

Possibilités inédites

DOSSIER

L'intervention policière auprès des personnes en situation d'itinérance a soulevé récemment de nombreuses critiques. La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec (CCDPQ) a pointé du doigt le profilage social exercé par le Service de Police de la Ville de Montréal (SPVM), c'est-à-dire une intervention « disproportionnée » sur le segment de population profilé comme étant « itinérant ».¹ Le Barreau du Québec s'est lui

Frédéric Maari

Agent de relations humaines
Équipe d'intervention mobile de référence et d'intervention en itinérance (EMRII)

Propos recueillis et mis en forme par Pierre-Luc Lupien
Revue du CREMIS



Fleuri 2010. Certains droits réservés (CC)

aussi indigné des pratiques du SPVM en matière d'itinérance. Dans un imposant rapport², il stipule entre autres que l'émission massive de constats d'infraction aux personnes en situation d'itinérance est une pratique non seulement inefficace mais aussi discriminatoire. Dans un numéro précédent de la *Revue du*

*CREMIS*³, Isabelle Raffestin, responsable d'un projet d'accompagnement des personnes itinérantes dans leur démarche auprès de la Cour (appelé la *Clinique Droits Devant*), avait conclu à une situation d'injustice programmée pour désigner la pratique des services policiers. L'auteure rendait compte aussi des nombreux

impacts négatifs de l'intervention policière sur le parcours de réinsertion des personnes à la rue. Certaines personnes cumulent des dettes allant au-delà de 15 000\$ en contraventions non payées. Comment peuvent-elles envisager de s'en sortir dans de pareilles conditions ?

Devant toutes ces critiques, le SPVM n'a pas fait la sourde oreille. Au contraire, préoccupé par la question, une nouvelle escouade a été mise sur pied pour répondre différemment aux appels en lien avec l'itinérance. Il s'agit de l'EMRII, acronyme pour *Équipe mobile de référence et d'intervention en itinérance*. Elle réunit des policiers et des intervenants socio-sanitaires du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Jeanne-Mance. Depuis plus d'un an et demi, l'expérience se déroule et connaît un développement non négligeable. Elle contribue à transformer considérablement les regards et les pratiques du SPVM à l'endroit des personnes sans domicile. L'article qui suit est écrit à partir de mon expérience en tant qu'intervenant social au sein de cette équipe. Il vise à présenter le cheminement de l'équipe, de sa mise sur pied à son déploiement sur le terrain, et les quelques transformations qu'elle a engendrées dans les façons de voir et de faire du SPVM, mais aussi des intervenants adjoints à l'escouade.

Le noyau dur

Plusieurs raisons ont mené le SPVM à considérer la mise sur pied d'une escouade spécialisée en itinérance. Par-delà les critiques adressées au SPVM, il y a aussi des raisons plus pragmatiques. En effet, d'après les statistiques du SPVM, en 2008, il y aurait eu en moyenne 25 appels par jour en lien avec des personnes en situation d'itinérance. Parmi elles, le SPVM aurait identifié un « noyau dur » de récidivistes d'environ 150 personnes. Chacune d'elles au-

rait généré près de 20 appels durant l'année. Devant ces constats, le SPVM s'est penché sur des approches qui ont fait leurs preuves dans la gestion des conflits autour de l'itinérance. Il s'est intéressé aux pratiques développées par le service de police de San Diego aux États-Unis, qui a constitué une équipe mixte composée de policiers et d'intervenants sociaux.

C'est dans ce contexte qu'ont été tracées les grandes lignes de ce que serait l'EMRII. Il a été convenu premièrement que l'équipe ne viendrait pas se substituer à des groupes d'intervention de première ligne comme l'Urgence Psycho-sociale Justice (UPS-J), qui intervient en cas de crise ou de détresse en lien avec la santé mentale. L'EMRII a été définie davantage comme une équipe qui intervient en deuxième ligne, c'est-à-dire qui assure un suivi auprès de personnes en situation d'itinérance qui génèrent un haut niveau d'appels aux policiers, de façon à créer un lien de confiance, mieux comprendre le sens des comportements dérangeants et favoriser un meilleur accès à des services appropriés aux besoins. Ses objectifs principaux sont la réduction des méfaits et l'amélioration de la qualité de vie des personnes, dans une optique de sécurité et d'ordre public. Durant la période d'élaboration du projet, certaines questions ont aussi été débattues, notamment en ce qui concerne le port de l'uniforme pour les policiers membres de l'équipe. Il est apparu important pour la direction du SPVM que les policiers affectés à l'équipe continuent de porter leur uniforme, ne serait-ce que pour modifier l'image de la police ou encore, pour montrer l'exemple aux autres policiers dans leur contact avec les personnes itinérantes.

Ensuite, le SPVM a contacté de nombreuses personnes et organismes qui pourraient appuyer dans l'élaboration de leur approche. Le CSSS Jeanne-Mance, plus spécifiquement la direction des services spécifiques, a répondu favorablement à cet appel. Un infirmier et un intervenant social du CSSS ont alors été adjoints à l'équipe. C'est ainsi qu'est née l'EMRII.

DOSSIER

« [L'EMRII intervient] de façon à créer un lien de confiance, mieux comprendre le sens des comportements dérangeants et favoriser un meilleur accès à des services appropriés aux besoins. »

DOSSIER

« La clientèle ciblée par l'équipe connaît un épuisement des réseaux de prise en charge en raison notamment du fait qu'elle refuse toute forme d'aide et de la difficulté pour les intervenants d'explicitement une demande afin d'initier un processus de changement. »

Sur le terrain

Une fois l'équipe constituée, son travail s'est réparti entre deux tâches principales : le travail d'intervention sur le terrain et la sensibilisation des patrouilleurs aux réalités de l'itinérance. En ce qui concerne le travail de terrain, l'équipe a commencé en concentrant son intervention sur les dix premières personnes en tête du « palmarès » des personnes ayant suscité le plus d'appels. Or, parmi ce « top 10 », il est apparu que plusieurs étaient difficilement approchables sur le plan clinique, notamment en raison de leur hostilité. Il s'est aussi avéré que plusieurs personnes identifiées comme « itinérantes » n'étaient pas vraiment en situation d'itinérance et qu'elles occupaient l'espace public davantage pour y faire du trafic de stupéfiants que pour survivre. Suite à ces expériences, policiers et intervenants sociaux ont décidé d'axer leurs interventions sur des personnes présentant des éléments de vulnérabilité, entendus ici comme des problèmes de santé mentale, des incapacités physiques et des addictions à des substances. Les personnes ciblées par l'EMRII sont donc celles qui, sans être dangereuses, dérangent l'entourage et génèrent beaucoup d'appels. À titre d'exemple, l'EMRII a eu à s'occuper d'une personne ayant des problèmes de mobilité en pleine incurie, souffrant d'alcoolisme sévère, d'incontinence urinaire et fécale et ayant adopté un édicule de métro comme milieu de vie. Les passants appelaient la police en voyant ce vieil homme dans un état si pitoyable. Une autre personne, une jeune femme enceinte dans la mi-vingtaine, itinérante et toxicomane, quémandait au coin d'une artère principale du centre-ville en adoptant des com-

portements problématiques. La clientèle ciblée par l'équipe connaît un épuisement des réseaux de prise en charge en raison notamment du fait qu'elle refuse toute forme d'aide et de la difficulté pour les intervenants d'explicitement une demande afin d'initier un processus de changement. L'équipe rencontre aussi fréquemment des personnes aux prises avec des déficits cognitifs, principalement causés par un traumatisme crânien. À un certain moment, la moitié des personnes suivies par l'équipe répondaient à ce profil.

Parallèlement à ces premières interventions de terrain et à la redéfinition de la population-cible, l'équipe a réalisé une première tournée de sensibilisation à l'itinérance dans l'ensemble des postes de quartier de la région opérationnelle Sud de Montréal. Il s'agissait de présenter l'équipe et de décrire la population à laquelle elle s'adresse. À travers cette phase d'implantation, de nombreuses heures ont été consacrées à la formation réciproque des policiers et intervenants sociaux. Cette formation s'est poursuivie tout au long de la mise en place de l'équipe. Les intervenants sociaux ont profité de chaque occasion pour partager leurs connaissances à leurs collègues policiers et aux réseaux publics et communautaires.

Stéréotypes

Dès le départ, le caractère original du travail de l'EMRII a suscité des réactions inattendues de la part des personnes en situation d'itinérance. Ce fut notamment le cas pour un homme ayant une longue expérience de vie à la rue (environ dix ans), atteint du VIH et consommant de la cocaïne en intraveineuse, qui, en voyant les policiers intervenir autrement, s'est approché de l'équipe pour leur exprimer sa volonté de suivre une cure de désintoxication. Suite à sa demande, l'équipe a trouvé une place à l'Urgence-toxicomanie du Centre Dollard-Cormier, puis dans une ressource d'hébergement. Depuis, cette personne vit en appartement avec un membre de sa famille, a cessé sa consom-

mation intraveineuse et bénéficie d'un suivi par une équipe multidisciplinaire pour son VIH. C'est le premier « *success story* » de l'équipe ! Évidemment, on ne peut attribuer ce succès seulement au travail de l'équipe. Cette personne était mûre pour s'en sortir et avait certainement rencontré d'autres intervenants bien avant. Il n'en demeure pas moins que ce rétablissement « miracle » révèle que les policiers peuvent avoir un impact positif dans la vie des personnes en situation d'itinérance lorsqu'ils sont associés à une ressource, par opposition à une force répressive utilisant des moyens coercitifs pour régler des problèmes.

Le travail avec l'EMRII donne de nombreux avantages aux intervenants sociaux qui en font partie. Il assure leur protection lorsqu'il s'agit d'entrer en contact avec des personnes dans des lieux pouvant être dangereux. Cette protection leur permet d'être moins craintifs et d'aller plus loin dans leurs interventions. La formule de l'EMRII offre aussi des possibilités inédites aux intervenants sociaux dans le suivi des personnes, aussi bien dans la rue que dans le système judiciaire. Bénéficiant d'une autopatrouille, l'équipe peut se déplacer aisément et effectuer ainsi de nombreuses démarches de suivi auprès des différentes ressources dispersées à travers la ville. Un autre avantage de taille est que le dispositif policier permet de retrouver plus facilement

une personne dans l'espace urbain. Grâce aux radios policières et aux systèmes informatiques dans les autos-patrouilles, il suffit souvent d'un simple message de recherche aux autres patrouilleurs pour situer la personne. Inutile de dire que l'accès à ces ressources constitue un avantage important pour le suivi de personnes en situation d'itinérance, avec un mode de vie parfois « nomade », comparativement à la situation de l'Équipe itinérance du CSSS Jeanne-Mance qui doit se contenter d'espérer que la personne viendra consulter ou qu'on la retrouvera dans la rue lors des tournées d'« *outreach* ».

Si l'EMRII facilite le suivi des personnes dans la rue, elle s'avère aussi efficace pour suivre les personnes dans le système judiciaire. Elle peut parfois permettre d'éviter la judiciarisation des personnes en situation d'itinérance. Avec l'EMRII, il est possible d'être présent auprès de la personne presque immédiatement après son arrestation. C'est loin d'être le cas habituellement pour les intervenants chargés de suivre des personnes en situation d'itinérance. Si une personne est arrêtée, l'intervenant risque de ne



RICCIO, 2007. Certains droits réservés (cc)

DOSSIER

« L'équipe contribue notamment à éviter des conditions de remise en liberté presque absurdes pour une personne en situation d'itinérance, comme l'interdiction de fréquenter le centre-ville de Montréal où l'ensemble des ressources en itinérance sont situées. »

pas le savoir et de s'inquiéter jusqu'au moment où il apprendra, quelques semaines plus tard, que la personne vient de sortir d'un épisode d'incarcération. L'avantage de l'EMRII pour un intervenant est qu'elle permet de ne pas perdre le contact avec la personne. De ce fait, l'équipe rend possible une intervention dans les moments critiques, comme c'est le cas immédiatement après une arrestation. Elle permet aussi que la personne soit mieux représentée en Cour et qu'elle obtienne par le fait même des conditions de libération plus cohérentes, qui s'accordent davantage aux réalités de la vie à la rue et qui font aussi partie d'un plan de rétablissement réaliste. L'équipe contribue notamment à éviter des conditions de remise en liberté parfois absurdes pour une personne en situation d'itinérance, comme l'interdiction de fréquenter le centre-ville de Montréal, où l'ensemble des ressources en itinérance sont situées, ou encore l'interdiction de boire pour une personne alcoolique chronique. De telles conditions ne font que maintenir la personne sans domicile dans l'engrenage de la judiciarisation car elle peut difficilement les respecter.

À travers leurs expériences de travail en commun, le regard réciproque des policiers et des intervenants sociaux a changé. Les perceptions des policiers de l'équipe sur l'itinérance et l'intervention sociale se sont modifiées et les intervenants sociaux ont pu s'ouvrir à la complexité du travail policier et dépasser l'image stéréotypée du policier répressif et autoritaire.

Complexité

Plusieurs facteurs concourent à donner aux patrouilleurs une certaine vision, plutôt négative, des personnes itinérantes. D'entrée de jeu, les policiers manquent souvent de temps entre deux interventions pour se pencher sur leur situation. L'itinérance n'est que l'une des nombreuses réalités face auxquelles ils sont appelés à intervenir. Les patrouilleurs n'ont habituellement pas vraiment le temps de saisir la complexité de l'itinérance. Une policière, membre de l'EMRII, disait à ce propos que, dans sa carrière, elle n'avait pu que « flirter » avec l'itinérance, qu'effleurer cette réalité sans vraiment pouvoir aller plus en profondeur dans sa compréhension, alors qu'avec l'EMRII, elle

était confrontée au vécu intime, à la souffrance et aux obstacles que ces personnes doivent surmonter. Pour bien des policiers, pour qui leur travail implique de contrer vaillamment le crime, intervenir auprès de personnes en situation d'itinérance peut souvent être vécu comme une corvée qui n'a rien de valorisant. Il faut appeler des ressources en itinérance, ou encore l'hôpital, et déplacer la personne vers la ressource. En plus, cette dernière est loin d'apprécier l'effort et, plus souvent qu'autrement, elle s'en plaint tout au long de l'intervention. Il y a aussi un fait inavouable : parfois, la personne dégage une odeur nauséabonde, ce qui ajoute au malaise des agents. En gros, la tâche exige de réaliser toutes sortes de démarches qui ne sont pas nécessairement comptabilisées dans le travail des policiers et qu'elles s'avèrent inutiles en définitive. Par exemple, une personne amenée à l'hôpital en ressort au bout de quelques heures, voire quelques minutes, et retourne dans le secteur où des plaintes avaient été formulées à la police.

Le travail de l'EMRII a donc permis aux policiers membres de l'équipe et à leurs collègues patrouilleurs de modifier leur vision de l'itinérance. Au fil des échanges entre policiers et intervenants, mais aussi grâce à la possibilité de consacrer plus de temps à cette réalité, les policiers ont acquis une meilleure compréhension de la complexité de l'itinérance. Celle-ci

s'exprime à travers une diversité de situations rencontrées par l'équipe. « Chaque cas a sa complexité », dit-on en intervention. À ce titre, l'alcoolisme sévère qui touche une forte proportion des personnes itinérantes est notamment une de ces situations complexes que les policiers ne pouvaient que difficilement se représenter auparavant. Pour beaucoup d'agents, le problème d'alcoolisme des personnes n'avait qu'une solution : arrêter de boire. C'est en ce sens qu'ils recommandaient à la Cour, comme condition de remise en liberté, que la personne ne boive plus. Assez rapidement, les policiers de l'équipe ont réalisé que la situation est beaucoup plus complexe et qu'une personne consommant de fortes quantités d'alcool tous les jours ne peut pas arrêter du jour au lendemain.

À force de travailler de concert avec les autres ressources, les policiers ont également mieux saisi les contraintes propres à chacune d'entre elles. Ils s'expliquent mieux pourquoi les hôpitaux ne sont pas toujours en mesure de traiter les personnes qu'ils leur amènent. Ils comprennent davantage les restrictions des différentes ressources spécialisées sur des problématiques comme la toxicomanie, la santé mentale ou l'hébergement d'urgence. Chaque ressource a son fonctionnement et ses critères, ce qui peut mener au phénomène de la « balle de ping-pong », c'est-à-dire que les personnes sont renvoyées d'une ressource à l'autre. Il arrive souvent qu'une ressource refuse une personne parce qu'elle est trop intoxiquée par l'alcool ou la drogue, une autre à cause de ses problèmes de santé mentale, puis une dernière parce qu'elle est sans domicile. Avant l'expérience de l'EMRII, les policiers s'imaginaient tout simplement que les ressources étaient incompetentes puisqu'elles ne parvenaient pas à améliorer la situation des per-

sonnes. Ils les amenaient dans des ressources pour les retrouver peu après à l'endroit où elles venaient d'être appréhendées. Maintenant, les policiers comprennent mieux la complexité du système de prise en charge et des personnes. Ils ont réalisé qu'il est rare d'obtenir des résultats instantanés en itinérance. Cette compréhension s'est exprimée entre autres dans le surnom de l'équipe, qu'une journaliste a nommée « la brigade des petits pas » : petits pas avec les personnes en situation d'itinérance, mais aussi avec les autres patrouilleurs que l'escouade doit sensibiliser.

Petit à petit, c'est donc le regard des policiers de Montréal sur l'itinérance qui commence à se transformer ; d'une vision plutôt négative, réduite à celle permise par les interventions sporadiques, à une vision plus large, plus sensible à la complexité.



Bruno Frey, 2005. Certains droits réservés (cc)

DOSSIER

Communication

De notre côté, en tant qu'intervenants sociaux et sanitaires de l'équipe, nous avons aussi élargi notre vision concernant les policiers. Avant de participer à l'équipe, nous avions tendance à percevoir les policiers uniquement à travers l'œil de notre clientèle, c'est-à-dire celui des personnes itinérantes. Nos représentations étaient donc essentiellement fondées sur les aspects les plus négatifs de leur travail, comme l'émission massive de contraventions, l'usage de la force et la judiciarisation des personnes. Les policiers apparaissent bien souvent comme un des éléments importants, sinon une des causes des difficultés des gens à la rue. Les études d'Isabelle Raffestin fournissent des arguments forts en faveur de ce type d'explication, notamment en ce qui concerne les difficultés de réinsertion sociale en raison de la judiciarisation et des dettes pour contraventions non payées.

Si tous ces problèmes demeurent bien réels, les policiers ne sont pas les uniques acteurs concernés dans les conflits d'appropriation de l'espace public. Ils sont appelés à intervenir à

la demande d'autres groupes de citoyens qui font pression sur eux pour régler des problèmes en lien avec des personnes dites « itinérantes ». Souvent, il est attendu d'eux qu'ils règlent la situation dans l'immédiat. Par exemple, il peut s'agir d'un restaurateur excédé qui appelle la police afin de se débarrasser d'une personne qui boit et qui urine un peu partout devant sa terrasse. Il s'attend vraisemblablement à ce que les policiers déplacent cette personne *manu militari*. Une approche plus compréhensive, comme celle de l'EMRII, peut rencontrer l'exaspération des requérants qui se disent à bout de patience. Il faut souvent les persuader de la nécessité d'une intervention sur le long terme. Nous nous sommes donc aperçus que les policiers se situent souvent au centre de pressions multiples et contradictoires de la part des citoyens. Lorsque les policiers doivent intervenir à la vue de tous pour déplacer une personne contre son gré, ils sont les seuls à être pointés du doigt comme étant répressifs, alors qu'ils répondent en fait à une demande de la communauté qui demeure, quant à elle, dissimulée.

Nous avons aussi eu la chance de mieux connaître ce qui est à l'origine de la culture policière. Schématiquement résumée, cette culture est celle de l'efficacité dans l'intervention. Lorsque les policiers sont dépêchés sur un lieu, il est sous-entendu qu'ils représentent la dernière option pour les citoyens qui les appellent. Dès lors, il est aussi attendu d'eux qu'ils mettent fin à la situation problématique dans l'immédiat. Les policiers se sentent donc responsables vis-à-vis des citoyens, des commerçants et des payeurs de taxes, de répondre à leurs demandes. Outre l'importance de l'efficacité, la culture policière s'ancre aussi dans la valorisation d'un mode de fonctionnement hiérarchisé, qui n'est pas sans lien avec le contexte d'urgence dans lequel les policiers doivent agir et prendre des décisions rapidement. Les intervenants sociaux se sont aperçus que les patrouilleurs ne sont pas en position de remettre en question les ordres d'un supérieur. Par exemple, des patrouilleurs procèdent à des interventions auprès de personnes suivies par



Garytamin, 2007. Certains droits réservés (CC)

l'EMRII sans les consulter. Les intervenants ont compris qu'ils devaient veiller à ne pas créer trop de confusion entre les patrouilleurs et leurs supérieurs, par exemple, en opposant le point de vue de l'EMRII aux ordres reçus par les patrouilleurs. Autant que possible, l'équipe doit éviter ce genre de situation et favoriser la communication. Une logique semblable est appliquée dans la sensibilisation des patrouilleurs. L'équipe considère qu'il est préférable d'y aller doucement plutôt que de confronter les patrouilleurs à propos de leurs pratiques.

Tensions créatrices

L'expérience de l'EMRII est appelée à se poursuivre et à se développer. L'équipe est passée de quatre membres (deux policiers et deux intervenants du CSSS) à six membres (quatre policiers et deux intervenants de CSSS). L'EMRII contribue certainement à transformer les regards et les pratiques du SPVM en matière d'itinérance. De nombreux défis se présentent à l'équipe, qui doit rester particulièrement consciente de la différence entre les mandats des policiers et des intervenants du CSSS. Ces derniers sont avant tout responsables du bien-être des personnes en situation d'itinérance, qui sont, pour ainsi dire, leurs « clients ». Ils doivent entre autres veiller à la confidentialité de leurs interventions cliniques et s'assurer que les personnes aient accès aux services appropriés à leurs besoins dans les meilleures conditions possibles. De leur côté, les policiers ont pour mission prioritaire de s'assurer de la sécurité et de l'ordre public. Ils ont pour clients les citoyens de la ville. Lorsqu'il y a des troubles à l'ordre public, les policiers sont interpellés et l'on s'attend à ce qu'ils règlent le problème. Policiers du SPVM et intervenants du CSSS doivent constamment rester vigilants face au caractère spécifique de leurs missions respectives et ce, sans pour autant nuire à leurs objectifs communs. C'est à travers ces tensions, parfois problématiques, mais souvent créatrices, que l'EMRII est appelée à se développer et à influencer les organisations auxquelles elle est rattachée, pour le mieux-être des personnes itinérantes comme des autres citoyens de la ville. Après un an et demi d'activité, l'équipe a su conjuguer les efforts des secteurs de la sécurité publique et de la santé

pour dépasser certaines contraintes inhérentes aux différents systèmes de prise en charge auxquels ces personnes sont confrontées dans l'accès aux soins. Le projet pilote étant à mi-parcours, le défi qui attend maintenant l'EMRII est de dépasser la prise en charge des personnes qui suscitent le plus d'appels et de transmettre cette expertise aux patrouilleurs qui rencontrent les personnes en situation d'itinérance dans le cadre de leurs fonctions, de sorte que l'on modifie à la source les perceptions, les pratiques et les façons de faire et de vivre avec l'itinérance au centre-ville de Montréal.

Notes

- 1 : Commission des Droits de la Personne et des Droits de la Jeunesse du Québec (2009). *La judiciarisation des personnes itinérantes à Montréal : un profilage social*, Montréal.
- 2 : Barreau du Québec (2008), *Les personnes en situation d'itinérance : détentrices de droits fondamentaux*, Mémoire du Barreau du Québec présenté à la Commission des affaires sociales, Montréal.
- 3 : Raffestin, I. (2010). « L'injustice programmée », *Revue du CREMIS*, 3, 4 : 9-14

DOSSIER

« Lorsque les policiers doivent intervenir à la vue de tous pour déplacer une personne contre son gré, ils sont les seuls à être pointés du doigt comme étant répressifs, alors qu'ils répondent en fait à une demande de la communauté qui demeure, quant à elle, dissimulée. »