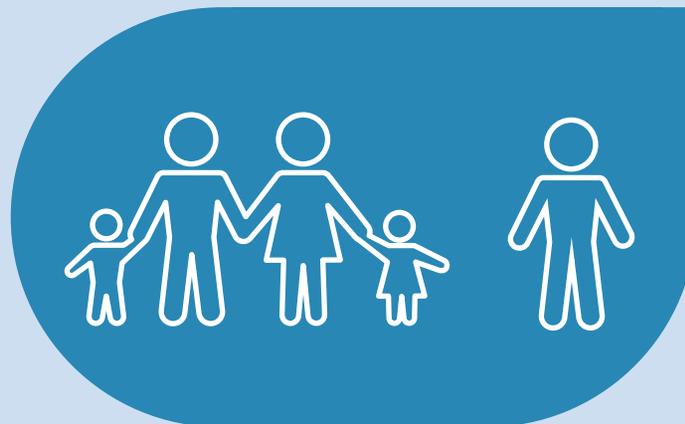


Plan d'action intégré en sécurité et en prévention 2021-2025



Une vision concertée de la prévention et de la sécurité



Office municipal
d'habitation
de Montréal

Table des matières

3
Préambule

5
Volet A
Aînés

4
Vision et
objectifs

8
Volet B
Familles et
personnes
seules

10
Volet C
Global

Ce document est produit par la
Direction de la gestion
des milieux de vie – Sécurité
5800, rue Saint-Denis
Montréal (Québec)
H2S 3L5
514 872-6646
www.omhm.qc.ca

PRÉAMBULE

Ce plan d'action est le quatrième d'une série qui a débuté en 2005. Il se veut le reflet de l'évolution du contexte, tant à l'interne qu'à l'externe, puis le reflet des besoins actuels en matière de sécurité et de prévention à l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM).

Le premier plan d'action avait permis de mettre sur pied les bases de l'intervention et les infrastructures du Service de la sécurité. Depuis ce temps, les infrastructures sont demeurées sensiblement les mêmes. Patrouilleurs, vidéosurveillance, accès contrôlés, centrale de coordination, ces outils sont toujours en place et pertinents. Les approches, par contre, ont évolué en fonction des besoins. Les problématiques rencontrées aujourd'hui sont davantage de l'ordre du développement social que du simple respect du règlement d'immeuble. Les situations sont souvent complexes et nécessitent des approches multisectorielles. Voilà pourquoi l'emphase est encore et toujours mise sur le travail intégré, en partenariat, qui sollicite l'ensemble des acteurs de l'OMHM, mais aussi les résidants et les partenaires de tous les horizons. Autre élément qui a pris de l'importance au fil des ans : le sentiment de sécurité. Même s'il a toujours été au cœur des orientations des plans en sécurité, il apparaît de plus en plus fragilisé. L'époque actuelle et ses enjeux ont un impact direct sur le comportement des personnes et sur leur sentiment de sécurité.

Grâce entre autres aux données SIGLS compilées depuis 2012 et à la vaste expérience concrète du personnel de l'Office, il est possible de faire une bonne analyse des besoins et de mesurer l'évolution des enjeux. Le nombre d'interventions des patrouilleurs a plus que doublé de 2012 à 2020, passant de 10 708 à 21 041. Parallèlement, les appels des locataires sont passés de 3 964 à 10 361, indiquant vraisemblablement une forte insécurité. Symbole par excellence de cohabitation difficile, les plaintes pour bruit ont augmenté d'année en année pour atteindre 4 292 en 2020. Il en va de même pour la présence dans les habitations de personnes en situation d'itinérance, qui a atteint le nombre de 668 présences l'an dernier.

Le plan d'action intégré en sécurité et en prévention 2021-2025 se décline en trois volets : aînés, familles et personnes seules et global. Cette façon de faire permet d'avoir des objectifs spécifiquement conçus et adaptés en fonction des populations visées. Les deux analyses sur la situation des aînés, effectuées en 2018 et en 2019, ont généré plusieurs recommandations à partir desquelles il nous a été possible d'élaborer des pistes d'action. Par ailleurs, d'autres défis se pointent. Depuis 2020, la circulation des armes à feu a atteint un sommet à Montréal et les habitations de l'OMHM ont été la scène de quelques événements à cet égard. Le confinement dû à la pandémie a semblé exacerber la patience des personnes et contribuer aux mésententes, de même qu'aux plaintes liées au bruit. Plusieurs des actions proposées utilisent des outils de communication et de sensibilisation pour atteindre leurs objectifs. Il faudra faire preuve de créativité pour les réaliser tant que les mesures de santé publique devront être appliquées.

Traditionnellement, la rédaction du plan était pilotée par le Service de la sécurité, qui travaillait en collaboration avec un comité composé de représentants des divers services de l'organisation. Cette fois, une première, un comité-mixte composé de quatre représentants du Comité consultatif des résidants en HLM (CCR) et de trois représentants de l'Office, est à l'origine du plan. À compter de la mi-octobre 2020, des rencontres auront permis aux membres du comité d'échanger sur l'analyse des problématiques, de cibler différents enjeux et de suggérer des pistes d'intervention. Rappelons que ces rencontres ont dû se tenir en vidéoconférence, ce qui a complexifié le mandat du comité. Enfin, pour approfondir les réflexions et s'assurer d'avoir une lecture 360° des choses, des consultations ont été menées auprès des services et des employés concernés par la prévention et la sécurité (voir la liste des consultations à la page suivante).

Merci à tous et à toutes pour leur précieuse contribution!



VISION

L'OMHM considère la prévention et la sécurité comme des responsabilités partagées. Ainsi, l'OMHM, les résidants et les partenaires agissent de manière globale et intégrée afin que les milieux de vie soient les plus harmonieux et sécuritaires possible.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Contribuer activement à l'amélioration de la sécurité dans les milieux de vie, ainsi qu'à l'amélioration du sentiment de sécurité des résidants.

Orientations privilégiées

1. **Agir** en prévention.
2. **Assurer**, en tant que propriétaire, une présence physique dans les milieux de vie.
3. **Conserver** une approche communautaire.
4. **Travailler** autant sur la sécurité que sur le sentiment de sécurité.
5. **Avoir** des interventions adaptées aux divers milieux (pas de mur à mur).
6. **Veiller** à ce que la prévention et la sécurité soient l'affaire de tous.

Marqueurs de progrès

- Réduction du nombre de demandes d'« attention spéciale des patrouilleurs » pour des habitations problématiques
- Degré de participation des locataires aux diverses rencontres d'information sur la sécurité
- Réduction du nombre d'appels/interventions des patrouilleurs dans la catégorie « Insécurité »
- Réduction du nombre d'appels/interventions des patrouilleurs et des ARL dans la catégorie « Cohabitation-Bruit »
- Réduction du nombre d'interventions des ambulanciers dans les habitations Aînés

Outils et/ou mécanismes de collecte de données

- Tableau de bord mensuel
- Comptes rendus des rencontres
- Rapports des patrouilleurs du RSHQ
- Données diverses SIGLS

Les groupes qui ont été consultés en vue de l'élaboration du plan d'action :

- Les représentants du CCR-HLM au Comité mixte d'élaboration du plan en sécurité (5 rencontres entre octobre 2020 et avril 2021)
- Les préposés à la sécurité des locataires à l'automne 2020
- Les organisateurs communautaires le 21 janvier 2021
- Les agents de relations avec les locataires et les travailleurs sociaux le 4 mars 2021
- Le Service des opérations et les directeurs d'habitations le 17 mars 2021
- Les agents de location – milieu de vie le 31 mars 2021



Volet A

Aînés



CONTEXTE ET ENJEUX

Inspirations

- Chantier sur l'intimidation (intimidation, abus, maltraitance)
- Deux analyses : « Réflexion sur l'autonomie des aînés et le maintien dans la communauté » et « La perte d'autonomie chez les personnes âgées en HLM »

Enjeux

- Isolement, absence de réseau d'appui
- Limitations physiques, cognitives et/ou psychologiques
- Vieillesse de la population
- Occupation non autorisée (*squattage*, locataires victimes d'abus)
- Consommation (stupéfiants, alcool, médicaments)
- Départ et non remplacement des préposés à la sécurité des locataires



OBJECTIFS	ACTIONS	ÉQUIPES RESPONSABLES	PRINCIPAUX PARTENAIRES	RESSOURCES NÉCESSAIRES	LIVRABLES	ÉCHÉANCIERS
1. Améliorer la sécurité dans les espaces communs et les logements	Mener des opérations de sensibilisation et d'information sur le bon usage de l'interphone dans les habitations pour aînés	Sécurité Organisation communautaire	SPVM Tandem Associations de locataires	RH Impressions	<ul style="list-style-type: none"> Opérations de sensibilisation et d'information Rapports des résultats de ces opérations 	2021-2025 1 fois / année
	Intervenir auprès des locataires qui ont des activités illicites dans les habitations ou dans les logements, ainsi qu'auprès des locataires qui permettent (parfois malgré eux) la présence de ces activités (consommation massive et vente de stupéfiants, prostitution, itinérance...)	Sécurité Accompagnement social	Service des opérations SPVM CIUSSS Associations de locataires	RH	<ul style="list-style-type: none"> Stratégies d'intervention auprès des locataires concernés Mise en œuvre des stratégies 	Développement des stratégies Décembre 2021 Mise en œuvre 2022-2025
	Ajouter des contrôles d'accès à des endroits stratégiques dans les habitations où il y a beaucoup de va-et-vient ou activités illicites	Sécurité	Service des opérations	RH \$\$\$	<ul style="list-style-type: none"> Contrôles d'accès installés aux endroits problématiques 	2021-2025 En fonction des problématiques et des budgets
	Placer ponctuellement un agent de sécurité de nuit, là où il y a des problématiques importantes liées à des activités illicites ou insécurisantes	Sécurité	RSHQ SPVM	RH \$\$\$	<ul style="list-style-type: none"> Agents en place au besoin 	2021-2025 En fonction des problématiques
	Appliquer en fonction de l'immeuble, une méthode de rangement des triporteurs et quadriporteurs à la fois sécuritaire et pratique pour les locataires	Service des opérations Location	Consultation et participation des locataires Service des immeubles Encadrements	RH \$\$\$ Méthodes	<ul style="list-style-type: none"> Méthodes de rangement adaptées en fonction de l'immeuble Application des méthodes 	Méthodes élaborées Automne 2021 Application 2021-2025
	Réaliser annuellement un exercice d'évacuation incendie dans chaque tour pour aînés	À déterminer suite à la réflexion entamée à ce sujet	À déterminer suite à la réflexion entamée à ce sujet	RH	<ul style="list-style-type: none"> Tenue des exercices Rapports des exercices 	2021-2025 Annuellement
	Mettre à jour en continu la liste des locataires à mobilité réduite	Sécurité Location	Service du soutien administratif Gestion des baux	RH	<ul style="list-style-type: none"> Liste à jour 	2021-2025 En continu



OBJECTIFS	ACTIONS	ÉQUIPES RESPONSABLES	PRINCIPAUX PARTENAIRES	RESSOURCES NÉCESSAIRES	LIVRABLES	ÉCHÉANCIERS
2. Accroître le sentiment de sécurité des résidents âgés	Organiser des rencontres d'information et d'échanges sur les enjeux et les bonnes pratiques en matière de sécurité, avec les locataires des immeubles n'ayant plus de préposé à la sécurité des locataires	Organisation communautaire Sécurité	Associations de locataires Organismes communautaires	RH Impressions	<ul style="list-style-type: none"> Tenue de rencontres Bonnes pratiques en matière de sécurité 	2021-2025 En fonction des départs de préposés
	Assurer des tournées plus fréquentes des patrouilleurs dans les immeubles où il n'y a plus de préposés à la sécurité	Sécurité	RSHQ	RH \$\$\$	<ul style="list-style-type: none"> Tournées de patrouilleurs aux endroits ciblés 	2021-2025 En fonction de la disponibilité
	Déployer une campagne de sensibilisation et d'information sur l'intimidation dans les milieux de vie, le bon voisinage et la bienveillance	Organisation communautaire Sécurité Intervenants de milieux	Accompagnement social Service des communications Organismes in situ SPVM Chantier sur l'intimidation (Tandem)	RH Impressions	<ul style="list-style-type: none"> Plan de campagne Bilan de la campagne 	Élaboration de la campagne 2022 Réalisation de la campagne 2022-2025
	Échanger avec les associations de locataires au sujet de leur rôle et de leur contribution à l'égard de la prévention et de la sécurité	Sécurité Organisation communautaire	Accompagnement social Associations de locataires CCR Service des communications	RH	<ul style="list-style-type: none"> Rencontres d'échanges Production d'un document sur le rôle et la contribution des associations 	2022
	Travailler conjointement avec les 5 CIUSSS de l'Île de Montréal, afin de trouver des solutions concrètes permettant d'améliorer l'accès des résidents aux services du réseau de la santé	Direction du SGMV Accompagnement social	Adjoint à la direction générale Organisation communautaire CIUSSS	RH	<ul style="list-style-type: none"> Ententes formelles ou informelles entre les CIUSSS et l'OMHM 	2022
3. Réduire les impacts de l'isolement et de la perte d'autonomie sur la sécurité et le sentiment de sécurité des âgés	Promouvoir et favoriser la mise en place de réseaux de sentinelles, d'entraide et de bienveillance entre les locataires âgés par le biais, notamment, de programmes tels le programme « PAIR » et « Un Vigilant Veille sur Vous »	Organisation communautaire Intervenants de milieu	Accompagnement social Employés terrains Associations de locataires et locataires bénévoles Organismes in situ Organismes offrant le programme « PAIR »	RH Bénévoles Impressions	<ul style="list-style-type: none"> Programmes en place 	2021-2025



Volet B

Familles et personnes seules



CONTEXTE ET ENJEUX

Enjeux

- Occupation non autorisée (logement, stationnement)
- Bruit
- Cohabitation difficile
- Vente de stupéfiants dans les cages d'escalier
- Présence de groupes criminalisés à certains endroits



OBJECTIFS	ACTIONS	ÉQUIPES RESPONSABLES	PRINCIPAUX PARTENAIRES	RESSOURCES NÉCESSAIRES	LIVRABLES	ÉCHÉANCIERS
4. Favoriser une cohabitation plus harmonieuse et un meilleur vivre ensemble dans les milieux de vie	Mettre en place des interventions concertées et intégrées dans les milieux de vie plus difficiles : GLIPS, cellules multidisciplinaires, projet dans les HLM de l'Est, etc.	Organisation communautaire Sécurité	Service des opérations Location Accompagnement social Associations de locataires Organismes in situ Intervenants de milieu RÉSAL, Le MOUV, SPVM	RH	<ul style="list-style-type: none"> Groupes d'intervention actifs selon les besoins Plans d'intervention pour les milieux ciblés 	2021-2025 En fonction des problématiques
	Soutenir des projets par et pour les jeunes résidents du type « Trouve ton rythme »	Organisation communautaire Le MOUV	Les jeunes des habitations Partenaires communautaires	RH \$\$\$ Locaux	<ul style="list-style-type: none"> Projets en place Rapports des projets 	2021-2025 En fonction des opportunités
	Mobiliser les jeunes en HLM autour du Plan d'orientations sur le racisme et la discrimination systémique de l'OMHM	Organisation communautaire Le MOUV	Adjoint à la direction générale	RH	<ul style="list-style-type: none"> Actions menées par les jeunes en lien avec le Plan sur le racisme 	À déterminer
	Explorer la possibilité d'obtenir la présence d'intervenants, de type travailleurs de rue, selon un horaire atypique (soirs et WE), dans les milieux de vie plus difficiles	Direction du SGMV Organisation communautaire	Organismes communautaires	\$\$\$ RH	<ul style="list-style-type: none"> Présence effective de travailleurs de rue dans les milieux plus difficiles 	2023
	Développer des mécanismes et des façons de faire plus efficaces et efficaces pour résoudre les problématiques de bruit	Accompagnement social Sécurité	Location Centre d'appels	RH	<ul style="list-style-type: none"> « Cahier » de stratégies et de bonnes pratiques Milieux de vie plus harmonieux 	2021-2025
	5. Agir sur les problématiques associées à la présence et au trafic de stupéfiants dans les milieux de vie	Collaborer avec le SPVM et les partenaires dans la recherche de solutions aux problématiques engendrées par le trafic de stupéfiants	Sécurité Organisation communautaire	Accompagnement social SPVM Intervenants de milieu	RH	<ul style="list-style-type: none"> Plans d'intervention en place



Volet C

Global



CONTEXTE ET ENJEUX

Enjeux

- Attentes des locataires vs absence de patrouilleurs durant le jour
- Augmentation du nombre de locataires ayant des problèmes de santé mentale, de dépendance et d'itinérance
- Désengagement du réseau de la santé auprès des populations marginalisées
- Méconnaissance à l'interne et à l'externe des mécanismes et des outils d'intervention en ce qui a trait à la prévention et à la sécurité
- Réalisation et suivi du plan en sécurité



OBJECTIFS	ACTIONS	ÉQUIPES RESPONSABLES	PRINCIPAUX PARTENAIRES	RESSOURCES NÉCESSAIRES	LIVRABLES	ÉCHÉANCIERS
6. Augmenter le niveau de sécurité dans les immeubles en général ainsi que le sentiment de sécurité des résidents	Sensibiliser le personnel de l'OMHM, les partenaires communautaires, les fournisseurs et les entrepreneurs à l'importance d'être bien identifiés (vêtements, cartes, etc.) lorsqu'ils circulent dans les milieux de vie	Direction de la SGMV Service des RH Sécurité	Services qui ont des ressources terrains (internes ou externes) Service des communications	RH Vêtements/ Accessoires d'identification \$\$\$	<ul style="list-style-type: none"> Actions d'information et de sensibilisation 	2021-2025
	Mettre à niveau et transmettre aux locataires les informations relatives à l'utilisation de la vidéosurveillance dans les immeubles de l'OMHM, puis veiller à la mise à jour de la politique et de la directive en matière de vidéosurveillance, si requis	Sécurité Direction du SGMV Secrétariat général	CCR-HLM Comité de direction Service des communications	RH Impressions	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion d'informations à cet effet auprès des locataires Politique et directive à jour 	Décembre 2021
	Assurer l'intégrité des logements par le retrait des clés maîtresses	Sécurité	Service des opérations	RH \$\$\$	<ul style="list-style-type: none"> Clés maîtresses retirées 	2025
7. Assurer la réalisation et le suivi du plan d'action, ainsi que les communications affiliées	Mettre sur pied un ou des mécanismes de suivi du plan : comité de suivi, tableau de bord, etc.	Sécurité Direction du SGMV	Les services impliqués dans le plan	RH	<ul style="list-style-type: none"> Plan qui se réalise Tableau de bord en sécurité bonifié 	2021-2025
	Développer des outils de communication, lorsque nécessaire, pour soutenir les différentes actions du plan	Sécurité Services des communications	Les services impliqués dans le plan	RH Impressions	<ul style="list-style-type: none"> Outils de communication pertinents 	2021-2025



Une vision concertée de la prévention et de la sécurité



Office municipal
d'habitation
de Montréal

