'une université ou du Réseau de la santé et des services sociaux (qui dispose de ses propres comités d'éthique de la recherche). D'une part, les délais requis pour obtenir ces certificats sont souvent en décalage avec les calendriers serrés du milieu communautaire et des bailleurs de fonds. D'autre part, un cadre éthique formel aurait restreint la flexibilité de la démarche. Il est important de souligner que celle-ci n'est pas conçue comme un projet de recherche à proprement parler, mais comme un accompagnement à une initiative du milieu communautaire. Dans ce contexte, les personnes répondant au questionnaire ne sont pas considérées comme des participantes à une recherche, mais comme des contributrices à l'élaboration du portrait. Par conséquent, l'organisme en charge du projet n'est pas formellement tenu de soumettre une demande de certificat d'éthique.

Un autre enjeu est celui de la double casquette des intervenantes, qui agissent à la fois en tant qu'agentes de recherche et professionnelles de l'intervention. Cette dualité peut soulever des questions éthiques, notamment en ce qui concerne le bris de confidentialité, qu'il s'agisse d'une intervenante ayant accès aux réponses confidentielles des questionnaires ou d'une agente de recherche recueillant des informations sous l'influence d'une relation de confiance.

La démarche d'enquête a néanmoins été guidée par l'éthique professionnelle de l'intervention, fondée sur des principes et des valeurs spécifiques visant à garantir le respect, la dignité et le bien-être des personnes concernées. L'obtention du consentement éclairé des participantes a notamment été un élément central de ces préoccupations. Les intervenantes ont mis à profit leurs compétences professionnelles pour établir une relation de confiance avec les participantes et ont pris des mesures pour protéger les données sensibles. Ainsi, l'absence de certification n'a pas empêché la mise en place de processus rigoureux : plutôt que de se conformer à une démarche académique traditionnelle, le CRI a opté pour des balises éthiques adaptées au contexte spécifique du projet. « Si cela n'avait pas été fait avec des gens du communautaire, il y aurait eu plus de réticence du côté des intervenantes » (membre du CRI, milieu communautaire).

« Je me suis senti comme celui qui facilitait. [...] Et on est quand même régies par la confidentialité » (intervenante). Rétrospectivement, le double mandat des intervenantes comme enquêteurs-trices semble avoir suscité peu de préoccupations parmi les membres du CRI, qui se sont principalement perçus comme des facilitateurs-trices. Ils et elles mettent en avant un respect rigoureux de la confidentialité et ont veillé à ce que les questions posées soient pertinentes et adaptées aux participantes. En somme, l'éthique de la recherche dans ce projet a été abordée selon une approche pragmatique, en phase avec les réalités du milieu communautaire.



Crédit: Diomari Madulara

Crédit : mcccxxii

*Par, pour et avec*

Alors que le Portrait de 2015 s'appuyait principalement sur la perspective des acteur·trices du milieu communautaire, l'édition de 2024 a davantage mis l'accent sur le point de vue des utilisateur·trices des services. Cette orientation découle, entre autres, des ambiguïtés qui subsistent quant à la capacité des intervenantes à représenter fidèlement les besoins des personnes qu'ils et elles accompagnent, comme l'ont souligné plusieurs membres du CRI. Malgré les efforts du milieu communautaire, il demeure difficile de cerner avec précision les attentes et les causes que les personnes en situation d'itinérance souhaiteraient voir défendues : « Je parle en leur nom mais, dans le fond, est-ce que je le fais vraiment? » (intervenante). « On se rend compte qu'on a une idée de leurs besoins dans leur quotidien de survie, mais on n'a pas toujours idée de ce qu'est leur position : quels sont les droits qu'ils et elles veulent qu'on revendique, quels sont les enjeux qui les concernent, pour lesquels ils et elles veulent qu'on milite davantage? » (membre du CRI, milieu communautaire). De plus, bien que les partenaires y aient été ouvertes dès le départ, il reste complexe d'adopter une posture critique envers le secteur communautaire en se fondant uniquement sur la parole de ses principales acteur·trices.

« Les personnes en situation d'itinérance n'ont absolument pas participé au développement de la démarche. L'idée même de faire un portrait n'a pas émané de ces personnes-là, c'est une demande du milieu communautaire. On aurait pu, par exemple, monter un petit comité de personnes concernées, ou les intégrer au comité de travail. On a vu qu'au-delà des personnes qui avaient déjà participé à des projets de recherche, une participante pour qui c'était la première fois nous a dit qu'elle avait eu "la piqure", ça l'intéressait. » (Agente de développement)

Selon les intervenantes, les personnes ayant contribué à l'enquête ont exprimé un sentiment de valorisation. Les entrevues, en particulier, leur ont permis d'exprimer plus librement leur point de vue et leurs revendications, ce qui a enrichi la perspective globale du projet, comme l'a souligné la professionnelle de recherche. Toutefois, les membres du CRI et les porteuses du projet reconnaissent que, bien que cette démarche ait permis de « donner la voix » aux personnes concernées, leur intégration n'a pas été pleinement satisfaisante. Pour les prochaines mises à jour du Portrait, il serait pertinent d'inclure des personnes en situation d'itinérance à toutes les étapes de la recherche, y compris dans le plan de mobilisation et de transfert de connaissances. L'idée de faire appel à des pairs-aidantes a également été évoquée. Ainsi, le CRI souligne que pour qu'une démarche soit véritablement « par et pour » le milieu communautaire, elle devrait également être menée « par, pour et avec » les personnes concernées, en les impliquant dès le départ.

Mobilisations

Cette mise à jour du portrait de l'itinérance sur le Plateau-Mont-Royal a été conçue et réalisée selon une approche « par et pour » le milieu communautaire, impliquant directement des responsables d'organismes et des intervenantes à chaque étape du processus : de la conceptualisation à la collecte et analyse des données, en passant par la rédaction et la diffusion. Cette démarche visait à répondre aux besoins spécifiques du milieu, notamment en soutenant leurs demandes de financement et en améliorant leurs pratiques.

« On a commencé à diffuser le rapport auprès d'autres acteurs, comme les commerçants, les coops... On l'utilise comme un outil de démystification de l'itinérance, notamment pour les enjeux de cohabitation » (membre du CRI, milieu communautaire). « On l'a diffusé dans différentes directions de programmes du CIUSSS du Centre-Sud. En tant qu'organismes communautaires, on utilise aussi ces données lorsqu'on fait des présentations de quartier » (membre du CRI, organisateur communautaire).

Quelques mois après sa publication, le rapport a déjà trouvé différentes applications. Dans le Plateau-Mont-Royal, certains lieux sont particulièrement ciblés par les plaintes de résidentes en raison de la présence de grands refuges. Pour répondre à ces préoccupations, les représentantes des organismes locaux ont pu s'appuyer sur le rapport pour entamer le dialogue avec les commerçantes et les institutions afin d'aborder les réalités spécifiques du secteur. En parallèle, certains comités de concertation de l'arrondissement ont proposé de développer un plan d'action basé sur ses recommandations. Le rapport a également été diffusé au sein du CIUSSS, notamment auprès des directions de la santé mentale et de l'itinérance. Plusieurs intervenantes ont par ailleurs suggéré qu'une présentation dans les CLSC du quartier serait pertinente, compte tenu des enjeux d'accès aux soins de santé et aux services sociaux révélés par les données.

« Le rapport a été très bien accueilli à l'arrondissement. Il a aussi été diffusé auprès d'autres collègues qui font le même travail dans d'autres arrondissements. Ça a été bien reçu, mais qu'est-ce qui va en être fait? » (Membre du CRI, arrondissement du Plateau-Mont-Royal)

Bien que les membres du CRI n'entretiennent guère d'illusions quant aux changements structurels possibles à court terme, ils et elles poursuivent leur mobilisation. Au moment de la rédaction de ce texte, le milieu communautaire élabore d'ailleurs une stratégie de diffusion ciblant des décideurs-euses et représentantes politiques.

« Si les CLSC du Plateau pouvaient s'ouvrir les yeux avec ce rapport-là, si cela peut aider à l'accessibilité à des soins et des services, ce serait une victoire en soi. » (Membre du CRI, milieu communautaire)

« En lisant ce rapport, CENTRAIDE a indiqué qu'ils allaient continuer à financer les groupes en itinérance du Plateau-Mont-Royal. Maintenant je suis imputable de pousser ces revendications-là pour les trois prochaines années. » (Agente de développement)

Notes

1. La Corporation de développement communautaire Plateau-Mont-Royal (CDC PMR) est un regroupement local et intersectoriel d'organismes communautaires qui regroupe 69 organismes membres. Voir leur site web pour plus d'informations : <https://cdcpmr.org/>
2. Pour consulter le *Portrait du phénomène de l'itinérance 2023-2024* de la CDC PMR : <https://cdcasgp.org/wp-content/uploads/2024/03/Rapport-Itinerance-2024.pdf>
3. Les 9 entrevues qui ont suivi la passation des questionnaires ont été menées par la professionnelle de recherche. Leur durée était de 1h à 2h et elles ont eu lieu dans les locaux des organismes partenaires ou dans des espaces publics, auprès de personnes ayant précédemment répondu au questionnaire.

Références

- CDC PMR. (2015). *Portrait du phénomène de l'itinérance dans le Grand Plateau*. Corporation de développement communautaire Action Solidarité Grand Plateau. https://cdcasgp.org/wp-content/uploads/2019/01/Portrait-Itinerance_avril2015.pdf
- CDC PMR. (2024). *Portrait du phénomène de l'itinérance 2023-2024*. Corporation de développement communautaire Plateau Mont-Royal. <https://cdcasgp.org/wp-content/uploads/2024/03/Rapport-Itinerance-2024.pdf>
- Gaudreau, L., Goyer, R., Rutland, T. et van Vliet, S. (2020). *Les expulsions résidentielles sur le Plateau Mont-Royal. Rapport de recherche*. Collectif de recherche et d'action sur l'habitat. https://clpmr.com/wp-content/uploads/2021/06/RapportFinal_ExpulsionsPlateau_opt.pdf
- Khomsî, M. R., Fernandez-Aubin, L., et Rabier, L. (2020). A prospective analysis of overtourism in Montreal. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 37(8-9), 873-886. <https://doi.org/10.1080/10548408.2020.1791782>
- Maltais, A., et Bélanger, H. (2021). La gentrification au Québec : les gens, les lieux, les pratiques. *Recherches sociographiques*, 62(1), 7-34. <https://doi.org/10.7202/1082611ar>
- Perreault, M., Flores-Aranda, J., Lachapelle, É. et Milton, D. (2021). Usages d'opioïdes et réduction des méfaits : pratiques et traitements émergents. *Drogues, santé et société*, 19(1-2), i-v. <https://doi.org/10.7202/1085165ar>
- Rose, D. (2006). Les atouts des quartiers en voie de gentrification : du discours municipal à celui des acheteurs. Le cas de Montréal. *Sociétés contemporaines*, 63(3), 39-61. <https://doi.org/10.3917/soco.063.0039>
- Simard, J. (2021). Vieillir et se loger. Précarité résidentielle et gentrification dans les quartiers centraux montréalais. *Recherches sociographiques*, 62(1), 65-93. <https://doi.org/10.7202/1082613ar>

