

Mémoire

Consultation publique sur les orientations gouvernementales en santé mentale, en itinérance et en dépendance

Innover, créer des ponts, faire partie de la solution pour ne laisser personne derrière

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Juin 2026



BIBLIOTHÈQUE
ET ARCHIVES
NATIONALES
DU QUÉBEC

Québec 

Table des matières

Préambule.....	3
1 L'accessibilité aux savoirs et à la culture, moteur d'inclusion sociale à BAnQ	4
2 Répondre à une intensification des vulnérabilités : l'expérience de la Grande Bibliothèque	6
2.1 Des données probantes	7
2.2 Données qualitatives (témoignages).....	9
2.3 Effets structurants observés.....	10
3 Constats et recommandations	11
3.1 Pérenniser les interventions psychosociales en contexte de bibliothèque	11
3.2 Assurer un continuum réel de services autour des milieux de vie.....	11
3.3 Favoriser la concertation d'acteurs de tous les milieux.....	12
4 En conclusion.....	12

Préambule

Instituée en 2006, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) est née de la rencontre des missions et expertises des Archives nationales, de la Bibliothèque nationale et de la Grande Bibliothèque. Ses services sont offerts gratuitement à l'ensemble de la population québécoise, tant en ligne que dans ses 12 édifices ouverts au public répartis sur le territoire québécois.

Son édifice le plus fréquenté, la Grande Bibliothèque, située au cœur du Quartier latin à Montréal, accueille plus d'un million de visiteurs annuellement. Elle constitue un lieu de découverte, d'apprentissage, de rencontres et de socialisation pour une grande diversité de publics. Sa mission, partagée avec l'ensemble des bibliothèques publiques et affirmée dans le Manifeste IFLA-UNESCO, repose sur l'accès universel à l'information, à la culture et à l'éducation.

Dans sa planification stratégique et dans une perspective plus large, BAnQ contribue à l'édification d'une société apprenante, où chacun peut apprendre, participer et trouver sa place. Elle porte une attention particulière aux personnes vivant des situations de vulnérabilité : itinérance (visible ou cachée), enjeux de santé mentale ou de dépendance, isolement social, faible littératie ou précarité.

Le présent mémoire vise à partager la vision et les apprentissages de BAnQ des deux dernières années afin d'alimenter la réflexion gouvernementale et ses prochaines orientations en matière de santé mentale et d'itinérance

1 L'accessibilité aux savoirs et à la culture, moteur d'inclusion sociale à BAnQ

L'ouverture comme prérequis

Située au cœur du Quartier latin, l'un des secteurs les plus fréquentés de Montréal et un territoire confronté à d'importants enjeux de santé mentale, de dépendance, d'itinérance et de précarité, la Grande Bibliothèque est quotidiennement en contact avec une grande diversité de publics. Au fil des ans, l'institution a constaté que l'accessibilité, bien qu'essentielle, n'est pas synonyme d'inclusion. Accueillir des personnes vulnérables, ayant une faible littératie ou vivant différentes formes d'exclusion doit se faire autrement. Dans cette perspective, BAnQ a développé une approche d'innovation sociale où sont expérimentées, en collaboration avec les réseaux communautaires, municipaux et gouvernementaux, de nouvelles façons de favoriser l'inclusion et la cohabitation sociale.

Faire équipe pour du concret – parce que les expertises de BAnQ ne la préparent pas à agir seule

Cette posture s'est traduite par la mise en œuvre d'un ensemble d'actions cohérentes avec les orientations gouvernementales, notamment le *Plan d'action interministériel en itinérance 2021-2026 : S'allier devant l'itinérance* et dans des collaborations de proximité avec les acteurs du milieu. BAnQ favorise ainsi l'accès à la culture pour tous en organisant des activités avec des organismes comme L'Accueil Bonneau ou L'Itinéraire, permettant à des personnes souvent marginalisées de participer à la vie culturelle et citoyenne. Dans le même esprit, BAnQ accepte d'abonner des gens qui n'ont pas d'adresse fixe afin de lever des obstacles administratifs qui pourraient autrement exclure une partie de la population.

Depuis la pandémie, la Grande Bibliothèque ouvre ponctuellement une halte-chaleur de jour lors d'épisodes de froid extrême, en partenariat avec L'Itinéraire et la Société de développement social. Depuis 2021, un jardin communautaire permet à des jeunes du programme TAPAJ de Spectre de rue de participer à un projet collectif favorisant l'engagement citoyen et la réaffiliation sociale. Une unité mobile de la Mission Old Brewery a également été accueillie dans les espaces de la Grande Bibliothèque afin d'accompagner les personnes en situation d'itinérance dans leurs démarches liées notamment au logement, à la santé ou aux services gouvernementaux.

L'inclusion passe également par le développement des compétences et la prévention. BAnQ mène depuis plusieurs années un programme d'animation littéraire en centres jeunesse auprès de jeunes présentant des besoins particuliers afin de soutenir leur parcours éducatif et de contribuer à prévenir l'exclusion et le décrochage scolaire. Depuis 2017, la Grande Bibliothèque accueille également un point de services de Services Québec, offrant un accompagnement gratuit et confidentiel en matière d'emploi et d'accès aux programmes gouvernementaux.

Enfin, BAnQ veille à développer une culture organisationnelle sensible aux réalités des personnes en situation de vulnérabilité. Les agents de sécurité et les membres du personnel reçoivent des formations spécialisées sur les enjeux liés à l'itinérance et à la cohabitation sociale. L'institution participe également à plusieurs projets de recherche portant sur l'intervention sociale en bibliothèque et la déstigmatisation de l'itinérance. L'accueil de l'exposition *Regards sur la pauvreté*



au Québec en 2026 s'inscrivait dans cette volonté de favoriser la compréhension des réalités vécues par les personnes vulnérables et de nourrir une réflexion collective sur les enjeux d'exclusion sociale.

Fidèle à sa vision d'une société apprenante et d'une organisation apprenante, BAnQ reconnaît que les défis de cohabitation sociale nécessitent des réponses collectives fondées sur le partage des connaissances et l'apprentissage continu. Elle participe à la communauté de pratique en intervention sociale en bibliothèque publique coordonnée par l'Association des bibliothèques publiques du Québec et a lancé, avec l'Université du Québec à Montréal et la SDC du Quartier latin, un pôle de cohabitation sociale visant à renforcer la concertation, à documenter les pratiques et à développer des solutions adaptées aux réalités du territoire.

2 Répondre à une intensification des vulnérabilités : l'expérience de la Grande Bibliothèque

Depuis la pandémie, BAnQ observe une intensification des situations de vulnérabilité à la Grande Bibliothèque se traduisant par des interventions plus complexes et exigeantes. Si le nombre d'incidents demeure relativement stable, leur gravité et leur intensité ont augmenté, fragilisant la cohabitation entre les publics et le personnel.

Les équipes sont davantage confrontées à :

- des épisodes de désorganisation liés à la santé mentale;
- des situations de consommation d'alcool et de drogues ainsi que de surdose;
- des comportements erratiques ou des tensions entre usagers;
- des situations de détresse aiguë
- des cas de fatigue extrême avec des personnes n'ayant pas dormi depuis plusieurs jours et qui veulent profiter de la quiétude des lieux pour se reposer.

En 2023, inspirée par l'initiative de la bibliothèque de Drummondville, BAnQ a senti le besoin de recourir à une expertise externe d'intervention psychosociale. Parce que les services de première et de deuxième ligne en santé mentale ne sont pas son cœur de métier et que ses ressources financières et humaines sont limitées, elle a pu bénéficier de l'appui financier du ministère de la Solidarité sociale par le biais du Fonds québécois d'initiatives sociales pour mettre en place ce type d'intervention sous la forme d'un projet-pilote.

Depuis juin 2024 et jusqu'en mars 2027, la Société de développement social (SDS) a été mandatée pour offrir ce soutien au sein de la Grande Bibliothèque de BAnQ. Deux intervenants sociaux ont été recrutés et collaborent étroitement avec les bibliothécaires, l'équipe des services au public et les agents de sécurité, tout en contribuant, de manière complémentaire et en dirigeant les bénéficiaires vers les bonnes ressources, à renforcer le tissu social dans un Quartier latin en proie à des défis majeurs liés à la toxicomanie, à la santé mentale et à la précarité financière.

Les deux intervenants psychosociaux sont présents sur place afin de :

- désamorcer les situations à risque;
- accompagner les personnes vulnérables;
- soutenir le personnel dans ses interventions;
- améliorer le sentiment de sécurité des équipes.

Le projet-pilote consiste à :

- diminuer la fréquence et l'intensité des conflits et des méfaits au sein de la Grande Bibliothèque;
- offrir un accompagnement et une prise en charge efficaces de la population en situation de vulnérabilité sociale ou à risque de l'être (rôle de prévention) présente à la Grande Bibliothèque;
- soutenir et outiller les membres du personnel et les agents de sécurité dans l'accomplissement de leurs activités quotidiennes.

BAnQ a fait le choix de s'appuyer sur l'expertise d'un partenaire spécialisé plutôt que de mettre sur pied ce service à l'interne. Ce modèle permet de bénéficier de l'équipe multidisciplinaire de la SDS, d'un encadrement clinique, d'une connaissance approfondie du territoire ainsi que d'un accès au réseau communautaire et aux ressources de première ligne. Pour une institution dont ce n'est pas la mission première, cette approche a l'avantage de favoriser une complémentarité des expertises tout en assurant une capacité d'intervention adaptée à la complexité des situations rencontrées.

L'expérience soulève toutefois une réflexion plus large sur la pérennité de ce type d'interventions. Si le modèle partenarial a démontré sa pertinence, son maintien repose actuellement sur des financements temporaires. À mesure que les bibliothèques sont appelées à jouer un rôle accru comme lieux de repérage des personnes en situation de vulnérabilité, de prévention et d'orientation vers des ressources, la question n'est plus tant de savoir si ces services répondent à un besoin, mais plutôt comment assurer leur continuité et leur intégration durable au sein d'institutions comme BAnQ.

2.1 Des données probantes

Les données recueillies depuis la mise en place du service d'intervention psychosociale démontrent la nature des besoins, leur ampleur, l'effet de saisonnalité ainsi que la pertinence de cette approche.

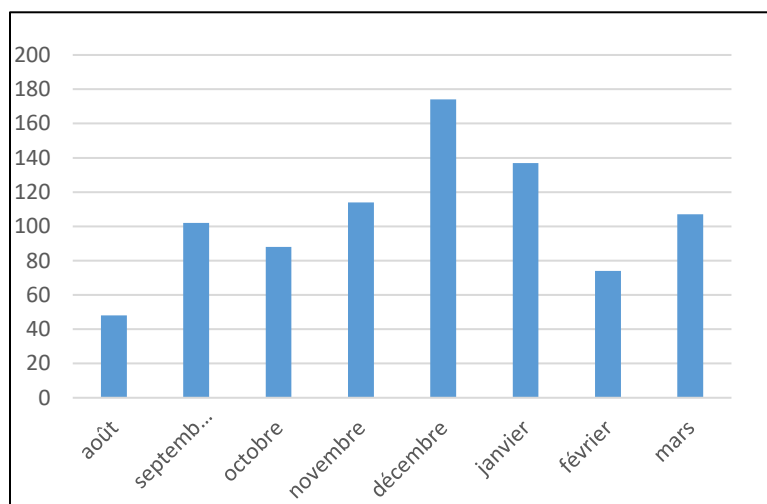
Entre juin 2024 et mars 2026 :

- Près de **3000 interventions psychosociales auprès des usagers vulnérables** à la Grande Bibliothèque, pour une moyenne d'environ six interventions par jour. Les principaux problèmes rencontrés touchent la santé mentale, la toxicomanie et les troubles du comportement.
- **Plus de 800 actions de soutien** auprès des membres du personnel (accompagnement, conseils, soutien émotionnel).
- **De la formation auprès de 120 et agents de sécurité** sur les réalités de l'itinérance et les meilleures pratiques.
- **Plus de référencement** vers des ressources externes (refuges, CIUSSS, organismes communautaires).

Des effets à plusieurs niveaux

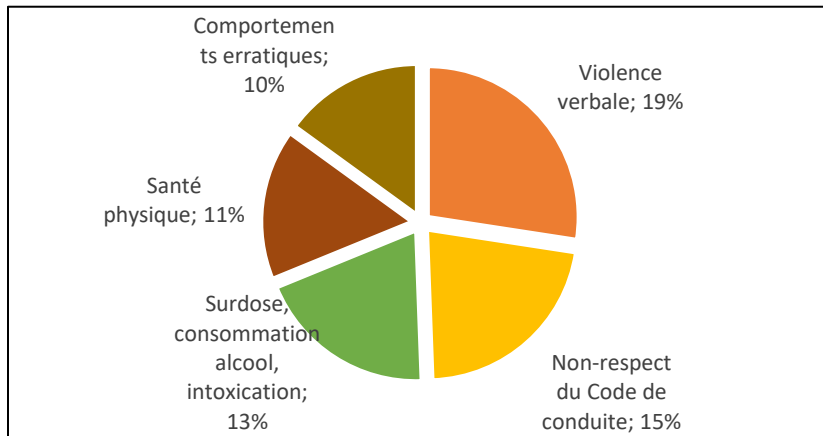
Au-delà des volumes, l'analyse des activités révèle que la majorité des interventions s'inscrivent dans une logique préventive et relationnelle, où la prise de contact constitue un levier central pour éviter l'escalade des situations. Le service joue également un rôle crucial de soutien interne. Dans la dernière année du projet, plus de 200 appels ont été formulés par des membres du personnel ou du service de sécurité, soit en moyenne deux à trois demandes par jour en période hivernale.

Graphique 1- Nombre d'interventions - Août 2025 à mars 2026



Comme l'illustre le graphique 1, les mois d'hiver (décembre et janvier) sont particulièrement exigeants, notamment en raison d'un nombre accru de prises de signes vitaux et de prises de contact visant à orienter les usagers vers des refuges.

Graphique 2- Catégories d'intervention - Août 2025 à mars 2026



Le graphique 2 met en évidence le contexte complexe et exigeant dans lequel le personnel exerce ses tâches bibliothéconomiques.

Les interventions les plus fréquentes concernent notamment des situations de violence verbale, des manquements au Code de conduite des usagers, des comportements erratiques, des enjeux liés à la consommation

ainsi que des problèmes de santé physique.

2.2 Données qualitatives (témoignages)

L'expérience de la Grande Bibliothèque révèle que la simple référence vers une ressource ne garantit pas, à elle seule, un accès réel et durable aux services pour les personnes en situation de vulnérabilité. Les interventions réalisées démontrent plutôt la nécessité d'un continuum d'accompagnement, intégrant la mise en relation, le suivi des démarches et, dans certains cas, un accompagnement actif. Ainsi, plusieurs situations observées illustrent que l'intervention ne s'arrête pas à l'orientation vers une ressource, mais se prolonge dans le temps afin d'assurer une continuité.

« Après plusieurs appels, j'ai pu lui trouver une place [...] et il pourra venir au bureau afin d'entamer des suivis si les intervenants du refuge ne peuvent pas l'aider¹. »

« Il était motivé à avoir un logement [...] nous avons pris RDV la semaine prochaine pour entamer un suivi¹. »

Ces exemples montrent que l'accès aux ressources repose sur une relation soutenue, permettant d'éviter les ruptures de services et d'accompagner les personnes dans leurs démarches, notamment en matière de logement, de santé ou de régularisation administrative.

Par ailleurs, les pratiques d'intervention documentées confirment le rôle structurant de la deuxième ligne dans cet accompagnement :

« Le service de deuxième ligne se traduit notamment par un accompagnement soutenu dans diverses démarches liées à la santé, aux dossiers administratifs ou juridiques, ainsi qu'à la recherche de logement. ¹»

De plus, la capacité des intervenants à mobiliser leur réseau contribue directement à l'accès effectif aux services :

« La capacité des intervenants à identifier rapidement les ressources appropriées [...] permet d'accélérer l'accès aux services.⁵»

¹ Bibliothèque et Archives nationales du Québec, *Service d'intervention psychosociale – Rapport d'étape (phase II)*, avril 2026.

2.3 Effets structurants observés

Pour l'institution :

- Diminution de l'escalade des conflits grâce à une approche de médiation et de désescalade
- 52 % des membres du personnel de BAnQ à la Grande Bibliothèque indiquent avoir eu recours aux ressources mises à leur disposition. Le service d'intervention psychosociale (30 %) ainsi que la formation sur le milieu de l'itinérance (18 %) figurent parmi les mesures ayant le plus contribué à l'augmentation du sentiment de compétence des membres du personnel.
- Renforcement du sentiment de sécurité chez les membres du personnel et au sein du public.

Pour les personnes vulnérables :

- Création de liens de confiance durables.
- Accès à une ressource informationnelle d'aide gratuite et accessible au cœur du Quartier latin.
- Accès à des ressources favorisant la réinsertion sociale, l'éducation et l'alphabétisation.
- Une ressource informationnelle d'aide gratuite et accessible au cœur du Quartier latin.
- Un milieu non stigmatisant avec des ressources favorisant la réinsertion sociale, l'éducation, l'aide à la recherche d'emploi et l'alphabétisation.

Pour le territoire (Quartier latin) :

- Contribution à la cohabitation sociale dans le Quartier latin.
- Développement d'une approche partenariale visant à enrichir les connaissances des pratiques d'intervention sociale en bibliothèque, en collaboration avec l'École de travail social de l'UQAM.
- Mise en place, avec l'UQAM et la Société de développement du Quartier latin, des bases d'un pôle de cohabitation sociale² permettant de coordonner les interventions, de documenter les pratiques et de renforcer l'effet collectif des actions menées dans le Quartier latin.

Pour le Québec :

- Contribution au développement d'une expertise collective en intervention sociale en bibliothèque par la participation à la communauté de pratique coordonnée par l'Association des bibliothèques publiques du Québec³.
- Partage des apprentissages, des outils et des pratiques développés à la Grande Bibliothèque avec près d'une trentaine de bibliothèques québécoises offrant des services d'intervention psychosociale.
- Contribution à l'avancement des connaissances sur l'intervention sociale en bibliothèque par la collaboration avec l'École de travail social de l'UQAM, dans le cadre de la recherche *L'intervention sociale en bibliothèque et la cohabitation avec les marginalités urbaines : le cas de la Grande Bibliothèque* (2026) pour documenter les pratiques, comprendre les effets et améliorer les interventions.

² Le gouvernement du Québec donne un nouvel élan à la cohabitation sociale dans le Quartier latin : <https://www.newswire.ca/fr/news-releases/le-gouvernement-du-quebec-donne-un-nouvel-elan-a-la-cohabitation-sociale-dans-le-quartier-latin-868972770.html>

³ Intervention sociale en bibliothèque publique - https://www.abpq.ca/intervention_sociale_en_bibliotheque_publique.php

3 Constats et recommandations

3.1 Pérenniser les interventions psychosociales en contexte de bibliothèque

L'expérience de BAnQ met en évidence que des lieux comme la Grande Bibliothèque peuvent agir comme des points d'entrée, de repérage précoce et de proximité pour des personnes en situation de vulnérabilité. Le projet pilote d'intervention psychosociale mis en place à la Grande Bibliothèque a permis de démontrer l'efficacité de ce type d'approche.

Dans ce contexte, la présence d'intervenants psychosociaux intégrés au milieu constitue un point d'ancrage essentiel, permettant d'établir des liens de confiance et de soutenir les démarches dans la durée. Avec le temps, ces ressources deviennent connues, identifiées et sollicitées par les personnes concernées. Une interruption ou une instabilité du service risquerait ainsi de fragiliser ces liens et de compromettre les retombées observées.

Dans cette perspective, les mécanismes de soutien actuellement destinés aux projets pilotes, notamment par l'entremise du Fonds québécois d'initiatives sociales, gagneraient à prévoir des voies de pérennisation lorsque les retombées et le caractère structurant des initiatives ont été démontrés. Une telle approche permettrait d'assurer la continuité des services, de consolider les expertises développées et d'éviter que des interventions reconnues comme efficaces ne demeurent tributaires d'un financement temporaire.

Recommandation :

Prévoir des mécanismes de financement récurrents et pérennes permettant de maintenir la présence d'intervenants psychosociaux en contexte de bibliothèque lorsque son effet est démontré, afin d'assurer la continuité des services, de consolider les liens de confiance établis avec les personnes en situation de vulnérabilité et de soutenir durablement le rôle de ces milieux comme points d'ancrage en complémentarité avec les réseaux existants.

3.2 Assurer un continuum réel de services autour des milieux de vie

À partir de son expérience, BAnQ constate que plusieurs personnes qui fréquentent la Grande Bibliothèque sont en situation de désaffiliation ou d'itinérance cachée et échappent en grande partie aux services du réseau.

La bibliothèque, parce qu'elle constitue un lieu ouvert et non stigmatisant, devient alors un lieu permettant d'entrer en relation avec ces personnes.

Dans cette perspective, il apparaît nécessaire que le réseau de la santé et des services sociaux reconnaisse pleinement ce rôle et que les arrimages soient encouragés pour simplifier les accès aux services et éviter les ruptures.

Recommandation :

Renforcer les mécanismes de collaboration entre les acteurs du réseau de la santé et des services sociaux, le milieu communautaire et des institutions comme BAnQ, afin d'assurer un continuum de services effectif autour des milieux de vie fréquentés.

3.3 Favoriser la concertation d'acteurs de tous les milieux

Récemment, le gouvernement du Québec a annoncé le soutien à la création d'un pôle de cohabitation sociale dans le Quartier latin⁴, en collaboration avec plusieurs partenaires, dont BAnQ. Cette initiative vise à mieux soutenir les personnes en situation de vulnérabilité grâce à une approche concertée et adaptée aux réalités du milieu.

Ce type d'initiative va dans le bon sens. Il montre l'importance de travailler ensemble, à l'échelle d'un territoire, pour mieux comprendre les enjeux et coordonner les actions entre les différents acteurs.

Recommandation :

Encourager et soutenir la création de pôles de concertation locaux qui rassemblent les acteurs de la culture et de l'éducation ainsi que des entreprises du secteur public et privé afin de mieux coordonner les actions et d'offrir des réponses concertées, adaptées aux réalités du terrain.

L'expérience de BAnQ met également en lumière l'importance des approches innovantes « hors les murs » telles que celles développées par l'UQAM, BAnQ et la SDC du Quartier latin qui favorisent l'apprentissage et la participation citoyenne.

Si certaines formes d'animation urbaine peuvent parfois contribuer à segmenter les usages d'un territoire ou à accentuer le sentiment d'exclusion de certaines populations plus vulnérables, une programmation conçue autour du partage des savoirs et de la participation citoyenne cherche au contraire à multiplier les interactions positives. Des initiatives comme Arborescences⁵ dans le Quartier latin ont démontré qu'une programmation apprenante à l'échelle d'un quartier peut favoriser la mixité sociale et créer des occasions de rencontre entre des personnes qui se côtoient rarement.

Ces interventions agissent en amont des situations de rupture sociale en contribuant à maintenir les personnes connectées à leur communauté.

Recommandation :

Reconnaître la démarche apprenante comme étant une démarche favorisant la prévention de l'exclusion sociale.

4 En conclusion

Par sa mission, son accessibilité et sa vision d'une société apprenante, BAnQ souhaite continuer de contribuer, aux côtés d'une variété d'acteurs (réseau de la santé et des services sociaux, milieu communautaire, monde municipal, milieu des affaires, etc.), à renforcer les conditions favorisant l'inclusion, la cohabitation sociale et l'apprentissage tout au long de la vie.

⁵ Lancement d'Arborescences, un nouveau parcours culturel dans le Quartier latin : <https://actualites.uqam.ca/2025/lancement-arborescences-nouveau-parcours-culturel-quartier-latin/>

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Région de Montréal : 514 873-1100
Sans frais (au Québec) : 1 800 363-9028

MONTREAL

Archives nationales à Montréal

535, avenue Viger Est
Montréal (Québec) H2L 2P3

Bibliothèque nationale

(site Rosemont)
2275, rue Holt
Montréal (Québec) H2G 3H1

Grande Bibliothèque

475, boulevard De Maisonneuve Est
Montréal (Québec) H2L 5C4

QUEBEC

Archives nationales à Québec

Pavillon Louis-Jacques-Casault
Campus de l'Université Laval
1055, avenue du Séminaire
Québec (Québec) G1V 5C8
418 643-8904

EN REGION

Archives nationales à Gaspé

80, boulevard de Gaspé
Gaspé (Québec) G4X 1A9
1 800 363-9028, poste 6573

Archives nationales à Gatineau

855, boulevard de la Gappe
Gatineau (Québec) J8T 8H9
819 568-8798

Archives nationales à Rimouski

37, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4
418 727-3500

Archives nationales à Rouyn-Noranda

27, rue du Terminus Ouest
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2P3
819 763-3484

Archives nationales à Saguenay

930, rue Jacques-Cartier Est,
bureau C-103
Saguenay (Québec) G7H 7K9
418 698-3516

Archives nationales à Sept-Îles

700, boulevard Laure, bureau 190
Sept-Îles (Québec) G4R 1Y1
418 964-8434

Archives nationales à Sherbrooke

225, rue Frontenac, bureau 401
Sherbrooke (Québec) J1H 1K1
819 820-3010

Archives nationales à Trois-Rivières

225, rue des Forges, bureau 208
Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7
819 371-6015