

Equipe mobile de médiation et d'intervention sociale (EMMIS)

Bilan du déploiement 2021-2022





CONTENU

- 1. EMMIS en bref
- 2. Projet pilote 2021-2022
- 3. Prochaines étapes, 2023 et au delà
- 4. Période d'échange



AUX ORIGINES DE L'EMMIS



Besoins émergents et croissants pour des services de première ligne

- Importance des appels de nature psychosociale au SPVM
- Demande croissante d'interventions sociales complexes dans les espaces publics
- Enjeux de cohabitation sociale exacerbés avec la pandémie



Réévaluation des façons de faire

- Réflexions sur le rôle du service policier
- Au SPVM, plusieurs brigades spécialisées ou mixtes répondant toutes à des besoins différents (ex: ÉMIC, Brigades du soir STM, ECCR, EMRII)
- Disponibilité de services civils le soir et les fins de semaine
- Contraintes des missions/offre de service de chaque organisme
- Besoin de plus d'agilité de la Ville pour agir en médiation et intervention psychosociale dans les espaces publics



Bénéfices tangibles d'une équipe municipale entièrement civile (ex: unité d'aide aux sans-abri, UASA)

L'EMMIS : la médiation sociale au cœur de l'action municipale dans les espaces publics

Ambition : offrir une **réponse sociale municipale** de première ligne face aux situations de conflit ou de détresse vécues dans l'**espace public**, aux besoins des personnes en situation de vulnérabilité et aux enjeux de cohabitation sociale, 24 heures, 7 jours semaine.

LES OBJECTIFS



- Fournir une assistance mobile et rapide aux personnes en situation de vulnérabilité
- Les accompagner vers les ressources communautaires et institutionnelles disponibles
- Faire de la médiation et résoudre les situations de conflit liées à l'occupation de l'espace public
- Être visible et faire de la prévention dans l'espace public

LES MOYENS



- Réponse directe aux appels de partenaires communautaires ou institutionnels
- Écoute, aide, accompagnement physique, relais et réorientation
- Relève d'interventions policières non urgentes
- Patrouille piétonne et visibilité dans les espaces publics

LES BÉNÉFICES



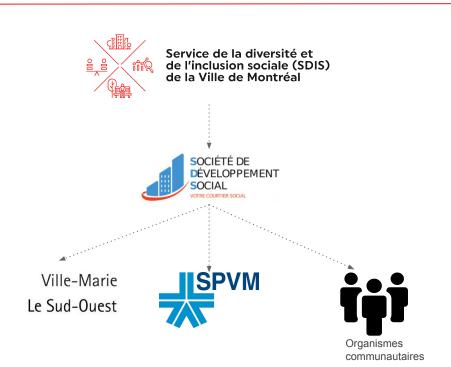
- Amélioration de la prise en charge des personnes en situation de vulnérabilité dans l'espace public
- Amélioration de la sécurité et du sentiment de sécurité de la population
- Amélioration de la cohabitation entre différents groupes dans les espaces publics
- Amélioration de la réponse municipale sociale
- Diminution du temps policier sur des incidents non urgents impliquant des personnes en situation de vulnérabilité

MANDAT ET MODÈLE 2021-2022

- Porter une assistance mobile et rapide
- Référer et accompagner

- Offrir une présence et faire de la prévention
- Rendre des services de médiation sociale et de résolution de conflits





L'EMMIS est



- une équipe de médiateurs sociaux de première ligne au service de l'action municipale
- une intervention sur le domaine public
- destiné à tous les usagers de l'espace public
- un outil de veille sociale : écoute des personnes fragilisées et référencement vers les ressources dédiées
- un outil de médiation : résolution de conflits entre usagers de l'espace public, prévention des incivilités

L'EMMIS n'est pas



- une équipe mixte (avec la police ou la santé)
- · une intervention dans les espaces privés
- · une intervention clinique du réseau de la santé
- seulement dédiée à la population en situation d'itinérance
- un réseau de transport pour les personnes en situation d'itinérance (taxi social)
- un outil de répression
- un remplacement aux actions locales, communautaires ou spécifiques en matière de médiation





PUBLICS VISÉS ET SERVICES OFFERTS





- Fournir une assistance mobile et rapide personnes dans le besoin
- Référer et accompagner vers les ressources appropriées
- Écouter, informer et rassurer



Répondre aux inquiétudes et plaintes du grand public (citoyens, voisinage, commerçants) pour nuisance ou conflits liés à l'occupation de l'espace public :

- Médiation et suivi des plaintes déposées à la Ville, notamment via le 311
- Écouter, répondre aux préoccupations, informer et rassurer

TROIS SOURCES D'INTERVENTIONS

1

Sur appel

- d'un organisme
- d'un PDQ
- d'un arrondissement
- courriels de citoyens



Ponctuelle

 Lors d'une patrouille à pied ou en voiture



Planifiée

Cas spéciaux



AU QUOTIDIEN 7/7

Heures de service: 9h00 - 00h00



Répondre aux appels de signalement et se déplacer



Parcours et présences régulières des espaces publics



Interventions (spontanées, appels, planifiées) de première ligne et de médiation



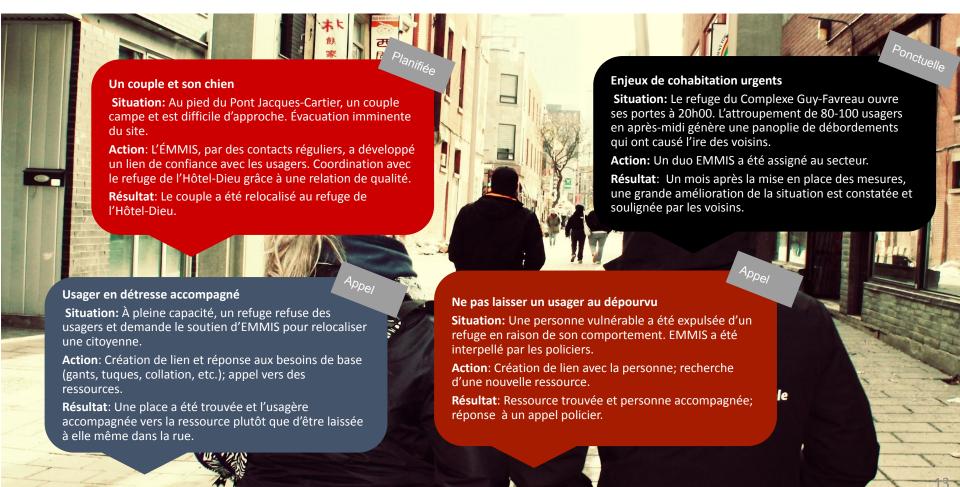
Saisie de données d'interventions



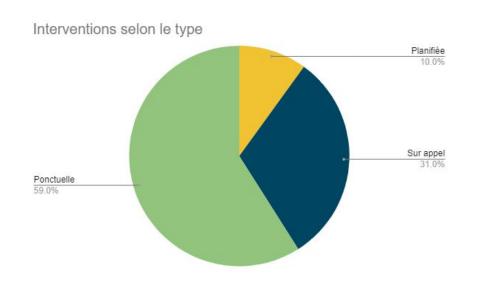
Développement des relations et coopération avec agents du SPVM et partenaires communautaires



INTERVENTIONS VARIÉES ET RÉSULTATS CONCRETS

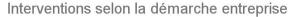


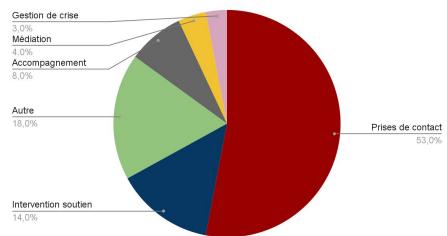
EMMIS EN STATISTIQUES



Plus de 10 000 interventions, soit une moyenne de 20 par jour

29% des appels provenaient du SPVM et **40**% des organismes





EMMIS EN STATISTIQUES

- ★ 30 min durée médiane des interventions, qui peuvent varier de 1 minute à 300 minutes
- ★ 18 min délai de réponse moyen aux appels
- ★ 26 % des personnes rencontrées étaient des femmes
- ★ 58 % étaient francophones
- ★ 18 % étaient des autochtones
- ★ 76 % avaient entre 25 et 54 ans



Réussites

- Implication directe des policiers des PDQ
- Liens directs avec les organismes communautaires et augmentation des appels
- Mobilité et rapidité de réponse aux appels
- Prise en charge directe des personnes en situation d'itinérance dans les espaces publics
- Réponse directe à la population préoccupée par les enjeux de cohabitation sociale
- Équipe multidisciplinaire avec expérience variée



Pistes d'amélioration

- Nouvel acteur dans un écosystème déjà bien occupé
 - Clarification du mandat, développement de relations et nouveaux partenariats
- Étendre les actions de l'EMMIS au delà du seul enjeu de l'itinérance
- Agrandissement de la zone de couverture
- Présence de nuit
- Amélioration de la prise en charge des plaintes citoyennes
 - Lien avec le 311, approche avec le grand public (citoyens, voisinage, commerçants)

Obstacle lié à l'écosystème

Disponibilité de places dans les refuges



UNE INITIATIVE EN PLEINE CROISSANCE



Démarrage du projet pilote avec la SDS

- → 6 intervenants
- → PDQ 21 (arr. Ville-Marie)
- → 160 000\$
- → Présence 7 jours sur 7
- → de 9h à minuit
- → 1 voiture



Poursuite et augmentation du projet pilote

- → 12 intervenants
- → 2 arrondissements: Ville-Marie et Sud-Ouest
- → 750 000 \$
- → Présence 7 jours sur 7
- → de 9h à minuit
- → 2 voitures

Bonification et accélération

- → 32 intervenants
- → 4 arrondissements: Ville-Marie, Sud-Ouest Plateau-Mont-Royal et Moreion

Mercier-

Hochelaga-Maisonneuve

- → 2,6M\$
- → Présence 24/7 en pilote
- → 4 voitures



Planification en cours par la Ville de Montréal

PÉRIODE D'ÉCHANGE

« L'EMMIS est comme une bouffée d'oxygène, elle collabore avec nous pour offrir une continuité dans les services », souligne Narcisse*, de la Mission Bon Accueil, superviseur du refuge pour sans-abri de l'Hôtel-Dieu.



Diversité et inclusion sociale

