

Équipe mobile de médiation et d'intervention sociale (EMMIS) Intentions et état des lieux

Présentation dans le cadre des Rendez-vous des bibliothèques de l'Association des bibliothèques publiques du Québec



2 mai 2024

Contenu

- 1. Les bibliothèques de Montréal et leur rôle social
- 2. L'Équipe mobile de médiation et d'intervention sociale (ÉMMIS)
- 3. Apprentissages et suites



Le réseau des bibliothèques de Montréal

- 45 bibliothèques
- Diversité du territoire
- Simple, évolutive, rassurante, verte
- Milieu de vie
- Transformation des espaces et services



montreal.ca



R. David Lankes, Interim Associate Dean of Research and Faculty Affairs, University of Texas at Austin, School of Information

Bibliothèques
Montréal 

Une vision RÉSEAU pour un rôle SOCIAL des bibliothèques

→ ancrée dans le plan stratégique pour ne laisser personne derrière

- Carrefours citoyens, accessibles à toute la population et incontournables dans chaque quartier
- Mettent à disposition : collections, activités, équipements, espaces et services pour :
 - lire, s'informer, se divertir, socialiser, travailler, étudier
 - lutter contre le racisme, les discriminations systémiques
 - favoriser la réconciliation avec les peuples autochtones
 - réduire la fracture numérique
 - favoriser une économie circulaire
 - protéger la liberté de pensée et d'expression
 - participer à la littératie, la numératie, la francisation et l'alphabétisation des plus vulnérables

Collaborations : Organismes locaux, travailleurs sociaux, universités, BAnQ

Montréal 2030



Plan
stratégique

ENJEUX

- Cohabitation des clientèles
- Vandalisme, incivilités et menaces
- Consommation
- Sentiment d'insécurité et d'impuissance

PLURALITÉ DES MESURES

- Approche préventive plutôt que punitive
- Mesures à court et long terme
- Formation au personnel
- Table de concertation / table de prévention
- Présence d'organismes en bibliothèque
- Implication de la communauté
- **Partenaires arrondissements et grande ville**
- **Intervention sociale en bibliothèque**



L'équipe mobile de médiation et d'intervention sociale (EMMIS)

Montréal 

**Médiation
et intervention sociale**

Contexte

- Projet pilote en 2021 par la Ville dans un contexte de pandémie : reconnaissance d'une crise des vulnérabilités et des limites des leviers municipaux existants
- Nombreuses initiatives similaires dans plusieurs grandes villes du monde
- Couverture actuelle de 4 arrondissements avec pour objectif de l'étendre à l'ensemble de la Ville
- Budget de 50M\$ sur 5 ans, partagé à parts égales entre la Ville et le Gouvernement du Québec



L'EMMIS en bref

Mandat

Offrir une réponse sociale municipale **immédiate, ponctuelle et non urgente dans l'espace public** face à des enjeux de cohabitation sociale liés au partage de l'espace public, 24 heures, 7 jours semaine.

Ambitions

- Être une alternative aux interventions policières face aux situations sociales non urgentes
- Renforcer le sentiment de sécurité de la population
- Améliorer la cohabitation sociale entre les différents groupes qui utilisent les espaces publics
- Prévenir la judiciarisation des personnes en situation de vulnérabilité
- Faciliter l'accès à des services sociaux, de santé ou communautaires pour les personnes en situation de vulnérabilité

Principes d'action

Pluripartialité • Autonomie et confidentialité • Responsabilisation • Complémentarité

Fonctionnement principal



Duo d'intervenants sociaux civils



Sur appel



Mobile



Concertation locale



Données



Publics visés : Personnes en situation de vulnérabilité • Grand public • Commerces • Service de police • Société de transport • Arrondissements • Installations municipales • Organismes communautaires

→ Gestion administrative : entente de services entre la ville et des OBNL locaux

L'intervention plus concrètement....

Comportements déclencheurs d'une demande

Occupation de l'espace public

- Campement, squat

Incivilités

- Consommation de substances dans l'espace public
- Non-respect d'un code de conduite d'une organisation
- Bruits, cris récurrents
- Faire ses besoins dans l'espace public
- Utilisation inappropriée du mobilier urbain

Comportements hors normes

- État qui préoccupe du point de vue social
- Problèmes d'hygiène
- Comportements envahissants, quête insistante



Conclusions possibles de l'intervention

- Référencement
- Raccourci
- Information et sensibilisation
- Entente verbale
- Aide ponctuelle de première nécessité
- Proposition d'une présence planifiée

Type d'intervention fournie

- **Médiation** : réparation du lien social, résolution de conflits, dénouer des tensions, animer des échanges entre les parties
- **Intervention sociale** : options pour répondre à des besoins immédiats
- **Prévention** : présences planifiées : 1) binômes piétons dans des secteurs à besoins soutenus, démantèlements, évènements spéciaux 2) visites de courtoisie 3) séances de sensibilisation et formations

Exemples de situations résolues par l'EMMIS dans les bibliothèques

1

Comportements hors normes dans les toilettes

Situation : Une personne ne respecte pas les consignes de la bibliothèque. Elle consomme dans les toilettes et a des comportements hors normes. La bibliothèque contacte l'EMMIS par téléphone.

Actions:

Un duo se déplace sur les lieux.
La personne est sensibilisée au partage de l'espace et aux effets de son comportement sur les autres usagers.
Des options répondant à ses besoins lui sont offertes. Elle accepte d'y être emmenée

Résultats:

Raccompagne vers un centre d'hébergement avec accès à des services communautaires.

Retour auprès de la bibliothèque + discussion sur le mandat de l'EMMIS

2

Comportements hors normes et demande d'expulsion

Situation : Une personne crie et accapare un poste de travail. Le personnel tente sans succès de la calmer. EMMIS est contactée avec comme demande d'expulser la personne.

Actions:

Un duo se déplace sur les lieux.
Le personnel est informé qu'EMMIS va faire de la médiation, mais ne procédera pas à une expulsion par la force. La police devra être contactée le cas échéant. Le contact est fait avec la personne qui ne collabore pas.

Résultats:

La police est contactée considérant les actions préventives posées et le risque d'aggravation de la situation.

Apprentissage et suites

- Les bibliothèques sont des lieux d'accueil, d'intégration et de socialisation incontournables de la Ville de Montréal
- Bien ancrées dans leur écosystème, elles accueillent tous les publics
- Avec la crise des vulnérabilités, certaines situations délicates peuvent être plus fréquentes ou insécuriser davantage
- L'EMMIS est une ressource additionnelle qui peut offrir une alternative à l'action policière.
- **Prochaines actions d'envergure :**
 - Élargissement dans tous les arrondissements
 - Mise en place d'une centrale d'appels avec un numéro grand public

➔ Pour plus d'informations : sdis.premis@montreal.ca



Échange

Montréal 

**Médiation
et intervention sociale**