

ACTION-RÉINSERTION

# LE SAC à DOS

Rapport  
annuel  
2017



## Sommaire

### 3

Notre mission  
Les valeurs au cœur de notre démarche  
Le Sac à Dos, en bref

### 4

Mot du conseil d'administration

### 5

Mot du directeur

### 6

Le Sac à dos, en un coup d'œil

### 7

1 : Le Centre de jour : service d'accueil, repos et références

### 8

2 : Le service d'intervention psychosociale

### 9

3 : Le service Premier Pas

### 10

4 : La Brigade verte

### 12

5 : Le service postal

### 13

6 : Le service d'entreposage

7 : Le service alimentaire

8 : Les activités de soutien à l'intégration communautaire

### 14

9 : Le logement social

La vie communautaire

Gestion locative des studios

Les yeux du Sac à dos

### 18

10 : Vers un nouveau Sac à dos

### 19

Annexe 1 – Le centre de jour et le service d'intervention

### 21

Annexe 2 – Service Premier Pas

### 22

Annexe 3 – La brigade verte (BV)

### 23

Annexe 4 – Le service postal

### 24

Annexe 5 – Le service d'entreposage et le service alimentaire

### 25

Annexe 6 – Vie associative

### 26

Annexe 7 – Vie communautaire

### 27

Un merci

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

ISBN — 978-2-9815768-5-9 (imprimé)

ISBN — 978-2-9815768-6-6 (PDF)

Tous droits réservés. Action-Réinsertion Le Sac à dos ©

### Le Sac à Dos

110, rue Sainte-Catherine Est  
Montréal, Québec H2X 1K7

## Notre mission

Le Sac à dos vise l'insertion sociale et économique des personnes en situation d'itinérance, ainsi que de celles qui sont à risque de le devenir. Nous favorisons la réinsertion par la mise (et la remise) en action des usagers, en établissant des passerelles de services, de collaboration et de partenariat avec les réseaux communautaires et étatiques, de même que dans notre environnement immédiat.

Les valeurs au cœur de notre démarche **Respect**

**Empathie** **Transparence**

**Rigueur** **Engagement**

### Le Sac à Dos, en bref :

**3 010**

USAGERS DES SERVICES

**7**

#### MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Marie-Ève Hébert**, présidente; **Frank Béraud**, vice-président; **Serge Émond**, secrétaire; **Pierre Éloi Talbot**, trésorier; **Martine Vézina**, administrateur; **Stéphane Dubois**, administrateur et représentant des Studios-LSAD; **André Lavoie**, administrateur et représentant des Studios-LSAD.

**15**

#### EMPLOYÉS PERMANENTS

**Richard Chrétien**, co-fondateur et directeur général; **Johanne Téodori**, adjointe de direction; **Bin Wang**, responsable des services; **Nathalie Bergeron**, responsable de l'intervention psychosociale; **Caroline Murray**, **Christine Morency**, **Andréane Johnston** et **Marc Houde**, intervenants psychosociaux; **Amanda Morales** et **Jean-Paul Belmont**, intervenants au service d'aide à l'emploi (SAE); **Laurence Dubuc**, **Joseph Denis-Pelletier** et **Catherine Dubé**, préposés au service postal; **Maxime Raymond** et **Michel Calouette**, commis aux casiers d'entreposage; **Diane Fortin**, technicienne comptable; **Nicole Blouin**, coordonnatrice des activités de communication et de collecte de fonds.

**4**

#### EMPLOYÉS CONTRACTUELS OCCASIONNELS

**Francine Pelletier**, conseillère en financement; **Nelson Tardif**, photographe et conseiller aux médias sociaux; **Nancy Roberge**, chargée de projet et **Ida Hassam**, comptable (3CI OSBL Inc.).



## Mot du conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration sont fiers de vous présenter le rapport d'activités du Sac à dos pour l'année 2017. Vous y trouverez le bilan des services offerts et des activités réalisées.

Tout en poursuivant au quotidien sa mission de réinsertion sociale et économique des personnes en situation d'itinérance, le Sac à dos se prépare à vivre un grand changement : la relocalisation du centre de jour et des bureaux de l'organisme dans un immeuble tout neuf, qui accueillera aussi des logements sociaux aux étages. En 2018, le Conseil d'administration sera fortement sollicité par le développement de ce projet, et un comité spécial a été mis en place pour en assurer l'encadrement.

Cette perspective de renouveau nous incite à revisiter nos façons de faire et, en 2017, un vent de changement a commencé à souffler sur le Sac à dos.

Lors de l'assemblée générale annuelle tenue en mars, une refonte des règlements généraux a été proposée et la réflexion sur les principes directeurs de l'organisme s'est poursuivie dans le cadre de la démarche de planification stratégique qui nous a permis d'actualiser la mission, de revoir les valeurs et de redéfinir les principes de l'organisme. Les membres de l'équipe ont contribué à ce processus.

Fort d'une vision claire et partagée, le conseil d'administration a adopté des priorités qui structureront les plans d'action pour la période 2018-2023 et qui s'articulent autour des axes stratégiques suivants :

- Positionner l'approche d'intervention intégrée
- Mettre au point une offre de services unique
- Développer les communications de l'organisme
- Consolider le cycle de gouvernance, de gestion et de financement
- Assurer les grands projets

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont participé à ces démarches, notamment les membres de l'équipe de direction, les membres du comité du conseil qui ont développé les contenus de la planification stratégique et France Beaucage, consultante, qui en a proposé le cadre et a réalisé plusieurs entretiens avec les parties prenantes internes et externes. Je remercie également Serge Émond pour son travail de révision des règlements généraux.

En 2017, le conseil d'administration a tenu dix réunions ordinaires et ses membres ont participé à divers comités, en plus d'apporter leur soutien à la direction générale en lien avec certains dossiers. Merci à tous pour votre engagement.

Merci aussi à l'équipe qui se dévoue au quotidien, à son directeur général, Richard Chrétien, qui tient le gouvernail de ce beau navire depuis sa fondation et à Johanne Tédori, qui l'assiste à la direction depuis 2017.

Nous ne pouvons passer sous silence la contribution des partenaires et donateurs qui soutiennent le Sac à dos. Merci à toutes et à tous pour votre apport inestimable.

**MARIE-ÈVE HÉBERT,**  
présidente



## Mot du directeur général

L'année 2017 a été marquée par la bonification de notre offre de services, l'expérimentation dans le domaine de la mobilisation de nos participants et l'exploration de nouvelles activités et de nouveaux partenariats. Le Sac à dos est fier du travail accompli.

L'équipe qui gérait le service postal s'est agrandie, ce qui a permis la mise en œuvre le premier service d'aide à l'emploi adapté à la réalité des personnes en situation d'itinérance. Ce programme obtient déjà de très beaux résultats, confirmant ainsi le besoin de continuité. Je tiens à remercier l'équipe qui n'a pas ménagé ses efforts pour faire de cette première un succès.

Une nouvelle collaboration avec l'Opéra de Montréal, l'Atelier lyrique et la Place des Arts, rendue possible grâce à un financement de la Fondation du Grand Montréal, a permis d'explorer le potentiel de la médiation culturelle auprès de nos participants. La vie de ces derniers a inspiré la conception du livret, la composition musicale et la mise en scène de l'opéra de rue Humanitudes, qui a été présenté le 15 mai 2017 à la Cinquième Salle de la Place des Arts. Trois participants ont tenu un rôle sur scène aux côtés des professionnels. La cantatrice Marie-Josée Lord, porte-parole du projet, a offert un concert en première partie dont les profits de la vente des billets ont été versés au Sac à dos. Je remercie toutes les personnes qui ont contribué à cette réussite et notamment André Poulin, de Destination Centre-Ville, qui était président du comité d'honneur de cet événement.

La deuxième édition de l'évènement Courir pour sortir de la rue a également été l'occasion d'une mobilisation particulière des participants. Ceux-ci ont accepté de se plier à un programme d'entraînement en vue de soutenir une marche rapide de cinq kilomètres et d'améliorer leur état de santé général. Un reportage réalisé par Marie-Josée Turcotte et diffusé à Radio-Canada montre les participants en pleine action alors qu'ils reçoivent des conseils d'Antoine Valois-Fortier, judoka, et de Danièle Sauvageau, entraîneuse de hockey féminin, qui agissaient aussi comme porte-parole. L'activité a eu lieu à la place Émilie-Gamelin, au cœur du Quartier latin, et a nécessité la collaboration de nombreux partenaires, que je remercie vivement.

Le Sac à dos a également poursuivi le développement de son parc de logements sociaux. En 2017, nous avons inauguré notre deuxième immeuble, situé au 1 339, boulevard de Maisonneuve Est, et rendu à cette occasion un hommage particulier au maire Jean Doré, qui a fait beaucoup pour la cause du logement social à Montréal. Une plaque commémorative a été dévoilée en présence des membres de sa famille.

Concertation, collaboration, échange d'opinions, actions et travail collectif sont au cœur de nos engagements communautaires. Encore une fois cette année, j'ai eu le privilège de côtoyer et de travailler avec plusieurs organismes et de nombreux partenaires. Je vous remercie toutes et tous pour votre apport à la cause de l'itinérance.

**RICHARD CHRÉTIEN**



# Le Sac à Dos, en un coup d'œil



## Logements sociaux

Les Studios  
Le Sac à Dos  
15 logements subventionnés  
26 logements en 2016  
Activités de soutien communautaire



## Service postal

une poste restante avec 2000 casiers postaux

## Service d'entreposage

150 casiers et 40 tiroirs d'entreposage

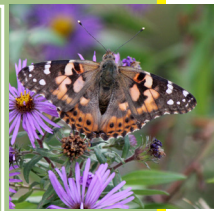


## Services alimentaires

Café  
Repas uniquement pour les personnes participant au programme de réinsertion et pour celles qui participent aux activités

## Centre de jour

Programme d'activités  
information avec d'autres organismes, avocats, sport, art, jeux de société, etc.



# Le Sac à Dos un milieu de vie, carrefour de la réinsertion sociale

## Services sanitaires

Douche, buanderie et produits d'hygiène



## La Brigade verte du Sac à Dos

comprend des activités et des plateaux d'expérimentation du travail



## Service d'intervention psychosociale



## Service d'aide à l'emploi (SAE)



## Vers un nouveau Sac à Dos...



# 1 Le centre de jour : service d'accueil, repos et références

L'accueil, en bref :

**2 320**

Douches

**1 954**

Références

**1 005**

Visites au service de buanderie

**439**

Coupes de cheveux

**235**

Déclarations de revenu

Le centre de jour constitue le cœur de la vie quotidienne du Sac à dos. À la fois un lieu pour se déposer, pour se reposer et pour se remettre en action, le centre de jour fournit de multiples références aux personnes qui cherchent de l'aide ou de l'information. C'est un lieu d'accueil et d'orientation. À partir du centre de jour, les personnes se mettent en action en participant à l'un des programmes de l'organisme, par exemple, la Brigade verte ou le service Premier Pas.

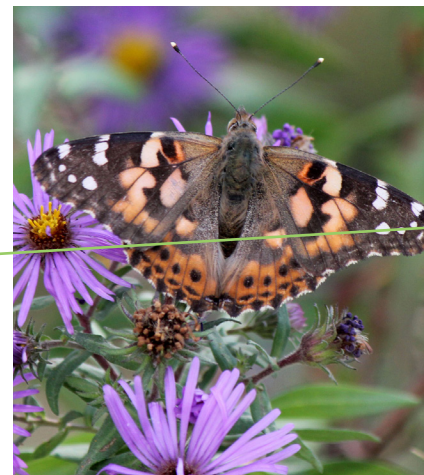
Cette année, le service d'accueil a répondu à 2 647 demandes, dont la majorité proviennent d'hommes, soit 1 708, comparativement à 939 demandes provenant de femmes. Il est à noter que les demandes de ces dernières sont en légère hausse en 2017.

Le service d'hygiène a offert 2 320 douches. Une nette augmentation de l'utilisation de la buanderie (1 005 en 2017 comparativement à 872 en 2016) confirme la nécessité d'un tel service. De plus, cette année encore, 439 personnes ont profité du service de coupe de cheveux.

Pour avoir accès à un studio du Sac à dos, les futurs locataires doivent avoir fait leur déclaration de revenus. En 2017, 92 personnes ont profité du service d'aide pour produire ces déclarations; 235 déclarations de revenus et autres documents gouvernementaux ont été ainsi remplis.

Le service d'accueil du Sac à dos a fourni une multitude de références : 793 références et renseignements pour les services internes de l'organisme; 682 pour le service de casier postal, 479 demandes de rencontre avec un intervenant du Sac à dos, de même que de nombreuses références pour nos partenaires communautaires.

Le service d'accueil et tous les services qu'offre le centre de jour constituent la porte d'entrée du Sac à dos. Ils ont un impact direct sur les personnes qui fréquentent l'organisme, peu importe qu'il s'agisse de prendre une douche, de laver son linge, de manger une soupe chaude ou d'obtenir des références. Ces situations favorisent toutes une meilleure estime de soi des personnes et soutiennent un début de démarche d'affiliation sociale. Dans certains cas, cette reconstruction du lien social est plus longue. Pour d'autres, les tremplins qu'offre le Sac à dos servent d'accélérateur.



## Le service d'intervention psychosociale

Interventions et orientation, en bref :

**3 127** Interventions

**1 175** Travail/logement/  
environnement  
psychosocial

**618** Santé mentale/troubles  
de comportement/sexualité

**591** Drogue/itinérance

**460** Justice

**283** Santé physique

Le Sac à dos offre un service d'intervention psychosociale qui favorise la mise en action des personnes qui fréquentent notre organisme en leur donnant le pouvoir d'agir sur leur vie. L'intervention psychosociale se déploie dans toutes les activités du Sac à dos. Elle permet d'identifier les besoins de base non satisfaits des usagers. En cas de désorganisation psychologique ou de détresse émotionnelle intense, les intervenants du Sac à dos mettent en place des solutions efficaces et rapides en collaboration avec la personne.

À titre d'exemple, un participant nouvellement dans la rue a démontré beaucoup d'engagement dans ses démarches. En l'espace de deux mois, avec le soutien du Sac à dos, il a obtenu un chèque d'aide sociale, a loué un logement et a commencé à travailler dans une entreprise d'insertion.

Soucieux d'accompagner et de soutenir la démarche individuelle des usagers, les intervenants font de nombreuses demandes de référence aux organismes partenaires, tels que : Diogène, UPS-Justice, Cactus, la Clinique juridique itinérante, les CIUSSS, hôpitaux et autres, afin d'obtenir des services qui répondent aux besoins spécifiques des personnes.

Les participants des programmes de réinsertion de la Brigade verte sont invités à élaborer un plan d'action individuel en collaboration avec un intervenant psychosocial, et ce plan fait l'objet de suivis réguliers, ce qui permet d'offrir un espace aux participants où ils peuvent ventiler et trouver des solutions à leurs difficultés. L'intervention situationnelle s'adresse à la personne dans le contexte d'une situation précise et d'un laps de temps défini. Les suivis suscitent souvent une prise de conscience des impacts de la consommation de drogues ou d'alcool sur le travail, ce qui en conduit plusieurs à entreprendre une démarche de thérapie.

Écoute empathique, soutien et accompagnement respectueux des personnes dans la prise de décision caractérisent les intervenants du service d'intervention. Cette année, les intervenants du Sac à dos ont répondu à de nombreuses situations. C'est ainsi que 618 interventions ont été faites sur le plan de la santé mentale, des troubles de comportement et de la sexualité. De plus, 1 175 interventions portant sur le travail, le logement et l'environnement amical et/ou familial ainsi que 591 interventions liées aux drogues et à l'itinérance ont été réalisées.

Au Sac à dos, le souci de former la relève est toujours présent. En 2017, nous avons accueilli 22 stagiaires, provenant de l'Université McGill et de l'Université d'Ottawa (BAC en soins infirmiers) et des cégeps, dont le Collège de Maisonneuve, le Cégep régional de Lanaudière à L'Assomption, le Cégep du Vieux Montréal et le Collège Dawson.



## Le service Premier Pas

Le service Premier Pas (SPP), en bref :

402

Activités de promotion

250

Participants

1 212

Fréquentation  
des participants

312

Référencement des participants du SPP  
(thérapies, autres programmes, etc.)

272

Soutien à la recherche et capsules  
d'information et de sensibilisation

Le service Premier Pas est un service d'aide à l'emploi (SAE) qui cible les utilisateurs des casiers postaux afin de les inciter à faire les premiers pas en direction de l'insertion/réinsertion sociales. L'objectif consiste à amener l'utilisateur à faire face à ses problématiques liées à l'itinérance et à trouver un programme spécifique, une formation ou un emploi.

Un travail actif de promotion et de recrutement des personnes est réalisé au centre de jour ainsi qu'au service de casier postal. Par la suite, des rencontres individuelles sont proposées afin de mettre au point un plan d'action réalisable et une structure de suivi. Cette structure a pour but de mettre la personne en action. Même modeste, la mise en action est essentielle.

Parallèlement aux suivis individuels, une structure de soutien est mise en place. La personne est accompagnée dans sa recherche d'information, de thérapie, de logement et autres. Des activités personnalisées, telles que l'introduction à l'informatique, la gestion de l'argent, la création d'un CV et la préparation à l'entrevue, sont également offertes. Ce soutien permet à l'usager de valider ce qui lui est réellement accessible à ce moment.

Le service Premier Pas est offert pour une durée de deux semaines à trois mois. En 2017, 402 activités de promotion du service Premier Pas ont assuré la participation de 250 personnes. La fréquentation du service, qui s'élève à 1 212 en 2017, montre clairement la mise en action des personnes participantes.

Cette nouvelle façon de faire a permis aux intervenants de connaître les besoins des participants, ainsi que les modes d'intervention à privilégier auprès de certaines clientèles.

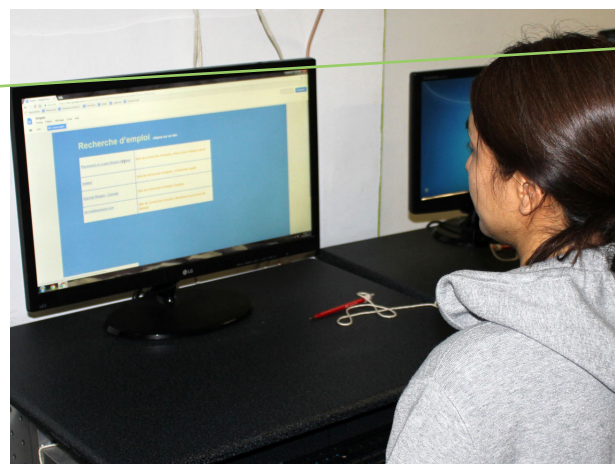
Tout au long de l'année, les intervenants du service Premier Pas ont visité plusieurs organismes. Ces visites ont permis de créer un réseau de contacts et d'établir des partenariats, facilitant ainsi la continuité des démarches socioprofessionnelles des participants du programme.

« Lorsque j'ai entrepris le programme, j'ai apprécié l'aide, le support du départ en juin et depuis ce temps j'ai gravi plusieurs échelons allant même à avoir un toit sur la tête et je suis sorti de la rue. Chapeau à toute l'équipe qui m'a supporté et appuyé. »

**ANONYME**

“Now on Oct. 6, 2017 I have made a life for myself. I am painting again, have a car, an apartment. I felt hopeless on April 1st. Now with advice and friendship from Sac à dos my life is on track. I am always welcome back and my heart has been filled with you all for everything you all did for me to succeed. I will never forget what everyone did for me. Thank you very much.”

**ANONYME**



# 4

## La Brigade verte

La Brigade verte, en bref :

**9** Personnes qui font des démarches pour « être en logement »

**102** Participants aux plateaux d'expérimentation du travail

**44** Participants aux plateaux parc de la Presse, square Viger, Champ-de-Mars et faubourg St-Laurent

**8** Personnes qui retournent au travail

**7** Personnes en thérapie

La Brigade verte (BV) du Sac à dos propose à ses participants de faire l'expérience de la réinsertion sociale et économique en prenant part aux différents plateaux de travail.

En 2017, 102 personnes ont eu l'occasion de faire partie de la BV en participant aux divers plateaux d'expérimentation du travail, à l'intérieur ou à l'extérieur des murs du Sac à dos. Ainsi, 53 participants ont œuvré au centre de jour, 44 personnes ont été actives dans les parcs et les rues de Montréal (faubourg St-Laurent, square Viger, parc de la Presse, ainsi qu'à l'édicule de la station Champ-de-Mars), et cinq personnes ont travaillé en cuisine.

Grâce à la BV du Sac à dos, les participants réapprennent les petits gestes du quotidien qui sont associés au rythme du travail : se lever le matin, être à l'heure et autres. Non seulement la BV amène-t-elle les personnes à réaliser des tâches concrètes mais aussi à s'engager auprès de leurs pairs du programme. La BV permet aux participants de retrouver une hygiène de vie par le travail tout en étant accompagnés et soutenus. Grâce aux plateaux d'expérimentation du travail, les participants ont l'occasion d'apprécier le travail en équipe et d'apprendre à gérer des conflits. De plus, des liens sociaux et des relations d'amitié se créent.

Depuis plusieurs années, le plateau d'expérimentation du travail à l'extérieur de la BV est en place dans les parcs et les rues de Montréal (faubourg St-Laurent, square Viger, parc de la Presse, ainsi qu'à l'édicule de la station Champ-de-Mars) près des locaux du Sac à dos. Le travail à l'extérieur ainsi que la marche et ses avantages physiques favorisent l'amélioration de la condition physique et soutiennent l'évitement de la surconsommation de drogues. Des 44 participants à ce plateau d'expérimentation du travail, neuf ont entrepris des démarches pour trouver un logement, huit ont fait un retour au travail et sept ont commencé une démarche thérapeutique.

De plus, tout au long de l'année, des ateliers ont été offerts aux participants de la BV : atelier sur les droits des travailleurs, visite au Salon de l'emploi, atelier de participation citoyenne, atelier sur la manipulation de produits nettoyants, atelier sur le travail en équipe et plusieurs autres. De nombreux usagers ont participé à ces ateliers, qui permettent un temps d'arrêt et favorisent l'apprentissage et la réflexion en lien avec l'expérience vécue dans les plateaux.

En outre, en 2017, des intervenants du Sac à Dos, grâce à l'appui de l'Œuvre Léger, une formation en évaluation donnée par le Centre de formation populaire. La Brigade verte sera le premier service de l'organisme à réaliser ce processus d'évaluation. Gageons que de beaux résultats en sortiront !



« Ça m'aide à me responsabiliser. Ça me donne une routine, c'est déjà beaucoup pour moi : me discipliner, me lever le matin. Je suis un gars indiscipliné de nature, alors... »

**MARIO, 47 ANS**

« J'ai des craintes qu'une bonne fois, on va trouver un mort. Je regarde partout car, s'il fallait qu'on trouve une personne décédée et que je ne l'aurais pas vue, je serais vraiment mal à l'aise, d'écouter les nouvelles, sachant qu'on aurait pu faire quelque chose. »

**STÉPHANE, 47 ANS**

« Pas facile le Champ-de-Mars, personne ne mérite ça. Je pensais que j'étais dans le trouble, mais quand je regarde ça, je me dis que je m'en tire pas pire. »

**SÉBASTIEN, 40 ANS**

« C'est peut-être un cliché, mais le Sac à dos m'a sauvé la vie, je ne peux pas travailler 40 heures par semaine, ma santé ne me le permet plus. J'avais des idées noires et ça a bien tombé pour moi de connaître la BV, car je ne voyais rien et je déprimais à plein. J'étais dans les « shelters » (refuges) et maintenant j'ai un beau studio, un beau tournant dans ma vie... »

**GUY, 57 ANS**

# 5

## Le service postal

Le service postal, en bref :

**39 677** Fréquentations des casiers postaux

**2 584** Utilisateurs annuels

**1 288** Inscriptions au service postal

**743** Affluence mensuelle d'utilisateurs le « jour du chèque »

**339** Lettres de référence pour la RAMQ

Le service postal est un service essentiel offert par le Sac à dos : il procure une adresse aux personnes qui n'en n'ont pas. Bien que la raison d'être de ce service soit la réception et la distribution des chèques d'aide sociale, il permet aussi aux utilisateurs de garder un lien avec la société en assurant la correspondance postale avec divers acteurs sociaux. Grâce à ce service, les usagers reçoivent leurs chèques de remboursement de taxe sur les produits et service (TPS) et de taxe de vente du Québec (TVQ) et ont accès aux communications de leurs médecins, familles et amis proches. D'ailleurs, la réception du chèque d'aide sociale fait partie des mesures identifiées dans le Plan d'action intersectoriel en itinérance 2015-2020 pour améliorer la situation économique des personnes en situation de pauvreté.

En 2017, on compte un total de 39 677 fréquentations aux casiers postaux. En moyenne, 135 utilisateurs profitent de ce service quotidiennement, ce nombre s'élevant à 743 les jours de distribution des chèques d'aide sociale.

Parmi les 2 584 usagers du service postal, quelque 339 lettres de référence ont été produites pour amorcer le processus permettant d'obtenir une carte d'assurance maladie valide pour un an. En effet, en vertu d'une nouvelle entente entre la Régie de l'assurance maladie, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le CIUSSS de l'Est-de-Île-de-Montréal adoptée en 2017, ainsi qu'avec l'aide du Sac à dos, les personnes peuvent désormais recevoir leur carte d'assurance maladie.



En mars 2017, nous avons jumelé le service postal au service Premier pas. Le service postal a grandement contribué à l'organisation de notre nouveau service Premier pas. Le personnel du service postal met ses connaissances et ses compétences au service du développement et de l'amélioration des outils de gestion informatique. Par ailleurs, pour l'année 2017, on compte 355 activités de promotion des services offerts, ainsi que la gestion de 249 messages de rendez-vous des utilisateurs du service postal.

Au service postal, rigueur et minutie sont de mise; les outils de suivi des utilisateurs sont constamment mis à jour, favorisant ainsi une gestion efficace du grand nombre de demandes.

## 6 Le service d'entreposage

Il y a bientôt 15 ans de cela, les fondateurs du Sac à dos avaient identifié le service d'entreposage comme étant un service essentiel à implanter et à offrir. Aujourd'hui encore, ce service est indispensable. En tout, 150 casiers et 40 tiroirs d'entreposage sont mis à la disposition des usagers au cout de dix dollars par mois. Les casiers et tiroirs d'entreposage sont utilisés à 100 %, et de nombreuses demandes sont refusées régulièrement.

Pour l'année 2017, on compte 8 428 fréquentations d'usagers aux casiers d'entreposage.



## 7 Le service alimentaire

Le service alimentaire du Sac à dos est unique, car il a offert tout près de 20 000 déjeuners, dîners, collations et soupes en 2017. Ce service soutient les usagers qui participent aux activités du centre de jour ainsi que le personnel qui œuvre dans les divers programmes de réinsertion du Sac à dos en leur offrant des repas au quotidien. De plus, les personnes qui ne fréquentent que le centre de jour peuvent se procurer de la soupe en hiver et de l'eau en bouteille l'été, ce qui est souvent plus que bienvenu !



## 8 Les activités de soutien à l'intégration communautaire

Les activités de soutien à l'intégration communautaire, en bref :

**401** Participants aux ateliers

**131** Participants aux ARTeliers

**126** Participants aux ateliers éducation/santé

**71** Participants aux ateliers de développement personnel

**49** Participants aux ateliers de mise en forme

**24** Participants à la vie communautaire

En 2017, 35 ateliers ont été organisés et dispensés à 401 participants du Sac à dos. Les ateliers portent sur une panoplie de thèmes (lois sur le travail, aspects juridiques, etc.) qui aident et soutiennent les participants à reprendre leur vie en main. Les ateliers ont un impact autant sur la confiance en soi que sur l'assurance que procure l'acquisition de nouvelles connaissances.



# 9 Le logement social

Le logement social, en bref :

**301** Visites des logements et/ou locataires

**212** Démarches auprès des locataires

**53** Interventions liées à l'entretien

**49** Interventions administratives

Le Sac à dos met à la disposition des personnes en situation d'itinérance 41 logements sociaux avec soutien communautaire, situés dans deux immeubles distincts. Ces logements sont permanents (bail), et les locataires bénéficient de l'aide du Programme Supplément au loyer (PSL).

C'est en juin 2017 que le Sac à dos a inauguré son deuxième immeuble à logements, situé au 1 339, boulevard de Maisonneuve Est. À cette occasion, on y a dévoilé, en présence des membres de sa famille, une plaque commémorative en l'honneur du maire Jean Doré (1982-1994), qui fut le premier maire de Montréal à avoir reconnu l'importance du logement social.

Le travail de soutien communautaire auprès des locataires revêt trois formes : le travail de sélection, l'animation de la vie communautaire et la gestion locative des studios.

## L'accès au logement

En plus d'assurer un toit, l'accès à un logement favorise chez les personnes qui bénéficient du soutien de l'intervenant psychosocial une reprise en main de leur vie. Habiter un lieu et en prendre soin, faire son lavage, son ménage et son marché régulièrement sont des habiletés de base à retrouver. Certaines personnes y parviennent, d'autres pas. C'est pourquoi l'intervenant a un rôle d'accompagnement et de soutien essentiel dans une perspective de maintien de la stabilité de la vie en logement.

En 2017, nous avons revu le processus d'admissibilité aux studios. Les critères de sélection des locataires ont été révisés afin de prévenir de trop longues attentes sur notre liste (plus de 200 personnes). Nous effectuons désormais un tri en amont, car trop souvent les personnes qui remplissaient une fiche de demande de logement ne répondaient pas à nos critères de sélection. De plus, après une longue attente, certaines personnes avaient trouvé un logement tandis que d'autres étaient tout simplement non joignables.

Depuis 2017, les logements vacants sont annoncés aux usagers du Sac à dos et les personnes intéressées doivent nous faire parvenir les documents exigés par l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM).

Un comité de sélection formé du responsable de l'intervention psychosociale, de l'intervenante responsable des studios, de l'adjointe de direction et d'un membre du conseil d'administration représentant les locataires reçoit les candidats en entrevue. C'est durant cette entrevue que sont précisées les attentes et les responsabilités.

Le comité de sélection peut, s'il le juge nécessaire, demander au futur locataire de collaborer à la mise en place de mesures spéciales visant la stabilité de la vie en studio (fiducie, suivis spécifiques, etc.). Par la suite, les documents requis sont envoyés à l'OMHM afin d'obtenir la réponse officielle de l'admissibilité de la personne au Programme Supplément au Loyer (PSL).



## La vie communautaire

Les intervenants du Sac à dos sont très actifs auprès des résidents de nos deux immeubles à logements.

Ils supervisent les réunions de locataires, qui ont lieu deux à trois fois par année ou au besoin. Les sujets abordés concernent les « 3 S », soit la sécurité dans l'immeuble, la salubrité des logements et des espaces communs, ainsi que le savoir-vivre entre voisins. On y discute également des questions relatives au renouvellement du PSL et des activités.

Une fois par mois, des activités de groupe sont organisées : cuisine collective, patinage, balle molle, marche, visite au musée, ainsi que formations diverses, notamment en lien avec la prise de médication.

Régulièrement, des visites informelles sont faites aux locataires afin de prendre de leurs nouvelles, de les écouter et de les conseiller, en plus de leur apporter l'aide et le soutien requis dans certaines situations. Ces interventions visent à briser l'isolement et à favoriser le développement de liens significatifs qui souvent servent de tremplin pour des actions concrètes de mise en mouvement.

En 2017, 301 interventions ont été réalisées en lien avec l'acquisition d'habiletés de la vie quotidienne : interventions et soutien en matière d'hygiène corporelle et de salubrité des logements; explication des normes de vie et des règlements; explication concernant le fonctionnement des électroménagers.

Les nombreuses interventions réalisées pour soutenir l'acquisition d'habiletés sociales et la croissance personnelle ont porté sur l'écoute, l'aide et l'entraide entre locataires, l'aide pour faire des appels et prendre des rendez-vous, l'aide et l'information pour entrer en contact avec d'autres organismes et l'aide et le soutien à la gestion de crises.

## Gestion locative des studios

**11** Avis de retard de paiement de loyer

**7** Avertissements au sujet de comportements nuisant à la sécurité

**2** Demandes d'évaluation psychiatrique à la Cour du Québec

**2** Plaintes déposées par le personnel du Sac à dos pour menaces et voies de faits

**5** Locataires administrés

Le maintien des locataires dans les logements sociaux et leur soutien requièrent un important investissement social et financier en ressources humaines de la part du Sac à dos.

S'installer dans un logement représente parfois un défi important pour certains locataires. Les actions de l'intervenant en soutien aux studios prennent alors tout leur sens. Plusieurs problématiques nécessitent une intervention continue et structurante, que ce soit pour l'installation physique des lieux, le respect des règles, notamment en ce qui concerne le prêt du studio par le locataire, la consommation de drogues et autres. Les interventions de ce type sont nombreuses et diversifiées. À cette fin, l'intervenant est appelé à travailler en étroite collaboration avec plusieurs partenaires communautaires (travailleurs sociaux, Équipe mobile de référence et d'intervention en itinérance, poste de quartier 22, etc.).

Afin que les locataires puissent conserver leur studio, le Sac à dos doit aussi soutenir et accompagner chaque résidant dans ses démarches administratives telles que déclarations de revenus annuelles, renouvellement du PSL, pour ne nommer que celles-là.

Dans le cadre de la gestion des studios, une visite trimestrielle de chaque studio est requise afin de s'assurer de la salubrité minimale des logements. De plus, advenant le cas, le Sac à dos doit accompagner les spécialistes qui appliquent les traitements contre les punaises. Ces visites doivent être annoncées et les lieux doivent être préparés en conséquence en soutenant et en accompagnant les locataires dans le ménage et le lavage de leur studio afin que l'inspection puisse être réalisée. Après l'inspection viennent les traitements d'extermination des punaises. En 2017, pour chacun de nos immeubles de logements, on compte quatre visites d'inspection et quatre visites de traitement.

En 2017, le Sac à dos a aussi fait face à un problème de gel de la tuyauterie. Beaucoup de temps a été consacré à tenter de trouver des solutions à ce problème.

Les besoins en matière de logements sociaux et les besoins de nos locataires sont très grands. Nous souhaitons trouver des ressources financières pour accroître notre présence et notre aide à tous les locataires qui ont des besoins auxquels il est difficile de répondre actuellement.

*« Ma santé va beaucoup mieux, j'ai récupéré et en plus j'ai un beau studio du Sac à dos et une stabilité souhaitée depuis longtemps, à mon âge, il était temps. »*

**MICHEL, 62 ANS**

## Les yeux du Sac à dos

Les résidants surveillants ont pour rôle d'assurer la sécurité des immeubles. Au moindre problème, ils communiquent avec les membres du personnel de l'organisme.

Philippe est le résidant surveillant du 1339, de Maisonneuve Est depuis l'ouverture de cet immeuble de studios. Philippe avait pour principale motivation d'aider les autres locataires.

Doté d'un très grand sens des responsabilités, Philippe est toujours là lorsqu'il s'agit d'aider les autres locataires, que ce soit pour la buanderie, ajuster les portes ou répondre aux autres besoins en tout genre.

« La vie dans les studios, ça va vite », dit Philippe avec une petite lueur dans les yeux et un quasi sourire. Il apporte son soutien lors de travaux manuels tels que : électricité, plomberie, ventilation, service Vidéotron, Sentier Urbain et bien d'autres.

Rapidement, il a aussi réussi à organiser une vie collective : BBQ en été et repas collectif au jour de l'An où chacun apporte de la nourriture à partager.

...

Daniel est le résidant surveillant du 1 245, rue de Bullion depuis octobre 2012. Cinq ans de tranquillité comme il le dit si bien. Daniel est toujours disponible pour aider tout un chacun et pour démontrer dans l'action que l'important est le respect mutuel entre les locataires.

Conscientieux, attentionné, habité par une force tranquille, il émane de Daniel un calme qui enveloppe le 1 245 : il n'y a pas de chicane et cela est important pour lui.

Homme engagé et actif, Daniel veille au déneigement et s'occupe du cabanon. De plus, il est toujours disponible et présent pour accueillir et participer à la gestion de l'immeuble : vérification et entretien de la ventilation, plomberie, électricité et bien d'autres. Daniel est un homme vif, curieux, qui aime apprendre. Il pose des questions à tous les professionnels pour enrichir ses connaissances.

Il n'y a pas de difficulté insurmontable pour Daniel, qui a pour devise : « S'il y a un problème, il y a une solution; s'il n'y a pas de solution, c'est qu'il n'y a pas de problème ! »



# 10

## Vers un nouveau Sac à dos

En 2016, le Sac à dos était heureux de faire l'annonce de l'acquisition du terrain et de l'immeuble situé au 222, rue Sainte-Catherine Est et projetait déjà d'y installer son centre de jour et les bureaux administratifs de l'organisme, en plus d'y construire des logements sociaux, portant ainsi à 3 le parc des immeubles gérés par l'organisme.

L'élaboration de ce grand projet nécessite une collaboration étroite avec de nombreux partenaires : Atelier habitation Montréal; Rayside Labossière, architectes; Direction de l'habitation de la Ville de Montréal; direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises de l'arrondissement de Ville-Marie; table de concertation du faubourg Saint-Laurent; poste de quartier 21.

Soucieux de s'implanter dans la communauté avec respect, le Sac à dos a tenu en 2017 deux rencontres d'échange avec le voisinage. Lors de la première rencontre, les citoyens nous ont fait part de leurs inquiétudes et préoccupations concernant les futurs locaux du Sac à dos. À la deuxième rencontre, alors qu'on leur présentait des plans préliminaires, les citoyens ont été heureux de constater que leurs recommandations et préoccupations avaient été entendues et prises en considération par les architectes dans l'élaboration des plans.

Le développement du projet nécessitera des efforts accrus en 2018 alors que s'amorceront les démarches de capitalisation. Une chargée de projet dédiée au projet a été engagée et un comité du CA a été mis en place.



LE SAC  
à  
DOS

## ANNEXE 1

### Le centre de jour et le service d'intervention

**Tableau 1**

#### Centre de jour

##### – Demandes d'information au service d'accueil

Hommes	1 708
Femmes	939
<hr/>	
Total	2 647

**Tableau 2**

#### Centre de jour

##### – Moyens utilisés pour contacter le service d'accueil

Téléphone	1 696
En personne	951
<hr/>	
<b>Total</b>	<b>2 647</b>

**Tableau 3**

#### Centre de jour

##### – Références du préposé à l'accueil

(le même usager peut nécessiter plus d'une référence)

Service casier postal et entreposage	682
Rencontres avec un intervenant	479
Information sur les instances gouvernementales	402
Information sur les services du Sac à dos	793
<hr/>	
<b>Total</b>	<b>2 356</b>

## ANNEXE 1

**Tableau 4**

### **Service d'intervention** – Répartition selon le sexe

Hommes	1 936
Femmes	300
Transgenres	66
<b>Total</b>	<b>2 302</b>

**Tableau 5**

### **Service d'intervention** – Répartition des usagers selon l'âge

18 à 30 ans	133
31 à 45 ans	685
46 à 55 ans	1 074
56 ans et plus	368
<b>Total</b>	<b>2 260</b>

**Tableau 6**

### **Déclaration de revenus**

Personnes rencontrées	92
Déclarations fédérale et/ou provinciale	235
<b>Total</b>	<b>327</b>

## ANNEXE 2

### Service Premier Pas

**Tableau 1**

Activités de promotion du SPP	402
Participants au SPP	250
Fréquentation des participants au SPP	1 212
Référencement des participants du SPP (thérapies, autres programmes, etc.)	312
Soutien à la recherche et capsules d'information et de sensibilisation	272

## ANNEXE 3

### La brigade verte (BV)

**Tableau 1**

#### Principales activités des plateaux de travail de la Brigade verte

Sorties de la machine à pression pour incivilités : nettoyage de fluides corporels	65
Ramassage de seringues souillées	2 611
Ramassage de pipes à crack	204

**Tableau 2**

#### Changement de vie chez les participants de la Brigade Verte

Retour à l'emploi	8
Retour aux études	3
Poursuite d'un processus thérapeutique	7
Démarches en lien avec de soins de santé	4
Démarches pour trouver un logement	9

## ANNEXE 4

### Le service postal

**Tableau 1**

#### Gestion des casiers postaux en 2017

Fréquentations aux casiers postaux	39 677
Chèques d'aide sociale reçus quotidiennement – total pour l'année	16 980
Inscriptions aux casiers postaux	1 288
Messages destinés aux usagers des casiers postaux	734
Demandes de services : CLE, etc.	1 012
Nombre d'utilisateurs en 2017	2 584
Lettres de références en vue d'obtenir une carte d'assurance maladie	339

**Tableau 2**

#### Fréquentation et distribution de chèques en 2017

Fréquentations des usagers le 1er de chaque mois	743
Distribution de chèques le 1er de chaque mois	594
Distribution et dépôt direct le 1er de chaque mois	128

## ANNEXE 5

### Le service d'entreposage et le service alimentaire

**Tableau 1**

#### **Offre selon les besoins d'entreposage et de services immédiats en 2017**

Visites aux casiers d'entreposage	8 428
Services d'hygiène (douches)	2 320
Offre alimentaire : déjeuners, diners, collations et soupes	20 000
Service de buanderie	1 005
Service de coiffure	439

## ANNEXE 6

### Vie associative

**Tableau 1**

#### Réunions :

Conseil d'administration	10
Équipe – CA	1
Comité du CA sur les communications	2
Comité du CA sur la planification stratégique	5
Comité du CA sur le financement	1
Comité – Mandat d'encadrement RH	5
Nombre de personnes présentes à l'AGA	24
Nombre de bénévoles qui ont soutenu les activités	71

## ANNEXE 7

### Vie communautaire

**Tableau 1**

Réseau SOLIDARITÉ Itinérance du Québec (RSIQ)	Membre et participation à certaines activités
Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM)	Membre actif
Comité logement – RAPSIM	Participation active au sein du comité
Comité pauvreté – RAPSIM	Participation active au sein du comité
Table de concertation du Faubourg Saint-Laurent	Membre actif et administrateur
CDU Faubourg Saint-Laurent	Membre actif et administrateur
Comité Cohabitation CIUSSS – Ville de Montréal	Participation active
Comité de coordination Viger	Participation active
CDC Centre-Sud	Membre
RACOR	Membre
RIOCM	Membre
CODMOC	Membre

# Un merci très spécial

## Aux donatrices et aux donateurs

## Aux organismes et entreprises qui nous appuient financièrement

### Organismes et entreprises qui nous appuient financièrement :

Stratégie de partenariat pour la lutte contre l'itinérance (SPLI) du gouvernement fédéral

CIUSSS – Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)

CIUSSS – Soutien communautaire

Ville de Montréal – Travaux publics et diversité sociale

Arrondissement de Ville-Marie – Travaux publics et Diversité sociale

Emploi-été Canada

Emploi-Québec

Fondation Écho

Fondation du Grand Montréal

Fondation J. Armand Bombardier

Fondation Marcelle et Jean Coutu

Fondation McConnell

L'Œuvre Léger

Mazon

Moisson Montréal

### Nos commanditaires



Place des Arts  
Québec



(autorisation de faire une collecte dans le métro)

**ACTION-RÉINSERTION**

# LE SAC à DOS

**Votre avenir, on s'y emploie!**

**Centre de jour**

110, rue Sainte-Catherine Est  
Montréal, Québec  
H2X 1K7  
514-393-8868  
info@lesacados.org  
le-sac-a-dos.ca

**Administration**

16-1245, rue de Bullion  
Montréal, Québec  
H2X 2Z3  
514-507-7015