

Plan d'action montréalais en itinérance

Mise en contexte

L'itinérance est un phénomène complexe et un problème social important. Pour être en mesure de la réduire ou de la prévenir, il est impératif que divers services soient disponibles et accessibles, notamment par de l'aide alimentaire et financière, de l'hébergement d'urgence, de l'accompagnement et référence, du traitement et du suivi en santé mentale et en toxicomanie, et du logement social avec soutien communautaire. En ce sens, des efforts ont été consacrés ces dernières années à la Ville de Montréal (la Ville) pour adopter et mettre en œuvre diverses politiques et plans d'action visant à lutter contre l'itinérance.

En juin 2017, la Ville a adopté¹ sa première *Politique de développement social « Montréal de tous les possibles »* (Politique) laquelle porte une attention particulière aux personnes en situation de vulnérabilité et à risque d'exclusion sociale, économique et culturelle. L'une des orientations de cette Politique concerne la lutte contre la pauvreté dans les quartiers, incluant l'itinérance. Découlant de cette Politique, le 3^e *Plan d'action montréalais en itinérance* (PAMI) 2018-2020 a été adopté en mars 2018. Le PAMI vise à favoriser le maintien et le développement de l'ensemble des services nécessaires pour améliorer les conditions de vie et à prévenir l'itinérance².

Objectif de l'audit

La gestion associée à la mise en œuvre du *Plan d'action montréalais en itinérance* est efficace et permet d'obtenir les bénéfices attendus.

Résultats

Il ne fait aucun doute que les efforts faits par la Ville en matière d'itinérance sont louables, mais les outils de mesure proposés dans le PAMI, l'absence de données comparatives concernant les besoins comblés et ceux à combler, de même que le peu d'indicateurs d'impacts identifiés au PAMI pour lesquels nous aurions pu mesurer l'évolution de la situation et ceux utilisés dans la reddition de comptes ne nous permettent pas d'évaluer dans quelle mesure l'obtention des bénéfices attendus s'est concrétisée.

De plus, notre analyse n'a pu confirmer que la mise en œuvre du PAMI a bénéficié d'un processus de sélection des projets impartial et équitable et de mécanismes de suivi structurés et documentés.

¹ Résolution du conseil d'agglomération, CG17 0279. Rappelons que la lutte à la pauvreté est une compétence d'agglomération.

² Il s'agit du dernier plan approuvé au moment de nos travaux.

Principaux constats

Indicateurs de réussite et impact des actions sur l'itinérance

- Les besoins à combler pour l'amélioration de la situation de l'itinérance ne sont pas présentés explicitement dans les indicateurs de réussite ou ailleurs dans le PAMI. Cela ne permet pas d'apprécier l'ambition des cibles et la mesure avec laquelle leur atteinte résout la problématique observée sur le terrain en matière d'itinérance.
- Les indicateurs de réussite ne permettent pas de démontrer la progression ou le recul de la situation par rapport à ce qui avait été observé au départ ou pour mesurer les changements désirés.

Impartialité du processus de sélection des projets à soutenir financièrement

- L'absence de directives et d'analyses documentées a fait en sorte que l'impartialité et l'équité du processus instauré pour l'évaluation et la sélection des projets à soutenir n'ont pu être démontrées.

Mécanismes de suivi de la mise en œuvre du Plan d'action montréalais en itinérance

- Aucun compte-rendu des rencontres du comité des porteurs³ n'a été consigné. Donc, nous ne sommes pas en mesure de corroborer le suivi effectué et dans quelle mesure ce dernier contrôlait la situation.
- Le Service de la diversité et de l'inclusion sociale, en tant que responsable désigné pour assurer le suivi de la mise en œuvre et le suivi de l'implantation du PAMI ne s'est pas doté de mécanismes structurés et documentés pour valider les actions réalisées par les unités d'affaires.
- Il n'existe aucune évidence d'une analyse documentée et d'approbation du rapport d'activité final des organismes soutenus financièrement.

Reddition de comptes

- Les « Faits saillants » sont les seules informations communiquées annuellement aux instances.
- Les résultats présentés ne permettent pas toujours d'apprécier facilement, voire justement, l'atteinte ou non des cibles du PAMI et encore moins d'en évaluer les retombées sur la situation de l'itinérance.

En marge de ces résultats, nous avons formulé différentes recommandations aux unités d'affaires qui sont présentées dans les pages suivantes. Ces unités d'affaires ont eu l'opportunité de donner leur accord relativement aux recommandations.

³ Instance administrative interne chargée de suivre la mise en œuvre du PAMI, composé de représentants d'unités d'affaires municipales et des arrondissements participants.