

# **Rapport sur la participation communautaire**

**Document complémentaire à  
l'examen du Service relatif à la consommation et au  
traitement du  
Centre de santé communautaire de South Riverdale**

Rédigé par Unity Health Toronto

28 FÉVRIER 2024

## TABLE DES MATIÈRES

<b>RÉSUMÉ</b> .....	i
<b>INTRODUCTION</b> .....	1
<b>MÉTHODES</b> .....	2
<b>LIMITES</b> .....	5
<b>PARTICIPANTS</b> .....	6
<b>CONSTATATIONS</b>	
Thèmes.....	8
<b>RÉSUMÉ ET SUGGESTIONS</b> .....	19
<b>ANNEXES</b>	
Annexe A. Guides pour les groupes de participation communautaire.....	24
Annexe B. Formulaire de commentaires en ligne sur la participation communautaire.....	36

## RÉSUMÉ

Le ministère de la Santé a demandé à Unity Health Toronto de procéder à un examen du Service relatif à la consommation et au traitement (SCT) situé au 955, rue Queen East et géré par le Centre de santé communautaire (CSC) de South Riverdale, à la suite de la fusillade qui a causé la mort de Karolina Huebner-Makurat à l'extérieur de l'établissement le 7 juillet 2023. Cet examen, qui fait l'objet d'un rapport distinct, a porté sur un ensemble de questions et de paramètres d'évaluation déterminés par le ministère de la Santé.

Le présent document accompagne le document principal. Il porte sur ce que l'équipe d'examen a entendu au cours de la participation communautaire pour comprendre les préoccupations de la collectivité, mettre en lumière ces préoccupations et présenter les suggestions des membres de la collectivité concernant le fonctionnement du SCT. Certaines des préoccupations exprimées par l'équipe d'examen n'entraient pas dans le cadre des questions et des paramètres fixés pour l'examen externe des activités du SCT menées au 955, rue Queen East.

Les données de ce rapport complémentaire proviennent de groupes de consultation communautaires, (familles, résidents, entreprises, employés locaux), d'entretiens (garderies, écoles), d'un formulaire en ligne et d'un examen des documents pertinents.

Il est important de reconnaître que la méthode de recrutement et de sélection n'a pas permis de garantir que les personnes entendues par l'équipe d'examen soient représentatives de l'ensemble de la population de la collectivité ou des groupes qu'elles représentent. Sur les 68 personnes interrogées en profondeur par l'équipe d'examen, seules 13 ont déclaré être des clients du SCT qui consomment des drogues. Les méthodes ne permettent pas non plus de garantir que l'équipe d'examen a entendu toutes les personnes qui souhaitent s'exprimer sur le SCT.

L'équipe d'examen a appris qu'il y avait une compréhension générale que le SCT offrait un espace où les gens pouvaient s'injecter des drogues non réglementées et fournissait certains services de réduction des méfaits. Par contre, la gamme complète des services offerts au SCT et au CSC de South Riverdale était moins bien comprise. L'équipe d'examen a entendu des opinions divergentes sur la question de savoir si les personnes qui consomment des drogues bénéficient du SCT. Les clients du SCT apprécient fortement les services qu'ils reçoivent.

Cependant, de nombreux répondants ont fait part de leurs préoccupations en matière de sécurité, notamment le harcèlement, les agressions, le vandalisme, le vol, la consommation de drogues en public, les relations sexuelles en public, les substances, le matériel de consommation de drogues, les déchets (y compris les préservatifs et les excréments) et autres déchets jetés ou déposés dans les lieux publics et sur les propriétés privées, ainsi que d'autres comportements inquiétants et agressifs. De nombreux répondants se sont montrés particulièrement préoccupés par les effets de ces événements et expositions sur les enfants. Les répondants s'inquiètent souvent de la vente de drogue à proximité du SCT. Nombre d'entre eux ont attribué leurs préoccupations croissantes aux pratiques de gestion du SCT. Quelques

répondants ont estimé que le SCT augmentait la sécurité de la collectivité. Toutefois, les clients du SCT jugent que leur propre sécurité a été compromise par la surveillance et les brigades de certains membres de la collectivité.

Les répondants ont signalé des changements au sein du SCT après la fusillade mortelle, notamment l'avancement des heures d'ouverture, une nouvelle clôture, de nouvelles jardinières devant l'entrée, un nouveau personnel de sécurité, un renforcement des services de police, un plus grand nombre d'agents de sécurité communautaire et de nouvelles mises à jour de la communication sur le site Web du CSC de South Riverdale. Si de nombreux répondants ont accueilli favorablement ces changements, d'autres se sont montrés sceptiques quant à leur signification ou à leur efficacité. D'autres ont considéré la mise en place de la clôture comme une perte d'espace public pour le quartier. Toutefois, la plupart des clients du CSC de South Riverdale se sont sentis plus en sécurité dans les installations après les changements.

De nombreux répondants ont exprimé leur frustration quant au niveau et aux types de communication du CSC de South Riverdale. Ils ont souligné qu'il n'existait pas de processus efficace pour faire part de ses préoccupations ou déposer une plainte, et que le site Web n'était pas utile pour la transmission de renseignements. D'autres répondants ont indiqué qu'aucun changement significatif dans le fonctionnement ne s'était concrétisé après qu'ils aient fait part de leurs préoccupations. Les responsables des garderies et des écoles ont suggéré d'améliorer la communication en dissipant les mythes concernant le site. Une minorité considère que le CSC de South Riverdale et le conseil d'administration sont ouverts aux commentaires et accueillants. La plupart des répondants qui ont communiqué avec des représentants du gouvernement ou des responsables de la santé publique se sont déclarés frustrés par les réponses reçues. Certains ont apprécié néanmoins la présence accrue de la police dans le quartier.

La plupart des répondants ont décrit un sentiment de méfiance qui découle de ce qu'ils considèrent comme un manque de transparence, une complaisance et une inaction de la part du CSC de South Riverdale en matière de criminalité et de sécurité. Pour de nombreuses personnes qui vivent ou travaillent dans le quartier, la relation avec le CSC de South Riverdale était positive avant l'ouverture du SCT en 2016, que beaucoup ont soutenue. De nombreux répondants ont décrit un changement après le début de la pandémie de COVID-19 et perçoivent maintenant un manque de responsabilisation, un manque de suivi et une structure de gouvernance inefficace. De nombreux répondants ont relevé une dynamique d'opposition entre certains membres de la collectivité et le CSC de South Riverdale. Les résidents qui soutiennent le SCT ont mentionné un déséquilibre entre leurs expériences et ce qu'ils perçoivent comme un petit groupe de voisins qui expriment « agressivement » leurs préoccupations et dominant le discours sur le SCT.

Les répondants ont suggéré un certain nombre de changements. Ces recommandations sont distinctes de celles d'Unity Health, qui font l'objet d'un autre rapport.

Voici les changements proposés par les répondants.

1. La plupart des répondants sont convaincus que le SCT du CSC de South Riverdale devrait être fermé ou déplacé. Cependant, les clients du CSC de South Riverdale et du SCT ne veulent pas que le SCT ferme ou déménage.
2. De nombreux répondants souhaitent une restructuration complète de la direction et du conseil d'administration du CSC de South Riverdale, y compris le remplacement de la direction et du leadership actuels et la mise en place d'une structure de gestion distincte pour le SCT.
3. De nombreux répondants ont formulé des suggestions pour améliorer la communication, notamment la mise en place d'un personnel dédié à la communication, une ligne d'assistance téléphonique, la collaboration avec les écoles et les garderies, et la sensibilisation du public.
4. Les répondants ont proposé une série de politiques de sécurité communautaire, notamment l'arrêt de la vente publique de drogues, le suivi des seringues distribuées (ou l'arrêt de la distribution), l'élimination en toute sécurité du matériel d'injection, le recrutement d'un personnel de sécurité et le maintien de l'ordre. Certains répondants ont recommandé de réduire la présence policière et de former des personnes aux techniques de liaison avec la collectivité pour résoudre les conflits.
5. Presque tous les répondants souhaitent que les heures d'ouverture du SCT soient prolongées et que la sensibilisation de la population soit renforcée, l'accent étant mis sur la réduction de la flânerie à l'extérieur du SCT. Selon certains répondants, le fait de fumer ou d'inhaler des drogues sous surveillance à l'intérieur du SCT devrait être autorisé. Tous les groupes ont souligné la nécessité de renforcer la formation et le soutien du personnel, bien que l'équipe d'examen ait entendu des avis divergents sur le recrutement de personnel ayant une expérience vécue de la consommation de drogues.

## INTRODUCTION

Les services de consommation supervisée (SCS) sont des environnements où les personnes consomment des drogues sous la surveillance d'un personnel qualifié, où des produits stériles sont offerts et où les surdoses peuvent être traitées immédiatement. L'injection supervisée et le fait de fumer ou d'inhaler sous surveillance sont des types de consommation supervisée. En 2018, le ministère de la Santé de l'Ontario a adopté le modèle de service relatif à la consommation et au traitement (SCT), qui exige que les SCS financés par la province fournissent un large éventail de soutiens et de services, connus sous le nom de services complets.

Fin 2023, le ministère de la Santé a nommé Jill Campbell superviseure du SCT de South Riverdale. Il a également demandé à Unity Health Toronto de procéder à un examen externe pour déterminer les possibilités d'amélioration. L'examen a porté sur un ensemble de questions et de paramètres d'évaluation déterminés par le ministère de la Santé. Unity Health Toronto a constitué une équipe d'examen et mené son examen externe d'octobre 2023 à février 2024. Les conclusions de l'équipe d'examen concernant les questions et les paramètres sont présentées dans un rapport distinct.

Lors de la rédaction du rapport, l'équipe d'examen a recueilli une énorme quantité de données auprès des membres de la collectivité. Bien qu'une grande partie de ces renseignements soit directement liée au mandat de l'examen du ministère, l'équipe d'examen a estimé qu'un rapport complémentaire était nécessaire pour trois raisons. Premièrement, une grande partie de ce que l'équipe d'examen a entendu est nuancée et parfois contestée. Ces renseignements méritent d'être discutés plus en détail. Deuxièmement, de nombreuses préoccupations consignées par l'équipe d'examen portent sur des questions qui ne relèvent pas du mandat de l'examen du ministère, mais qui sont fondamentales afin de décider du mode de fonctionnement du SCT. Lors de la consultation, de nombreuses personnes avec lesquelles l'équipe d'examen a communiqué lui ont dit avec insistance qu'elles trouvaient que leurs préoccupations et leurs problèmes n'avaient pas été suffisamment entendus par les décideurs. Elles espèrent que les séances de consultation permettront de remédier à cette omission. L'équipe d'examen a pour but de mettre en lumière ces voix dans le présent rapport. Troisièmement, certaines des personnes avec lesquelles l'équipe d'examen a communiqué ont fait des suggestions sur la manière dont le SCT devrait fonctionner, dont certaines ne relèvent pas de la portée de l'examen du ministère, et d'autres peuvent sembler contraires aux recommandations de l'équipe d'examen. L'équipe d'examen s'efforce également de présenter ces suggestions le plus fidèlement possible. L'équipe d'examen estime qu'une discussion complète et transparente des questions liées au SCT est essentielle pour une consultation communautaire significative, une sécurité accrue de la collectivité, un fonctionnement efficace du SCT et une amélioration de la santé et du bien-être des personnes qui consomment des drogues.

## MÉTHODES

Dans le cadre de la participation communautaire, un large éventail de méthodes ont été utilisées, notamment des groupes de consultation communautaire, des entretiens, un formulaire en ligne et un vaste examen des documents pertinents. Chacune des méthodes est décrite ci-dessous.

### Groupes de consultation communautaire

#### *Intervenants et recrutement*

L'équipe d'examen a défini sept types d'intervenants. L'équipe s'est entretenue avec la plupart des intervenants en groupe, à l'exception des participants travaillant dans des garderies et des écoles locales, que l'équipe a interrogés individuellement. Chaque participant a reçu une compensation pour son temps (60 \$ pour les réunions de groupe de 2 heures, 30 \$ pour les entretiens individuels d'une heure). Les participants ont eu la possibilité d'accepter ou de refuser le montant. Chaque type d'intervenant et le processus de recrutement sont décrits ci-dessous.

1. Clients qui accèdent au SCT : L'équipe a suivi la recommandation du CSC de South Riverdale d'inviter les membres du conseil consultatif communautaire et d'autres clients qui fréquentent régulièrement le SCT.
2. Clients qui accèdent aux services généraux du CSC (ce groupe ne cible pas expressément les personnes qui consomment des substances) : L'équipe d'examen a travaillé avec le personnel du CSC de South Riverdale pour recruter des clients. Le personnel du CSC de South Riverdale a invité les membres d'un groupe de tai-chi et d'autres programmes du CSC.
3. Résidents du quartier : L'équipe a procédé au recrutement au moyen d'un formulaire en ligne publié sur le site Web du CSC de South Riverdale. Il a été mis en ligne le 15 novembre 2023. L'équipe a demandé aux personnes de s'identifier comme vivant ou travaillant dans le quartier et d'indiquer l'adresse de leur domicile ou de leur lieu de travail.
4. Familles du quartier : L'équipe d'examen a demandé aux participants d'indiquer s'ils avaient des préoccupations particulières concernant les familles du quartier et s'ils préféraient, dans la mesure du possible, participer à un groupe de consultation axé sur les familles.
5. Propriétaires et employés des entreprises du quartier : L'équipe d'examen a envoyé le lien vers le formulaire en ligne à la Leslieville Business Improvement Association et lui a demandé de transmettre le formulaire à ses contacts. Une question demandait aux répondants s'ils possédaient une entreprise ou travaillaient dans le quartier. Pour

vérifier que les répondants appartenait à ce groupe, l'équipe d'examen a envoyé des courriels pour confirmer le nom de l'entreprise ou le rôle de l'employé.

6. Garderies locales : L'équipe d'examen a communiqué avec les administrateurs des garderies par téléphone et par courriel.
7. Écoles locales : L'équipe d'examen a communiqué les administrateurs des écoles par téléphone et par courriel.

### Sélection

Pour consulter les groupes d'intervenants 1 à 5, l'équipe d'examen a mené six consultations distinctes de deux heures. Afin de recruter des participants, l'équipe d'examen a publié un formulaire d'inscription sur le site Web du CSC de South Riverdale, car il s'agit d'une ressource connue des membres de la collectivité pour les événements liés au CSC de South Riverdale.

L'équipe d'examen a reçu 88 réponses au formulaire d'inscription et a exclu les réponses comportant des numéros de téléphone non vérifiés et les entreprises non vérifiées. L'équipe d'examen a sélectionné au hasard 15 répondants dans chaque groupe en vue de les inviter à participer. Si les répondants n'étaient pas disponibles, l'équipe d'examen en invitait d'autres.

### Groupe de consultation des voisins concernés

L'équipe chargée de la participation a créé un autre groupe pour entendre directement un groupe de voisins qui ont déjà travaillé ensemble pour exprimer leurs préoccupations dans plusieurs forums. L'équipe d'examen a travaillé avec les chefs de quartier pour choisir les participants. Ce groupe de consultation s'est entretenu le 15 janvier 2024.

### Formulaire en ligne

Afin d'entendre les personnes qui n'ont pas pu participer à un groupe de consultation ou qui n'ont pas demandé à faire partie d'un groupe mais qui souhaitaient tout de même apporter leur contribution, l'équipe d'examen a créé un formulaire en ligne. Le formulaire était accessible du 15 décembre 2023 au 17 janvier 2024. Le formulaire en ligne se trouve à l'annexe B.

### Examen des documents

L'équipe d'examen a utilisé plusieurs sources de données écrites, notamment : tous les courriels et pièces jointes envoyés à l'adresse électronique générale de l'équipe d'examen; une



recherche dans les médias des articles publiés sur le SCT au CSC de South Riverdale depuis le 7 juillet 2023; et les résultats d'un sondage porte-à-porte mené par Public Progress en septembre 2023.

### Analyse

Les réunions de consultation et les entretiens ont été animés par des membres de l'équipe d'examen. L'équipe a transcrit et codé toutes les consultations et tous les entretiens, puis a regroupé les données en thèmes clés.

## LIMITES

Bien que l'approche de l'équipe d'examen se soit efforcée d'être complète et d'inclure autant de points de vue que possible, le présent rapport complémentaire présente plusieurs limites. Tout d'abord, la méthode de recrutement et de sélection n'a pas permis de garantir que les personnes entendues par l'équipe d'examen soient représentatives de l'ensemble de la population de la collectivité ou des groupes de la collectivité au nom desquels elles s'expriment. Par exemple, les personnes vivant dans la pauvreté étaient sous-représentées parmi celles qui ont rempli le formulaire en ligne. C'est pourquoi l'équipe d'examen n'a pas tenté de quantifier le nombre ou la proportion de personnes ayant approuvé un point de vue particulier. L'équipe d'examen a indiqué les opinions majoritaires et minoritaires tout au long du document, mais il est important de garder à l'esprit qu'il s'agit de la majorité (ou de la minorité) des opinions qui ont été entendues, et non des opinions de la population. Ensuite, bien que l'équipe d'examen se soit efforcée d'offrir de multiples possibilités de participation, le recrutement et la sélection des participants se sont déroulés dans des délais serrés, ce qui peut avoir exclu des personnes qui n'ont pas facilement accès au site Web du CSC de South Riverdale ou à d'autres forums (tels que les pages Facebook des quartiers), ou des personnes qui n'étaient pas disponibles en décembre et au début du mois de janvier. Enfin, l'équipe d'examen a demandé aux personnes de s'identifier comme étant du quartier, mais n'a pas pu vérifier si toutes les personnes qui ont répondu vivaient ou travaillaient à Leslieville (ceci est particulièrement difficile à vérifier pour les personnes qui ont rempli le formulaire en ligne). De même, l'équipe d'examen n'a pas différencié les réponses en fonction de la proximité des résidents individuels par rapport au CSC de South Riverdale. Toutefois, de nombreux participants aux groupes de consultation ont indiqué où ils vivaient. Enfin, l'équipe d'examen a mené des consultations dans un environnement très tendu et politisé. De nombreuses personnes très préoccupées par le SCT, sous de multiples aspects, ont milité et se sont organisées pendant des mois avant les consultations. S'il est essentiel d'entendre ces défenseurs, il y a toujours un risque que leurs voix soient beaucoup plus fortes que celles de personnes qui n'ont pas le même niveau d'organisation, mais qui ont des points de vue tout aussi importants. L'objectif de l'équipe d'examen était d'offrir de multiples lieux d'expression afin que le plus grand nombre possible de personnes puissent s'exprimer.

## PARTICIPANTS

Le nombre de participants par source de données est indiqué dans le tableau 1.

**Tableau 1. Participants par groupe d'intervenants**

Groupe d'intervenants	Nombre de participants
Clients qui accèdent au SCT	13
Clients qui accèdent aux services généraux du CSC	12
Résidents du quartier	7
Propriétaires et employés des entreprises du quartier	6
Familles du quartier	11
Garderies locales	3
Écoles locales	1
Voisins préoccupés	15
Formulaire en ligne	141

Sur les 173 personnes que l'équipe d'examen a invitées à répondre au sondage sur les caractéristiques individuelles, 103 (58,4 %) ont répondu. Leurs caractéristiques, ainsi que celles de 25 personnes appartenant aux groupes de clients (SCT et services généraux du CSC) sont énumérées dans le tableau 2. Parmi les répondants qui ont fourni des renseignements sur leurs caractéristiques, la plupart avaient plus de 40 ans, étaient blancs, avaient un revenu annuel par ménage supérieur à 100 000 \$ et vivaient dans la collectivité de Leslieville depuis au moins 10 ans. Les autres groupes ethnoraciaux représentés par quelques répondants seulement comprennent les Noirs/Africains, les Asiatiques de l'Est, les Moyen-Orientaux/Africains du Nord, les Asiatiques du Sud, les Asiatiques du Sud-Est et les Latino-Américains. Plus de 60 % des répondants se sont identifiés comme étant des femmes.

**Tableau 2. Caractéristiques déclarées par les participants (total = 128)**

Question	N (%)
Quel âge avez-vous?	

29 ans et moins	6 (4,7)
De 30 à 39 ans	24 (18,8)
De 40 à 49 ans	49 (38,3)
Plus de 50 ans	48 (37,5)
Je préfère ne pas répondre	1 (0,8)
Comment vous définissez-vous :	
Femme	81 (63,3)
Homme	38 (29,7)
Non binaire/non conforme au genre/autre	8 (6,2)
Sans réponse	1 (0,8)
Comment décririez-vous votre race, votre ethnicité et/ou votre ascendance?	
Blanc	96 (75,0)
Autres	24 (18,8)
Autochtone	2 (1,6)
Ethnicité multiple	6 (4,7)
Lequel des choix suivants décrit le mieux le revenu annuel de votre ménage?	
Moins de 30 000 \$	4 (3,1)
De 31 000 à 50 000 \$	6 (4,7)
De 51 000 à 100 000 \$	23 (18,0)
100 000 \$ et plus	70 (54,7)
Sans réponse	25 (19,5)
Depuis combien de temps vivez-vous dans la collectivité de Leslieville?	
Moins de 6 mois	5 (3,9)
De 6 mois à moins de 2 ans	4 (3,1)
De 2 ans à moins de 5 ans	17 (13,3)
De 5 ans à moins de 10 ans	15 (11,7)
Plus de 10 ans	62 (48,4)
Sans réponse	25 (19,5)
Depuis combien de temps travaillez-vous dans le quartier?	
Moins de 2 ans	4 (3,1)
De 2 à 5 ans	7 (5,5)
De 5 à 10 ans	7 (5,5)
Plus de 10 ans	13 (10,2)
Sans objet ou sans réponse	97 (75,8)
Depuis combien de temps utilisez-vous les services du CSC de South Riverdale? (question demandée aux clients seulement)	
De 6 mois à 2 ans	1/25 (4,0)
Moins de 6 mois	3/25 (12,0)
2 à 5 ans	6/25 (24,0)
5 à 10 ans	6/25 (24,0)
Plus de 10 ans	9/25 (36,0)

Sur les 141 répondants qui ont rempli le formulaire en ligne, 10 (7,1 %) possédaient une entreprise dans le quartier, 40 (28,4 %) travaillaient dans le quartier et 91 (64,5 %) ne possédaient pas d'entreprise et ne travaillaient pas dans le quartier.

## THÈMES

### Connaissance des services fournis par le CSC de South Riverdale

L'équipe d'examen a demandé aux répondants ce qu'ils savaient des services offerts par le SCT en particulier et des services offerts par le CSC de South Riverdale en général. L'équipe d'examen leur a également demandé s'ils comprenaient les objectifs de ces services (notamment la réduction des méfaits), ce qu'ils pensaient de la valeur de ces services, et si le SCT avait atteint ses objectifs.

Presque tous les répondants savaient que le SCT offre un espace où les gens peuvent s'injecter des drogues non réglementées. Si la plupart des répondants connaissaient le SCT depuis plusieurs années, d'autres n'en ont eu connaissance qu'à la suite de la fusillade mortelle de juillet 2023. De très nombreux répondants ont également mentionné d'autres services de réduction des méfaits proposés par le CSC de South Riverdale, notamment les programmes d'aiguilles et de seringues (bien que plusieurs personnes aient qualifié ces programmes d'« échange » plutôt que de distribution), le traitement de l'hépatite C, la distribution de naloxone et les services de counseling axés sur la consommation de drogues. Certains ont décrit des clients recevant des « trousse de voyage » pour faciliter la consommation de drogues en dehors du site. D'autres programmes de réduction des méfaits, tels que l'approvisionnement plus sécuritaire et le dépistage des drogues, sont également connus, mais peu de répondants ont une connaissance détaillée de leur fonctionnement. Certains répondants se sont inquiétés du manque d'espace au sein du SCT offert aux personnes après qu'elles aient consommé de la drogue. Ils estiment que des personnes sous l'influence de la drogue sont donc contraintes à sortir du site et se retrouvent donc au sein de la collectivité locale.

Si la plupart des répondants reconnaissent que le SCT offre des avantages à ses clients, certains estiment qu'il ne leur offre aucun avantage. Une minorité trouve que le SCT favorise la consommation de drogues, doutant que les surdoses soient évitées ou inversées ou que la transmission d'infections par voie sanguine soit évitée, et considère que le SCT empêche les personnes de se rétablir. En outre, quelques-uns ont exprimé leur désaccord avec la philosophie de la réduction des méfaits. Certains pensent que le site est devenu un lieu où l'on peut vendre de la drogue ou des biens volés en toute impunité.

Le plus souvent, les répondants ont indiqué qu'ils étaient d'accord avec la réduction des méfaits et la compassion envers les personnes qui consomment des drogues, et qu'ils pensaient que le SCT offrait des avantages à leurs clients. Toutefois, ce groupe a également mentionné que ces avantages (dont certains répondants ont souligné qu'ils ne concernaient qu'un petit nombre de personnes) étaient disproportionnés par rapport aux dommages causés à la collectivité par le SCT. Ce sentiment est étroitement lié aux préoccupations concernant l'incapacité du SCT à gérer le volume de personnes utilisant ses installations, qui a entraîné une augmentation de la consommation de drogues dans le quartier, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du site. Parmi les

personnes qui sont de cet avis, bon nombre estiment que la réduction des méfaits doit être liée aux programmes de traitement et de rétablissement.

Une minorité de répondants s'est montrée très favorable au SCT. Ils considèrent qu'il permet de sauver des vies, qu'il est essentiel pour une grande ville et qu'il est indispensable pour faire face à la crise des surdoses d'opioïdes. Nombre de ces répondants y voient des avantages à la fois pour les clients individuels, y compris ceux qui, autrement, consommeraient de la drogue seuls, et pour la collectivité. Selon eux, la consommation de drogue en public serait plus répandue sans la présence du SCT, et les personnes qui consomment de la drogue se trouveraient dans des situations plus dangereuses.

Certains répondants ont reconnu que le CSC de South Riverdale offre une large gamme de services à tous les groupes d'âge, en mettant l'accent sur les personnes marginalisées, notamment les personnes qui n'ont pas de papiers ou de statut au Canada, les Autochtones, les personnes qui n'ont pas accès aux soins primaires, les personnes vivant dans la pauvreté, les immigrants et les personnes confrontées à des barrières linguistiques (p. ex. les programmes en chinois). Certains répondants ont fait l'éloge de la nature peu contraignante de ces soins. Néanmoins, un nombre important de répondants ont indiqué qu'ils connaissaient peu ou pas du tout les autres programmes proposés par le CSC de South Riverdale.

De nombreux répondants ont énuméré une variété de services offerts à tous les clients, y compris ceux qui consomment des substances et ceux qui n'en consomment pas. Il s'agit notamment de ce qui suit : les soins primaires, les soins de santé mentale, l'éducation sur la santé, le travail social, des programmes de sécurité alimentaire et financière, l'orientation vers d'autres services sociaux, le traitement du diabète, des soins pour le VIH, des soins de santé maternelle, des vaccins, la podologie et des programmes de sensibilisation de la collectivité.

Certains répondants ont estimé qu'au fil des années, les services avaient changé (certaines personnes ont dit depuis la pandémie), s'éloignant des services axés sur la famille pour aller vers des services plus orientés vers les personnes marginalisées. Cette situation a été attribuée parfois au détournement des ressources vers le SCT, parfois à la crainte des parents d'amener leurs enfants au centre. Certains répondants ont également estimé que les clients qui utilisent le SCT ont changé au fil du temps, ce qu'ils attribuent, du moins en partie, aux facteurs de stress post-pandémique. D'autres sont fermement convaincus que les clients du SCT ne sont pas des résidents du quartier, et qu'ils viennent plutôt d'ailleurs pour consommer de la drogue sur place.

### Expériences d'utilisation des services du CSC de South Riverdale

L'équipe d'examen a demandé aux répondants de préciser les services qu'ils avaient utilisés au CSC de South Riverdale, leur expérience de ces services et les changements proposés, le cas échéant.

Les clients du SCT apprécient les soins qu'ils reçoivent sur le site, notamment les soins médicaux et infirmiers, le soutien en cas de crise et le soutien communautaire. Les répondants ont souligné le caractère « familial » du site et le sentiment qu'il s'agissait du SCT le « moins agité » de Toronto. Certains ont apprécié le fait que le personnel donne la priorité à la confidentialité, tandis que d'autres ont exprimé leur méfiance à l'égard de certains membres du personnel.

Parmi les clients qui accèdent aux services généraux du CSC de South Riverdale, l'éventail des expériences comprend les soins de santé primaires, la musicothérapie, le tai-chi, le traitement du diabète, l'exercice virtuel et d'autres cours, les soins chiropratiques, les soins des pieds et la physiothérapie. Nombre d'entre eux ont indiqué que le SCT ne les empêchait pas d'accéder aux services du centre et qu'ils s'y sentaient en sécurité et respectés.

La plupart des répondants dans le quartier n'avaient pas utilisé régulièrement les services du CSC de South Riverdale, bien que certains d'entre eux aient déclaré avoir utilisé les services du personnel infirmier praticien et de médecins, la clinique du diabète et le groupe pour les mères et les bébés. Plusieurs d'entre eux avaient reçu des vaccins et des tests de dépistage de la COVID-19 au CSC de South Riverdale.

#### Préoccupations en matière de sécurité et de sûreté

Les répondants ont exprimé toute une série de préoccupations en matière de sécurité et de sûreté. Dans l'ensemble, les préoccupations exprimées par les répondants sont conformes aux conclusions du rapport de Public Progress en septembre 2023.

Plusieurs personnes ont signalé des cas de harcèlement, y compris des menaces, et des agressions physiques de la part de clients du SCT. Les résidents du quartier, les propriétaires d'entreprises et les employés ont souligné que ces expériences, qui visaient des adultes, des adolescents et de jeunes enfants, avaient eu lieu en marchant près du SCT, dans les ruelles voisines ou dans les rues proches du SCT. Certains répondants et clients du SCT ont ajouté que le personnel du CSC de South Riverdale et les agents de sécurité, parfois présents lors d'altercations, n'intervenaient pas, semblant négligents. Les résidents ont le sentiment que « quelques clients à problèmes...1 % » sont régulièrement impliqués dans ces incidents, mais ne subissent aucune répercussion. « Ce sont les mêmes personnes, les mêmes visages. » De nombreux répondants, y compris des clients du CSC de South Riverdale, s'inquiètent des attroupements et des flâneurs à l'extérieur du SCT lorsque ceux-ci sont visiblement sous l'influence de drogues et agissent de manière hostile et erratique.

De nombreuses personnes interrogées s'inquiètent de la consommation de drogues en public, notamment des surdoses en public (mortelles ou non). Des personnes en train de consommer de la drogue ont été observées directement à l'extérieur du SCT, dans les ruelles, dans la rue, dans les parcs et dans d'autres espaces publics du quartier. Certaines écoles et garderies ont même aperçu des personnes consommant de la drogue dans leurs stationnements ou dans leurs entrées.

Les répondants ont également observé des déchets, des excréments, des préservatifs usagés, ainsi que des seringues et substances jetées dans le quartier, notamment dans les rues, les ruelles, les cours d'école, les terrains de la garderie, les terrains de soccer et près des garages privés et des allées des résidents. Si certains membres du personnel des garderies ont trouvé des cuillères, des pipes, des bouteilles d'alcool et des préservatifs sous les bacs à sable et dans la cour de récréation. Toutefois, ils n'ont pas nécessairement attribué ces découvertes à la présence du SCT. Les résidents et le personnel des garderies ont vu des individus avoir des relations sexuelles, déféquer et uriner en public et sur le terrain des garderies.

De nombreux répondants s'inquiètent des répercussions sur les enfants du fait d'avoir été témoins de consommation de drogues en public, de comportements perturbateurs et de matériel d'injection et drogues jetés par terre. Les répondants ont signalé que des enfants ramassaient des sachets de drogue. D'autres ont décrit les enfants comme étant désensibilisés à la vue de personnes s'injectant et consommant des drogues. En réponse, de nombreux parents informent et éduquent leurs enfants sur la sécurité liée aux drogues, même s'ils estiment que cette éducation est prématurée ou qu'elle n'est pas adaptée à leur âge. Les résidents et les familles s'inquiètent des conséquences à long terme sur le bien-être émotionnel et mental des enfants et ne se sentent plus en sécurité dans leur quartier. Les parents craignent pour la sécurité de leurs enfants. En outre, les femmes et les enfants ne se sentent pas en sécurité lorsqu'ils se promènent à proximité du SCT.

Plusieurs résidents et entreprises ont été victimes de vols à domicile, de vols de voitures, de dommages matériels et d'effractions. Les vols vont des petits objets, tels que les colis de livraison, à de gros articles dans les magasins. Plusieurs entreprises ont été cambriolées à plusieurs reprises et ont subi des pertes financières répétées. La plupart des propriétaires d'entreprises et des employés estiment que les problèmes de sécurité sont aigus et propres au quartier de Leslieville; ils ne s'expliquent pas par des tendances à l'échelle de la ville. Les propriétaires d'entreprises qui vivent à l'extérieur de Leslieville ont comparé l'absence d'un sentiment de sécurité ressenti au travail à celui dans le quartier de Leslieville en général, qu'ils attribuent au SCT.

De nombreux répondants ont souligné la présence notable de la vente de drogue à la fois à l'extérieur du SCT et dans le quartier. Pour certains, la présence du SCT « attire les trafiquants et les consommateurs de drogues et les détourne du centre-ville ». Les répondants craignent également que les vendeurs soient armés et « directement » responsables de l'augmentation des armes à feu et de la violence dans le quartier. Un article de presse a rapporté que deux clients qui utilisent régulièrement le SCT ont déclaré que l'atmosphère du SCT s'était « détériorée », en raison de la multiplication des altercations et des incidents de vol. Ils attribuent ce phénomène à l'augmentation du nombre de nouveaux vendeurs de drogues. Les résidents et les familles ont également déclaré avoir vu des personnes vendre leurs



ordonnances personnelles d'opioïdes plus sécuritaires. Les entreprises estiment que les vendeurs de drogues sont plus dangereux et plus jeunes que les années précédentes.

De nombreux répondants ont indiqué qu'ils soulevaient depuis longtemps de leurs préoccupations, mais qu'ils avaient l'impression que les problèmes s'étaient aggravés pendant la pandémie de COVID-19. Certaines familles, qui vivent dans le quartier depuis plusieurs années, ont déclaré qu'elles ne se sentaient pas du tout concernées par le SCT avant la pandémie. D'autres participants ont évoqué l'évolution du paysage de l'approvisionnement en drogues toxiques et le sentiment que le SCT « ne peut pas maintenir la cadence ». Nombre d'entre eux ont attribué leurs préoccupations croissantes à un changement au sein de la direction et à de mauvaises pratiques de gestion.

Bon nombre des préoccupations en matière de sécurité signalées sont plus marquées chez les résidents qui vivent sur l'avenue Heward, à proximité du CSC de South Riverdale. Ces résidents estiment que leurs préoccupations sont distinctes dans leur « zone d'effets ».

Certains répondants ont exprimé des opinions variées sur la sûreté et la sécurité liées au SCT. Les clients du SCT ont déclaré que le CSC de South Riverdale n'est pas le seul site avec des problèmes. De même, selon les clients des services généraux du CSC de South Riverdale, « cela a toujours été comme ça. Ces préoccupations ne sont pas nouvelles. Elles sont simplement plus nombreuses. »

Les clients du SCT estiment que leur propre sentiment de sécurité a été compromis. Des résidents du quartier les ont photographiés sans leur consentement et leur ont fait des remarques lorsqu'ils passaient près d'eux; « depuis la fusillade [...], la collectivité nous traite comme des pestiférés ». Les clients du SCT ont également fait remarquer que « les personnes impliquées dans la fusillade ne faisaient pas partie du site, elles n'en ont jamais fait partie », alors que les clients du SCT du CSC de South Riverdale sont tenus responsables de l'incident critique qui s'est produit en juillet 2023. Certains clients qui utilisent le SCT font attention lorsqu'ils voient passer des enfants, tandis que d'autres notent qu'un nombre limité d'enfants se promènent près du SCT, car ils semblent marcher de l'autre côté de la rue. Les clients du SCT partagent avec d'autres groupes de participants les préoccupations concernant le manque de formation du personnel du SCT et expliquent que certains employés considèrent les clients comme « inférieurs » à eux et travaillent au SCT « juste pour l'argent ». Ils ont également fait part de leurs préoccupations concernant l'équipe de sécurité communautaire (c'est-à-dire One Community Solutions) et ont ajouté qu'il s'agissait de « brutes » qui ignoraient manifestement les situations dans lesquelles elles étaient censées intervenir.

Néanmoins, certains répondants n'avaient aucune préoccupation au sujet de la sécurité et de la sûreté liées au SCT. Ils ont plutôt l'impression qu'un petit groupe de voisins exprime ses préoccupations de manière « agressive » et estiment qu'il y a un déséquilibre avec les personnes qui soutiennent le site. Selon le rapport de Public Progress de 2023, certaines entreprises interrogées ont indiqué qu'elles soutenaient le SCT et le CSC de South Riverdale

dans l'ensemble, tandis que d'autres étaient préoccupées après la fusillade mortelle. Le rapport indique également que les résidents plus âgés dans le quartier de Leslieville depuis plus de 20 ans se sentent plus en sécurité aujourd'hui que par le passé.

Certains répondants estiment que les problèmes de sécurité risquent de s'aggraver si le SCT ferme, car les enfants risquent de trouver « des cadavres dans les ruelles et davantage de seringues dans les parcs ». Certains ont fait remarquer que les services du SCT sont déjà limités, notamment en ce qui concerne les heures d'ouverture, ce qui crée des risques pour les personnes qui consomment des drogues, surtout celles qui sont particulièrement vulnérables en raison de leur âge : « Un jeune de 18 ans s'est injecté dans ma ruelle, qui se trouve à 0,7 km du site. Il a dit que le site était fermé et qu'il devait trouver un endroit où s'injecter. C'était le dimanche à 13 h ». Certains craignent que la stigmatisation, associée à l'approvisionnement en drogues toxiques, ne crée des risques pour les jeunes qui font l'essai de drogues. En outre, de nombreux clients du CSC de South Riverdale estiment que l'existence d'un SCT permet de concentrer et de centraliser les seringues et les drogues jetées. Un résident de longue date de Leslieville a expliqué dans un article de presse que la présence du SCT est utile, en particulier dans un quartier faisant l'objet d'un embourgeoisement, car les services offrent une valeur ajoutée et un soutien aux membres de la collectivité. C'est pourquoi ils estiment qu'il est important de ne pas « vilipender » les personnes qui dépendent du SCT.

### Réponses aux préoccupations en matière de sécurité

Les participants ont donné de nombreux exemples quant à la gestion et au traitement de leurs préoccupations en matière de sécurité.

Les résidents ont pris l'initiative de nettoyer une allée remplie de seringues, de déchets et de préservatifs. Plusieurs résidents ont installé des caméras de sécurité et ont fréquemment appelé le 311 et le 911; cependant, beaucoup estiment que la police et le 311 n'interviennent pas.

De nombreux enfants évitent la ruelle située derrière le SCT pour se rendre à l'école, et certains parents n'autorisent pas leurs enfants à se promener seuls dans le quartier. En outre, certains parents ne se sentent plus à l'aise d'envoyer leurs enfants à l'école primaire locale ou les ont retirés de la garderie locale. Les parents ont donné des exemples où leurs enfants évitaient de jouer et de passer du temps dans le quartier, prenaient des itinéraires différents pour rentrer de l'école et évitaient le contact visuel avec les personnes à l'extérieur du SCT.

Certaines garderies ont mis en place des mesures de sécurité et modifié leur programme. Une garderie a modifié l'emplacement de son site d'évacuation pour l'éloigner du SCT. Le personnel inspecte et balaie désormais la propriété pour détecter les aiguilles avant d'emmener les enfants à l'extérieur, par exemple lors d'exercices d'évacuation en cas d'incendie. Le personnel

n'amène plus les enfants à l'arrêt d'autobus situé à l'intersection principale de la rue Queen et de l'avenue Carlaw. Certains membres du personnel évitent eux-mêmes cette intersection lorsqu'ils se promènent dans le quartier. Le personnel utilise désormais une entrée séparée lorsqu'il entre dans le bâtiment le matin, afin d'éviter les personnes susceptibles d'être des clients du SCT. Le personnel évite d'emprunter une ruelle proche de la garderie en raison de la présence de personnes consommant de la drogue. En réponse aux inquiétudes des parents concernant le contact de leurs enfants avec des aiguilles, le personnel de la garderie a adopté des méthodes pédagogiques sur « ce qu'il ne faut pas toucher » et a tenté d'aider les parents en leur proposant des approches pour parler directement à leurs enfants.

Les entreprises ont dû former leur personnel (souvent des jeunes qui gagnent le salaire minimum et possèdent une expérience limitée) aux méthodes de désescalade en cas de crise, afin de pouvoir interagir avec les personnes intoxiquées. Les entreprises ont installé des caméras de sécurité et nombre d'entre elles évitent de laisser leurs portes ouvertes pendant l'été. Certaines entreprises ramassent et éliminent elles-mêmes les aiguilles usagées. Les réponses au sondage font état de plusieurs témoignages de personnes qui ont cessé de fréquenter les commerces situés à proximité du SCT en raison de préoccupations liées à la sécurité.

La plupart des répondants estiment que la direction n'oriente pas assez son attention pour faire face à la violence, au surplus de clients ainsi qu'aux seringues et au matériel de consommation de drogues jetés par terre, ce qui crée un sentiment de « danger pour la sécurité publique ». Un répondant a écrit : « C'est la concentration de cette activité à l'intérieur et autour du SCT et le manque d'attention de la direction pour y remédier de manière significative qui, selon moi, pose un risque pour la sécurité dans ce quartier ». Les participants ont souligné qu'il n'existait pas de mécanismes permettant d'éliminer les seringues en toute sécurité, ni de volonté de mettre en œuvre des solutions : « Le centre n'est pas tenu d'assurer l'élimination sécuritaire du matériel ». Une famille a expliqué qu'elle avait travaillé avec le CSC de South Riverdale pour trouver une solution au problème des seringues jetées dans la ruelle. Le CSC de South Riverdale a installé des boîtes à seringues, mais elles n'ont été ni opportunes (il a fallu un mois pour les installer) ni adéquates (les boîtes ne se fermaient pas complètement).

### Réponses perçues du CSC de South Riverdale à la fusillade mortelle

L'équipe d'examen a demandé aux participants quels changements, selon eux, ont été apportés par le SCT en réponse à la fusillade mortelle du 7 juillet 2023. Ils ont signalé certains changements, notamment les heures d'ouverture (ouverture plus tôt), une nouvelle clôture, de nouvelles jardinières devant l'entrée, un nouveau personnel de sécurité, un renforcement de la police, un plus grand nombre d'agents de sécurité communautaire, et de nouvelles mises à jour de la communication sur le site Web du CSC de South Riverdale.

Si de nombreux répondants ont décrit certains résultats positifs de ces changements, d'autres ont considéré ces réponses comme des solutions temporaires axées sur la crise, des « pansements »; l'un des répondants les a qualifiées de « décisions superficielles et irréfléchies », qui ne s'attaquent pas à la racine du problème. Un autre a déclaré : « Je sais que le site a mis en œuvre de nombreuses mesures de sécurité et qu'il a davantage interagi avec la police et les différents ordres de gouvernement depuis la fusillade, mais cela ne résout pas ma principale préoccupation, à savoir la proximité du site avec les écoles et les garderies locales. On ne peut y remédier qu'en déplaçant le site ». Beaucoup estiment que le CSC de South Riverdale a réagi de manière performative et qu'il n'est motivé à mettre en œuvre des changements que pour préserver son image, pour un « coup de relations publiques ». Les résidents et les familles ont en particulier indiqué que, bien que le CSC de South Riverdale ait publié des renseignements sur son site Web au moyen de bulletins d'information et de courriels, cette approche est trop passive. Certains résidents ont signalé que le SCT est désormais ouvert plus tôt le matin afin de réduire le nombre de personnes qui se rassemblent à l'extérieur lorsque les enfants se rendent à l'école à pied, mais ils ne savent pas si ce changement est permanent.

Les propriétaires d'entreprises et les employés n'étaient pas favorables à la nouvelle zone clôturée, car elle constituait auparavant un lieu où les familles se réunissaient pour pique-niquer, mais est désormais inaccessible à tous. Certains étaient sceptiques quant à l'évaluation de l'efficacité de la clôture au cours des derniers mois; ils ont fait remarquer que certains des changements pouvaient simplement dépendre des conditions météorologiques; moins de personnes se trouvent à l'extérieur pendant les mois les plus froids. La présence accrue de la police a fait une différence tangible pour les entreprises : elles subissent moins de harcèlement et remarquent moins de personnes sous l'influence de la drogue. La plupart des répondants craignent que la clôture n'ait poussé les activités liées à la drogue dans d'autres parties du quartier. Bien que le renforcement de la police et de la sécurité dans le voisinage direct du SCR ait réduit la concentration de ces préoccupations, certains participants ont fait remarquer que cela avait entraîné une extension des problèmes et un « débordement » du SCT vers d'autres rues et ruelles du quartier. Certains craignent que cette situation ne soit pas sécuritaire pour les clients du SCT.

En revanche, les clients du CSC de South Riverdale se sentent plus en sécurité grâce à la nouvelle clôture et à l'augmentation de la sécurité et des caméras. Beaucoup pensent que les flâneurs à l'entrée du CSC de South Riverdale reflètent des problèmes d'itinérance plus importants et que le CSC fait de son mieux pour résoudre un problème structurel. La majorité des clients ont exprimé leur frustration à l'égard des politiques du CSC de South Riverdale concernant l'accès aux toilettes par clé seulement.

#### Communication du CSC de South Riverdale et participation de la collectivité

Les répondants ont cité plusieurs moyens de communication et parfois de dialogue avec le personnel et la direction du CSC de South Riverdale. Avant la fusillade mortelle de juillet 2023, il s'agissait de réunions mensuelles, du site Web du CSC de South Riverdale, de courriels et de visites au centre. Après l'incident, le comité de sécurité dans les collectivités s'est constitué et une réunion publique a été organisée. Toutefois, certains répondants ont été déçus par la séance de discussion qui, selon eux, a été « mise en scène » ou « détournée » par des personnes qui n'habitent pas dans le quartier.

De nombreux répondants ont exprimé leur frustration quant au niveau de communication et souligné qu'il n'existait pas de procédure efficace pour faire part de leurs préoccupations ou déposer une plainte. D'autres répondants ont indiqué qu'aucun changement significatif dans le fonctionnement ne s'était concrétisé après qu'ils aient fait part de leurs préoccupations. La plupart des répondants ont estimé que le personnel du CSC de South Riverdale était réticent à établir une relation avec certains résidents, qu'il ne tenait pas compte de leurs préoccupations, qu'il ne répondait pas à leurs courriels ou à d'autres demandes, et qu'il les qualifiait de personnes qui souscrivaient à la philosophie du « pas dans ma cour ». De nombreuses personnes ont indiqué que lorsqu'ils recevaient une réponse, celle-ci était insatisfaisante et consistait en des excuses sur le fait de ne pas posséder le pouvoir (« nous ne pouvons pas faire grand-chose ») ou les ressources nécessaires pour effectuer des changements (quelques répondants se sont montrés très méfiants à l'égard des affirmations selon lesquelles le CSC de South Riverdale ne disposait pas de fonds suffisants pour mettre en œuvre des changements, notant que le CSC de South Riverdale avait trouvé des fonds pour embaucher des consultants en relations publiques et une société de sécurité après la fusillade mortelle). D'autres fois, les plaintes ont été considérées comme étant insignifiantes, avec des déclarations affirmant qu'il existe des « problèmes plus importants dans le monde ». Certains ont perçu une culture de transfert de responsabilité à d'autres au sein du CSC de South Riverdale, et ont demandé une « chaîne de responsabilité et de responsabilisation » claire, y compris un mécanisme d'appel. Plusieurs répondants ont estimé que la communication s'était détériorée après le début de la pandémie.

Les répondants ont également fait remarquer que le site Web du CSC de South Riverdale n'indiquait pas clairement quelle personne contacter en cas de problème. Le site Web ne contenait pas non plus de statistiques détaillées sur le fonctionnement du SCT, ce qui, selon les répondants, était incompatible avec une approche transparente des relations avec la collectivité. Certains ont estimé que le site Web contenait de « faux renseignements ».

Les responsables des garderies et des écoles ont suggéré que la communication pourrait être améliorée en dissipant les mythes. Pour ce faire, il faudrait mieux faire connaître les services offerts, la manière dont le SCT soutient les gens et le message que le SCT ne « distribuera pas de drogues » et ne « laissera pas sortir ses clients » lorsqu'ils sont intoxiqués. Toutefois, de nombreux répondants ont estimé que les bulletins d'information et les courriels ne sont pas très utiles.

En revanche, les clients du CSC de South Riverdale ont souligné que le personnel était très accessible et réactif, même si c'était moins le cas après le début de la pandémie. Selon un point de vue minoritaire, le CSC de South Riverdale et le conseil d'administration se sont montrés ouverts aux commentaires; ils les ont accueillis et intégrés.

Certains répondants ont également estimé que le comité de sécurité dans les collectivités avait été créé de manière « partielle ». Quelques-uns étaient convaincus que les résidents qui vivaient plus près du CSC de South Riverdale (un répondant a suggéré 200 m) devraient avoir plus de poids dans les activités de sensibilisation de la collectivité, car ils ont une expérience plus directe que les personnes qui vivent plus loin. D'autres ont suggéré de rendre publics les procès-verbaux des réunions du conseil d'administration du CSC de South Riverdale.

### Consultation des gouvernements, de la police et d'autres groupes

Des résidents, des familles, des propriétaires d'entreprises, ainsi que des employés des garderies et des écoles ont fait part de leurs expériences avec les autorités municipales et provinciales, le service de santé publique de Toronto et les Services de police de Toronto, avant et après la fusillade mortelle.

Le personnel des garderies a expliqué qu'en cas de problèmes de sécurité (y compris dans le cadre d'un confinement comme celui qui a eu lieu en juillet 2023), il communique directement avec les Services de police de Toronto. Les garderies font appel à la ville de Toronto pour le ramassage des seringues et l'élimination du matériel de consommation de drogues. Ce recours à la ville plutôt qu'au CSC de South Riverdale résulte de l'absence de réponse ou d'aide de la part du CSC de South Riverdale. Les garderies collaborent directement avec la ville pour être alertées en cas de menaces violentes dans le quartier et pour disposer d'une ligne de communication plus ouverte et plus directe.

Les résidents, les familles et les propriétaires d'entreprises ont exprimé leurs préoccupations et leurs frustrations aux autorités locales et provinciales par téléphone, par courriel et en personne. Pour la plupart des gens, les réponses et le suivi du gouvernement ont été très limités, voire inexistantes. Les réponses sont le plus souvent automatisées ou génériques et sont considérées comme des paroles en l'air sans aucune action tangible. La visibilité des conseillers municipaux s'est accrue directement après la fusillade mortelle de juillet 2023 et lors de la séance de discussion. Cependant, dans les mois qui ont suivi, les résidents, les familles et les entreprises n'ont pas bénéficié d'un soutien ou d'une réponse continue.

Tous les groupes ayant participé à l'examen ont néanmoins observé une présence policière accrue dans le quartier après la fusillade mortelle de juillet 2023. Les avis sont partagés sur le rôle et la valeur de la police et de son financement dans le contexte de la consommation et de la vente de drogues illicites. Pour certains résidents, familles et commerçants, la présence de la police dans le quartier de Leslieville est souhaitable et nécessaire pour lutter contre les vols, les

attaques, le vandalisme, les agressions et le trafic de stupéfiants. Pour d'autres, une présence policière accrue dans le quartier est considérée comme une solution de fortune, qui expose les membres racialisés de la collectivité au risque de profilage racial et de rencontres accrues avec les forces de l'ordre, ce qui divise encore davantage la collectivité. Certains ont donné des exemples de la manière dont les fonds de la police pourraient être investis en vue d'apporter des changements plus systémiques, comme la réduction de la pauvreté.

Sur les 141 personnes qui ont rempli le formulaire en ligne, 83 (58,9 %) ont indiqué qu'elles avaient fait part de leurs préoccupations concernant le CSC de South Riverdale, 26 (18,4 %) ont mentionné qu'elles avaient des préoccupations mais ne les avaient pas exprimées, et 32 (22,7 %) ont déclaré qu'elles n'avaient pas de préoccupations. Les 83 personnes qui ont fait part de leurs préoccupations les ont adressées aux personnes et aux organismes énumérés dans le tableau 3. Le plus souvent, les gens ont fait part de leurs préoccupations aux autorités municipales et provinciales. La catégorie « Autres » comprend les sondages et les lettres de soutien communautaire, le service de santé publique de Toronto, les conseillers scolaires, les dirigeants d'organismes à but non lucratif et la séance de discussion.

**Tableau 3. Expression des préoccupations**

À qui avez-vous fait part de vos préoccupations?	N (%)
Centre de santé communautaire de South Riverdale	51 (61,4)
Employé du gouvernement municipal (de la ville)	73 (88,0)
Employé du gouvernement provincial	60 (72,3)
Employé du gouvernement fédéral	53 (63,9)
La police	51 (61,4)
Autres	11 (13,2)

Les personnes qui avaient des préoccupations mais qui ne les ont pas exprimées l'ont fait pour les raisons suivantes : elles ne savaient pas comment s'y prendre; elles craignaient d'être « harcelées » par la collectivité des services sociaux et de réduction des méfaits; elles craignaient d'être qualifiées de « non éduquées, de sectaires ou pire »; elles avaient déjà eu des expériences négatives en la matière; elles ne croyaient pas que le fait d'exprimer leurs préoccupations entraînerait des changements; et elles avaient le sentiment que la police était trop débordée et manquait de ressources pour répondre à leurs préoccupations.

## RÉSUMÉ ET SUGGESTIONS

En résumé, la relation entre les membres de la collectivité et le CSC de South Riverdale est tendue et caractérisée par un manque de confiance, qui a commencé dans les mois précédant la fusillade mortelle du 7 juillet 2023. Elle s'est détériorée peu après et continue de poser problème aujourd'hui.

Pour beaucoup, la méfiance découle de ce qu'ils considèrent comme le manque de transparence, la complaisance et l'inaction du CSC de South Riverdale en matière de criminalité et de sécurité. Pour de nombreux résidents, familles et propriétaires d'entreprises qui vivent ou travaillent dans le quartier depuis plusieurs années, la relation avec le CSC de South Riverdale était positive avant l'ouverture du SCT en 2016. Nombreux sont ceux qui ont soutenu le SCT lors de son ouverture. Plusieurs années plus tard, après la pandémie de COVID-19, un changement notable et marqué s'est produit : un plus grand nombre de clients du SCT ont accédé au site, tandis que le niveau de toxicité des drogues augmentait et que la crise du logement s'aggravait. Les résidents, les familles et les propriétaires d'entreprises ont observé une augmentation de la violence, des vols, des agressions, des flâneurs et du matériel de consommation de drogues jeté par terre, ainsi qu'une augmentation du nombre de trafiquants et du trafic de stupéfiants à l'extérieur et à proximité du CSC de South Riverdale. C'est également à cette époque que les résidents, les familles et les entreprises ont constaté des changements dans la direction du CSC de South Riverdale. Bien qu'il existe des mécanismes permettant aux membres de la collectivité d'exprimer leurs préoccupations (tels que des comités et des réunions régulières), les résidents, les familles et les propriétaires d'entreprises membres des groupes ont fait état d'une réponse très minime de la part du CSC de South Riverdale et d'un refus de partager et de distribuer publiquement certains documents. Le rapport de Public Progress de 2023 a également déterminé la manière dont le « contrat social » pour les résidents de l'avenue Heward a été rompu.

Depuis la fusillade mortelle de juillet 2023, la plupart des résidents, des familles et des entreprises ont « renoncé » à se mobiliser ou à exprimer leurs préoccupations. Ils estiment que le CSC de South Riverdale est « corrompu » et « négligent », et qu'il a « enfreint » tous les accords qui avaient été conclus pour gérer le SCT. En outre, ces groupes de personnes ont déclaré que le CSC de South Riverdale avait menti et caché des renseignements, et qu'il avait agi en dehors des paramètres légaux en autorisant la vente de drogue et d'autres activités illégales à l'intérieur et autour de la propriété. Certains résidents ont d'abord espéré que l'ouverture du SCT permettrait d'aider les clients, mais ils ont maintenant l'impression que le CSC de South Riverdale ignore les problèmes qui surviennent en dehors de son bâtiment physique. Les résidents ont l'impression que personne ne les écoute. Ils sont prudemment optimistes quant à tout changement.

On estime qu'il y a un manque de responsabilité, un manque de surveillance et une structure de gouvernance dirigée par un conseil d'administration qui n'est « pas équipé pour gérer ce type de problème ».



En conséquence, de nombreux résidents, familles et propriétaires d'entreprises ont décrit une dynamique « nous contre eux » entre eux et le CSC de South Riverdale. Le fait de s'exprimer et de défendre la sécurité des familles dans le quartier a été qualifié du syndrome « pas dans ma cour », ce que de nombreux habitants et familles considèrent comme une simplification excessive et inexacte des problèmes.

Un certain nombre de résidents soutiennent le SCT et décrivent un déséquilibre entre leurs expériences et celles d'un petit groupe de voisins qui, selon eux, expriment leurs préoccupations de manière « agressive » et mènent le discours dominant.

### Les changements souhaités par les membres de la collectivité au sein du SCT

Dans cette section, l'équipe d'examen présente les principales suggestions et demandes des membres de la collectivité concernant les changements à apporter au CSC de South Riverdale et au SCT.

#### *Fermeture ou déménagement du SCT*

La plupart des résidents, des familles et des propriétaires d'entreprises sont fermement convaincus que le SCT du CSC de South Riverdale devait être fermé ou déplacé. Cette opinion a également été soulignée dans l'enquête réalisée par Public Progress. Pour de nombreux répondants, la fermeture du SCT est le seul résultat désiré. Deux grandes perspectives se dégagent de ce groupe : 1) les services du SCT ne sont pas efficaces et ne devraient donc pas être offerts du tout, quel que soit l'endroit; et 2) les services du SCT ont une valeur sanitaire et sociale et ont lieu d'être, mais pas dans cet endroit précis.

Selon les tenants du deuxième point de vue, il est essentiel de déplacer le SCT dans une zone moins résidentielle sans école ou garderie à proximité. Les suggestions de relocalisation du SCT comprenaient d'autres emplacements à une distance définie d'une garderie, d'une école ou d'un terrain de jeu (les réponses se situaient généralement entre 100 et 500 m), ou un endroit dans une zone plus industrielle de l'est de Toronto. Le personnel des garderies et des écoles a également suggéré de déplacer le SCT dans un espace plus grand où davantage de clients pourraient être accueillis ou pourraient également avoir accès à des douches, à des repas et à un logement de courte durée. Quelques répondants ont suggéré de déplacer le SCT dans un hôpital, tandis que d'autres ont proposé des services de SCT mobiles, soit pour compléter les services d'un SCT déplacé, soit à la place d'un emplacement fixe.

Quelques résidents souhaitent que le SCT reste au CSC de South Riverdale. Les clients du CSC de South Riverdale et les clients du SCT ne veulent pas non plus que le SCT ferme ou déménage.

### *Gestion et gouvernance du CSC de South Riverdale*

Les groupes de résidents, de familles et d'entreprises ont fait de fortes suggestions concernant la gouvernance et la gestion du CSC de South Riverdale. De nombreux répondants souhaitent une restructuration complète de la direction et du conseil d'administration du CSC de South Riverdale, y compris le recrutement de nouvelles personnes pour remplacer la direction et le leadership actuels, ainsi que la mise en place d'une structure de gestion complètement séparée et distincte pour le SCT. Dans le cadre de ce modèle, le SCT serait surveillé, vérifié et tenu directement responsable devant le ministère de la Santé ou l'organisme gouvernemental désigné pour l'ensemble de ses activités.

Plusieurs clients du CSC de South Riverdale et du SCT pensent que les problèmes de gestion découlent d'un manque d'intégration entre le SCT et le CSC de South Riverdale. Les clients du CSC de South Riverdale et du SCT sont favorables à une augmentation des orientations internes et à un meilleur accès à l'ensemble des programmes du CSC de South Riverdale pour tous les clients (p. ex. les clients du SCT qui souhaitent accéder à l'acupuncture ou à la kinésithérapie). Les résidents ont également suggéré d'augmenter les services intégrés au sein du CSC de South Riverdale et des organisations voisines (p. ex. les services communautaires de Woodgreen), comme l'aiguillage vers un logement, l'art-thérapie, la musicothérapie, l'ergothérapie, le travail social, le soutien en santé mentale, la consultation et les groupes religieux et spirituels.

### *Communication et participation du CSC de South Riverdale*

Les communications, l'éducation et la participation du CSC de South Riverdale sont des domaines dans lesquels les résidents, les familles et le personnel des garderies ont formulé des suggestions claires d'amélioration. Les résidents et le personnel des garderies ont suggéré d'établir de nouveaux rôles au sein du CSC de South Riverdale et du SCT dédiés à la communication, notamment en désignant une ou plusieurs personnes à joindre en cas de problèmes, qui dirigeront la participation de la collectivité. Il a également été suggéré de mettre en place une ligne d'assistance téléphonique pour les entreprises et les résidents situés dans un rayon d'un kilomètre autour du SCT. Le personnel des garderies a suggéré que le CSC de South Riverdale collabore avec les écoles et les garderies afin de favoriser la compréhension, le dialogue et la sensibilisation en ce qui concerne les nombreux programmes et services offerts par le CSC. La collaboration permettrait également d'accroître la visibilité; le personnel et les enfants des garderies et des écoles seraient reconnus par le personnel et les clients du CSC de South Riverdale, ce qui favoriserait une sécurité accrue pour tous. Les résidents, le personnel des garderies et les clients du CSC de South Riverdale ont suggéré de renforcer l'éducation générale sur la réduction des méfaits et le SCT afin de dissiper les mythes et les idées fausses négatives sur le SCT. La communication du CSC de South Riverdale doit être permanente, cohérente et transparente. Compte tenu de l'érosion de la confiance entre les résidents, les

familles, les propriétaires d'entreprises et le CSC de South Riverdale, tous les efforts de communication et de participation dans un avenir proche doivent être initiés et dirigés par le CSC de South Riverdale et doivent répondre aux préoccupations constantes qui ont été soulevées avant et après la fusillade mortelle.

### *Sécurité*

Les résidents, les familles, le personnel des garderies et des écoles ont demandé l'élaboration et la mise en œuvre de politiques formelles de suivi de la sécurité au sein de la collectivité. Il s'agirait notamment d'une politique de tolérance zéro en ce qui concerne l'utilisation de matériel de consommation de drogues en dehors du SCT et les activités criminelles telles que la vente de drogue. D'autres procédures de suivi ont été suggérées, notamment un système de suivi des seringues distribuées sur le site, la garantie d'une élimination sécuritaire des seringues et la recherche systématique de seringues et d'autre matériel de consommation de drogues dans les allées et les propriétés à proximité du SCT. Certaines personnes ont suggéré de mettre fin à la distribution de seringues au SCT. De nombreux résidents, familles et propriétaires d'entreprises et certains clients du CSC de South Riverdale souhaitent que le CSC de South Riverdale dispose d'un personnel de sécurité permanent à l'avenir; toutefois, celui-ci doit être bien formé et « légitime ». Certains résidents et familles ont également souhaité une présence policière accrue et continue autour du CSC de South Riverdale, certaines personnes précisant que la présence policière devrait se concentrer sur l'arrestation des personnes qui consomment de la drogue près du SCT. D'autres résidents souhaitaient une diminution de la présence policière à long terme, ainsi que l'embauche et la formation d'agents de liaison communautaires capables de gérer et de désamorcer les conflits.

### *Fonctionnement du SCT*

Les clients du CSC de South Riverdale et du SCT, les résidents et les familles souhaitent tous une prolongation des heures d'ouverture du SCT; l'idéal serait que le site soit ouvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, que les services de proximité soient disponibles à tout moment et que le nombre de cabines soit augmenté dans le SCT. Cet agrandissement réduirait le nombre de clients qui flânent autour du bâtiment, en particulier aux heures où les familles se rendent à pied à l'école ou à la garderie et en reviennent. Certains résidents, clients du SCT et répondants au sondage ont demandé un espace pour l'inhalation ainsi qu'une salle d'attente désignée et des espaces privés et sécurisés (tels qu'une salle d'accueil au sein du SCT) où les personnes peuvent socialiser ou passer du temps lorsqu'elles ne consomment pas de drogues. Plusieurs résidents, familles et propriétaires d'entreprises souhaitent que le SCT fournisse un traitement obligatoire à ses clients, tandis que d'autres souhaitent que les clients soient davantage orientés vers un traitement de la consommation de substances et y aient plus facilement accès.

Tous les groupes ayant participé à l'examen ont fait part de la nécessité de modifier la dotation en personnel du SCT. Les clients du SCT estiment que la sécurité et le personnel ont besoin de plus de formation; bon nombre ne possèdent pas les connaissances ou les compétences nécessaires pour prévenir les surdoses ou y répondre. Les résidents et les personnes qui ont répondu au sondage souhaitent également une amélioration de la formation et de la rémunération du personnel du SCT. Pour certains résidents, familles et propriétaires d'entreprises, l'embauche au SCT de personnes ayant vécu ou vivant une expérience concrète de la consommation de drogues est une pratique qui doit cesser. Selon ces groupes, les membres du personnel qui préconisent la consommation de drogues ou s'y adonnent sur leur lieu de travail « invitent » à la vente de drogues, constituent un problème de sécurité pour les résidents, les familles et les propriétaires d'entreprises, et reflètent une défaillance dans la gestion du CSC de South Riverdale. En revanche, les clients du SCT souhaitent que le personnel du SCT ait une expérience vécue, car établir la confiance avec le personnel et se sentir en sécurité dans l'espace est un élément essentiel de la réduction des méfaits. Le personnel des garderies a suggéré de procéder à des vérifications plus régulières et plus complètes du casier judiciaire du personnel du SCT.

## Annexe A – Guides pour les groupes de participation communautaire

### Examen du SCT du CSC de South Riverdale – Guide pour le groupe de consultation des résidents

#### Questions

1. Que savez-vous des services offerts par le CSC de South Riverdale?
  - a. Connaissez-vous les services offerts par le SCT?
  
2. Quels avantages le SCT apporte-t-il à la collectivité locale?
  - a. Pouvez-vous nous donner quelques exemples?
  - b. Qu'est-ce qui pourrait être amélioré (globalement et au sein du SCT)?
  - c. À quoi ressemblerait un SCT idéal? *Poser des questions sur l'emplacement, les heures d'ouverture, les services/programmes, etc.*
  
3. Quelles sont vos préoccupations concernant le SCT? *Poser des questions sur les déchets jetés par terre, la consommation de drogues en public et la vente en public.*
  - a. Quelle est l'incidence de ces préoccupations sur vous et sur la collectivité locale?
  - b. Comment pensez-vous que le SCT peut répondre à ces préoccupations? Avec l'aide du gouvernement ou avec des politiques plus larges?
  
4. Avez-vous des préoccupations en matière de sécurité? *Poser des questions sur les agressions, les menaces d'agression, le vol, le vandalisme et la consommation de drogues en public.*
  
5. Avez-vous des inquiétudes concernant la sécurité des enfants?
  
6. Avez-vous fait part de vos préoccupations au CSC de South Riverdale?
  - a. Si oui, comment avez-vous fait part de vos préoccupations?
  - b. Si non, pouvez-vous nous dire pourquoi vous avez décidé de ne pas les partager?
  - c. Avez-vous fait part de vos préoccupations à d'autres groupes ou organisations?
  
7. Si oui, le CSC de South Riverdale a-t-il donné suite à ces préoccupations?
  - a. Comment ont-ils réagi?
  - b. Le processus de réponse aux préoccupations ou aux plaintes de la collectivité est-il efficace?

- I. Quelle partie du processus fonctionne bien? Quelle partie pourrait être améliorée?
8. Depuis l'incident de juillet 2023, quels sont, selon vous, les principaux changements apportés au sein du SCT?
  - a. Qu'est-ce qui n'a pas changé et qui, selon vous, devrait changer?
9. Comment le CSC de South Riverdale échange-t-il et communique-t-il avec la collectivité?
  - a. Comment renforcer les échanges et la communication en général?
10. Y a-t-il autre chose à propos du CSC de South Riverdale que vous aimeriez partager?

### Guide pour le groupe de consultation des clients du SCT du CSC de South Riverdale

#### Questions

1. Quelle est votre expérience de l'utilisation du SCT au CSC de South Riverdale?
  - a. Pourquoi choisissez-vous d'accéder au SCT au CSC de South Riverdale? *Poser des questions sur les relations avec le personnel, l'espace, l'environnement, etc.*
  - b. À quelle fréquence utilisez-vous les services/le SCT?
  - c. Utilisez-vous d'autres services du CSC de South Riverdale?
  - d. Quels services utilisez-vous le plus souvent et pourquoi?
  - e. Quels services évitez-vous d'utiliser, le cas échéant? Pourquoi?
2. Rencontrez-vous des défis liés à l'utilisation des services/du SCT?
  - a. Vous sentez-vous en sécurité lorsque vous utilisez le SCT?
    - i. Pouvez-vous citer un exemple d'un moment où vous vous êtes senti respecté et en sécurité en accédant aux services?
    - ii. Pouvez-vous citer un exemple d'une situation dans laquelle vous vous êtes senti en danger en accédant aux services? Qu'est-ce que le CSC de South Riverdale pourrait faire différemment pour vous aider à vous sentir en sécurité lorsque vous accédez aux services?
3. Comment le CSC de South Riverdale échange-t-il et communique-t-il avec la collectivité?
  - a. Comment renforcer ces échanges et cette communication?

4. Certaines personnes s'inquiètent de la consommation de drogues en public à proximité du SCT. Avez-vous des inquiétudes? *Poser des questions sur les déchets jetés par terre et sur la consommation et la vente de drogues en public.*
5. Certaines personnes s'inquiètent de la sécurité des enfants à proximité du SCT. Partagez-vous ces préoccupations?
6. Avez-vous déjà fait part de vos préoccupations au CSC de South Riverdale?
  - a. Si oui, comment avez-vous fait part de vos préoccupations? Était-ce en personne, par téléphone, par courriel ou d'une autre manière?
    - i. À qui avez-vous parlé?
    - ii. Combien de temps a-t-il fallu pour trouver quelqu'un à qui parler?
    - iii. Comment le CSC de South Riverdale a-t-il répondu à vos préoccupations?
    - iv. Le processus de réponse aux préoccupations ou aux plaintes de la collectivité est-il efficace?
    - v. Quelle partie du processus fonctionne bien? Quelle partie pourrait être améliorée?
  - b. Si non, pouvez-vous nous dire pourquoi vous avez décidé de ne pas partager vos préoccupations?
  - c. Avez-vous fait part de vos préoccupations à d'autres groupes ou organisations?
7. Depuis l'incident de juillet 2023, quels sont, selon vous, les principaux changements apportés au sein du SCT?
  - a. Qu'est-ce qui n'a pas changé et qui, selon vous, devrait changer?
8. De votre point de vue, quelle est la réaction du public à l'égard de la consommation de drogues et des sites de consommation supervisée? *Poser des questions sur les attitudes de la population, la police et la sécurité en général et dans des lieux précis, par exemple les parcs.*
9. Quels sont les points forts et les avantages du centre dans son ensemble? Les points forts du SCT? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré (globalement et au sein du SCT)?
  - a. À quoi ressemblerait un SCT idéal? *Poser des questions sur l'emplacement, les heures d'ouverture, les services/programmes, etc.*
10. Y a-t-il autre chose à propos du CSC de South Riverdale que vous aimeriez partager?

Examen du SCT du CSC de South Riverdale – Guide pour le groupe de consultation des entreprises et des employés

## Questions

1. Pour commencer, nous souhaitons savoir ce que chacun sait des services fournis par le CSC et le SCT. Que savez-vous des services fournis par le CSC et le SCT?
2. Quelles sont vos préoccupations concernant le SCT? *Poser des questions sur le matériel de consommation de drogues, les drogues, les déchets jetés par terre, le fait d'être témoin de la consommation ou de la vente de drogues en public.*
  - a. Quelle est l'incidence de ces préoccupations sur vous et sur la collectivité locale? Votre entreprise ou votre travail?
  - b. Comment pensez-vous que le SCT peut répondre à ces préoccupations? Avec l'aide du gouvernement ou avec des politiques plus larges?
3. Avez-vous des préoccupations en matière de sécurité? *Poser des questions sur les agressions, les menaces d'agression, le vol, le vandalisme et la consommation de drogues en public.*
4. Avez-vous des inquiétudes concernant **la sécurité de votre entreprise, de votre lieu de travail ou d'autres entreprises locales** liées au fonctionnement du SCT? Si oui, pouvez-vous fournir des exemples et des détails?
5. Avez-vous des inquiétudes concernant la sécurité des enfants?
6. Que savez-vous des possibilités d'exprimer vos préoccupations au CSC de South Riverdale? Pensez-vous que le processus de réponse aux préoccupations ou aux plaintes de la collectivité est efficace? Quelles parties du processus fonctionnent bien? Quelles parties pourraient être améliorées?
  - a. Si vous n'avez pas fait part de vos préoccupations, pouvez-vous nous dire pourquoi vous avez décidé de ne pas le faire?
  - b. Avez-vous fait part de vos préoccupations à d'autres groupes ou organisations (gouvernement, police, etc.)?
7. Depuis l'incident de juillet 2023, quels sont, selon vous, les principaux changements apportés au sein du SCT?
  - a. Qu'est-ce qui n'a pas changé et qui, selon vous, devrait changer?



8. De quelle manière le CSC de South Riverdale échange-t-il et communique-t-il avec la collectivité? Le processus fonctionne-t-il bien? Comment renforcer les échanges et la communication en général?
9. Certaines personnes nous ont dit que le SCT apportait des avantages à la collectivité locale et à ses clients. De votre point de vue, quels sont les avantages que le SCT apporte à la collectivité et à ses clients? Après avoir exprimé vos préoccupations, il se peut qu'aucun avantage ne vous vienne à l'esprit, et c'est tout à fait normal. Certaines personnes peuvent néanmoins avoir une opinion différente.
  - a. Pouvez-vous nous donner quelques exemples?
10. À quoi ressemblerait un SCT idéal à Leslieville? Vous pouvez par exemple faire des commentaires sur le site, ses heures d'ouverture, ses services/programmes ou d'autres caractéristiques.
11. Y a-t-il autre chose à propos du CSC de South Riverdale que vous aimeriez partager?

### Guide de consultation individuelle du CSC de South Riverdale pour les écoles et les garderies

#### Questions

1. Que savez-vous du SCT au CSC de South Riverdale?
  - a. Connaissez-vous les services offerts par le SCT?
2. Quels sont les points forts et les avantages du CSC de South Riverdale dans son ensemble? Les points forts du SCT? Pouvez-vous nous donner quelques exemples?
  - a. Qu'est-ce qui pourrait être amélioré (globalement et au sein du SCT)?
  - b. À quoi ressemblerait un SCT idéal? *Poser des questions sur l'emplacement, les heures d'ouverture, les services/programmes, etc.*
3. Quelles sont vos préoccupations concernant le SCT? *Poser des questions sur les déchets jetés par terre, la consommation de drogues en public et la vente en public.*
  - a. Quelle est l'incidence de ces préoccupations sur votre **école/garderie**?

- b. Comment pensez-vous que le SCT peut répondre à ces préoccupations? Avec l'aide du gouvernement ou avec des politiques plus larges?
4. Avez-vous des inquiétudes concernant la sécurité des enfants?
5. Avez-vous fait part de ces préoccupations au CSC de South Riverdale?
  - a. Si oui, comment avez-vous fait part de vos préoccupations?
  - b. Si non, pouvez-vous nous dire pourquoi vous avez décidé de ne pas les partager?
  - c. Avez-vous fait part de vos préoccupations à d'autres groupes ou organisations?
6. Le CSC de South Riverdale a-t-il donné suite à ces préoccupations?
  - a. Comment le CSC de South Riverdale a-t-il répondu à vos préoccupations?
  - b. Le processus de réponse aux préoccupations ou aux plaintes de la collectivité est-il efficace?
    1. Quelle partie du processus fonctionne bien? Quelle partie pourrait être améliorée?
7. Depuis l'incident de juillet 2023, quelles mesures ont été prises par votre **école/garderie** pour répondre à cet événement? Des changements ont-ils été apportés aux programmes? Des avis de communication ont-ils été transmis?
  - a. Comment les élèves et les familles ont-ils réagi à ces changements?
8. Depuis l'incident de juillet 2023, quels sont, selon vous, les principaux changements apportés au sein du SCT?
  - a. Qu'est-ce qui n'a pas changé et qui, selon vous, devrait changer?
9. Comment le CSC de South Riverdale échange-t-il et communique-t-il avec la collectivité?
  - a. Comment renforcer les échanges et la communication au sein de la collectivité?
10. Y a-t-il autre chose à propos du CSC de South Riverdale que vous aimeriez partager?

## Questions

1. Que savez-vous des services offerts par le CSC de South Riverdale?
  - a. Connaissez-vous les services offerts par le SCT?
  
2. Quels avantages le SCT apporte-t-il à la collectivité locale? Quels avantages offre-t-il à ses clients?
  - a. Pouvez-vous nous donner quelques exemples?
  
3. Quelles sont vos préoccupations concernant le SCT? *Poser des questions sur le matériel de consommation de drogues, les drogues, les déchets jetés par terre, le fait d'être témoin de la consommation ou de la vente de drogues en public.*
  - a. Quelle est l'incidence de ces préoccupations sur vous et sur la collectivité locale?
  - b. Comment pensez-vous que le SCT peut répondre à ces préoccupations? Avec l'aide du gouvernement ou avec des politiques plus larges?
  
4. Avez-vous des préoccupations en matière de sécurité? *Poser des questions sur les agressions, les menaces d'agression, le vol, le vandalisme et la consommation de drogues en public.*
  
5. Avez-vous des inquiétudes concernant la sécurité ou la sûreté des entreprises locales liées au fonctionnement du SCT? Si oui, pouvez-vous fournir des exemples et des détails?
  
6. Avez-vous des inquiétudes concernant la sécurité des enfants?
  
7. Que savez-vous des possibilités d'exprimer vos préoccupations au CSC de South Riverdale? Pensez-vous que le processus de réponse aux préoccupations ou aux plaintes de la collectivité est efficace? Quelles parties du processus fonctionnent bien? Quelles parties pourraient être améliorées?
  - a. Si vous n'avez pas fait part de vos préoccupations, pouvez-vous nous dire pourquoi vous avez décidé de ne pas le faire?
  - b. Avez-vous fait part de vos préoccupations à d'autres groupes ou organisations (gouvernement, police, etc.)?

8. Depuis l'incident de juillet 2023, quels sont, selon vous, les principaux changements apportés au sein du SCT?
  - a. Qu'est-ce qui n'a pas changé et qui, selon vous, devrait changer?
9. De quelle manière le CSC de South Riverdale échange-t-il et communique-t-il avec la collectivité? Le processus fonctionne-t-il bien? Comment renforcer les échanges et la communication en général?
10. À quoi ressemblerait un SCT idéal? Vous pouvez par exemple faire des commentaires sur le site, ses heures d'ouverture, ses services/programmes ou d'autres caractéristiques.
11. Y a-t-il autre chose à propos du CSC de South Riverdale que vous aimeriez partager?

CSC de South Riverdale – Guide pour le groupe de consultation des clients des services généraux

## Questions

11. Quelles sont vos expériences en ce qui concerne l'utilisation des services du CSC de South Riverdale?
  - a) Pourquoi choisissez-vous d'accéder aux services du CSC de South Riverdale? *Poser des questions sur les relations avec le personnel, l'espace, l'environnement, etc.*
  - b) À quelle fréquence utilisez-vous les services?
  - c) Quels services utilisez-vous le plus souvent et pourquoi?
  - d) Quels services évitez-vous d'utiliser, le cas échéant? Pourquoi?
12. Rencontrez-vous des difficultés lorsque vous utilisez les services du CSC de South Riverdale?
  - a) Vous sentez-vous en sécurité lorsque vous utilisez les services?
    - i. Pouvez-vous citer un exemple d'un moment où vous vous êtes senti respecté et en sécurité en accédant aux services?

- ii. Pouvez-vous citer un exemple d'une situation dans laquelle vous vous êtes senti en danger en accédant aux services? Qu'est-ce que le CSC de South Riverdale pourrait faire différemment pour vous aider à vous sentir en sécurité lorsque vous accédez aux services?
- 13. Comment le CSC de South Riverdale échange-t-il et communique-t-il avec la collectivité?
  - a. Comment renforcer ces échanges et cette communication?
- 14. Certaines personnes s'inquiètent de la consommation de drogues en public à proximité du SCT. Avez-vous des inquiétudes? *Poser des questions sur les déchets jetés par terre et sur la consommation et la vente de drogues en public.*
- 15. Certaines personnes s'inquiètent de la sécurité des enfants à proximité du SCT. Partagez-vous ces préoccupations?
- 16. Avez-vous fait part de vos préoccupations au CSC de South Riverdale?
  - a. Si oui, comment avez-vous fait part de vos préoccupations? Était-ce en personne, par téléphone, par courriel ou d'une autre manière?
    - i. À qui avez-vous parlé?
    - ii. Combien de temps a-t-il fallu pour trouver quelqu'un à qui parler?
    - iii. Comment le CSC de South Riverdale a-t-il répondu à vos préoccupations?
    - iv. Y a-t-il eu un suivi de la part du CSC de South Riverdale?
    - v. Le processus de réponse aux préoccupations ou aux plaintes de la collectivité est-il efficace?
    - vi. Quelle partie du processus fonctionne bien? Quelle partie pourrait être améliorée?
  - b. Si non, pouvez-vous nous dire pourquoi vous avez décidé de ne pas partager vos préoccupations?
  - c. Avez-vous fait part de vos préoccupations à d'autres groupes ou organisations?
- 17. Depuis l'incident de juillet 2023, quels sont, selon vous, les principaux changements apportés au sein du SCT?
  - a. Qu'est-ce qui n'a pas changé et qui, selon vous, devrait changer?
- 18. De votre point de vue, quelle est la réaction du public à l'égard de la consommation de drogues et des sites de consommation supervisée? *Poser des questions sur les attitudes de la population, la police et la sécurité en général et dans des lieux précis, par exemple les parcs.*

19. Quels sont les points forts et les avantages du centre dans son ensemble? Les points forts du SCT? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré (globalement et au sein du SCT)?

a. À quoi ressemblerait un SCT idéal? *Poser des questions sur l'emplacement, les heures d'ouverture, les services/programmes, etc.*

20. Y a-t-il autre chose à propos du CSC de South Riverdale que vous aimeriez partager?

Examen du SCT du CSC de South Riverdale – 15 janvier - Guide du groupe de consultation  
supplémentaire

**Questions**

1. Nous aimerions tout d’abord entendre vos préoccupations au sujet du SCT. *Poser des questions sur le matériel de consommation de drogues, les drogues, les déchets jetés par terre, le fait d’être témoin de la consommation ou de la vente de drogues en public.*
  - a. Quelle est l’incidence de ces préoccupations sur vous et sur la collectivité locale?
  - b. Comment pensez-vous que le SCT peut répondre à ces préoccupations? Avec l’aide du gouvernement ou avec des politiques plus larges?
  
2. Avez-vous des préoccupations en matière de sécurité? *Poser des questions sur les agressions, les menaces d’agression, le vol, le vandalisme, la consommation de drogues en public.*
  
3. Avez-vous des inquiétudes concernant la sécurité des enfants en particulier?
  
4. Que savez-vous des possibilités d’exprimer vos préoccupations au CSC de South Riverdale? Pensez-vous que le processus de réponse aux préoccupations ou aux plaintes de la collectivité est efficace? Quelles parties du processus fonctionnent bien? Quelles parties pourraient être améliorées?
  - a. Si vous n’avez pas fait part de vos préoccupations, pouvez-vous nous dire pourquoi vous avez décidé de ne pas le faire?
  - b. Avez-vous fait part de vos préoccupations à d’autres groupes ou organisations (gouvernement, police, etc.)?
  
5. Depuis l’incident de juillet 2023, quels sont, selon vous, les principaux changements apportés au sein du SCT?
  - a. Qu’est-ce qui n’a pas changé et qui, selon vous, devrait changer?
  
6. De quelle manière le CSC de South Riverdale échange-t-il et communique-t-il avec la collectivité? Le processus fonctionne-t-il bien? Comment renforcer les échanges et la communication en général?
  
7. Certaines personnes nous ont dit que le SCT apportait des avantages à la collectivité locale et à ses clients. De votre point de vue, quels sont les avantages que le SCT

apporte à la collectivité et à ses clients? Après avoir exprimé vos préoccupations, il se peut qu'aucun avantage ne vous vienne à l'esprit, et c'est tout à fait normal. Certaines personnes peuvent néanmoins avoir une opinion différente.

- a. Pouvez-vous nous donner quelques exemples?
8. À la lumière des préoccupations que vous avez soulevées, avez-vous des recommandations concernant le SCT à Leslieville? Tenez compte de l'emplacement, des heures d'ouverture, des types de services offerts et de toute autre caractéristique. Vous n'êtes pas obligé d'être d'accord sur le fait qu'il devrait y avoir un SCT à Leslieville, mais l'opinion de certaines personnes peut différer de la vôtre.
  9. Y a-t-il autre chose à propos du CSC de South Riverdale que vous aimeriez partager?



## Annexe B – Formulaire de commentaires en ligne sur la participation communautaire

### Examen du SCT : Formulaire de commentaires

Nous vous remercions de prendre le temps de nous faire part de vos commentaires. Nous vous invitons à répondre aux questions ci-dessous concernant le Service relatif à la consommation et au traitement (SCT) situé au Centre de santé communautaire de South Riverdale. Le SCT est aussi parfois appelé site d'injection supervisée ou site de consommation supervisée. Tous ces termes désignent la même chose. Nous appellerons ce site « le SCT ».

Comme vous le savez, un incident critique s'est produit près du site en juillet 2023. Bien que nous soyons certains que vous avez des opinions concernant l'incident, notre objectif est de comprendre le fonctionnement général du SCT. Nous n'aborderons pas les détails de l'incident dans les questions ci-dessous. Nous souhaitons connaître vos expériences, vos préoccupations et vos recommandations pour l'avenir.

Nous rendrons anonymes tous les renseignements que vous partagerez afin que vous ne soyez pas nommé dans le rapport final, qui sera soumis au ministère de la Santé au cours de la nouvelle année. Nous ne savons pas encore si le gouvernement rendra le rapport public.

Une fois que vous aurez répondu aux questions ci-dessous, nous vous demanderons également de répondre à une courte enquête.

*\*Veuillez noter que la date limite pour remplir ce formulaire est le 17 janvier 2024.*

L'astérisque (\*) indique une question obligatoire.

1. Que savez-vous des services offerts par le Centre de santé communautaire de South Riverdale? Connaissez-vous les services offerts par le SCT?
2. Quels avantages pensez-vous que le SCT apporte à la collectivité locale? Quels avantages offre-t-il à ses clients? Pouvez-vous nous donner quelques exemples?
3. Avez-vous des inquiétudes concernant **votre sécurité ou celle des résidents du quartier** liées au fonctionnement du SCT (veuillez noter que la question suivante porte sur la sécurité des enfants)? Si oui, pouvez-vous fournir des exemples et des détails?

4. Avez-vous des préoccupations particulières concernant **la sécurité de vos enfants (le cas échéant) ou celle des autres enfants du quartier** liées au fonctionnement du SCT? Si oui, pouvez-vous fournir des exemples et des détails?
5. Avez-vous des inquiétudes concernant **la sécurité ou la sûreté des entreprises locales** liées au fonctionnement du SCT? Si oui, pouvez-vous fournir des exemples et des détails?
6. Si vous avez des préoccupations en matière de sécurité, comment pensez-vous qu'elles peuvent être résolues? Veuillez réfléchir à la manière dont le SCT ou d'autres parties (p. ex. le gouvernement, la police) pourraient répondre à ces préoccupations.
7. Avez-vous fait part de vos inquiétudes concernant le SCT du Centre de santé communautaire de South Riverdale au Centre, au gouvernement ou à la police?\*

  - Oui (passez à la question 8)
  - Non, j'ai des inquiétudes mais je ne les ai pas partagées (passez à la question 10)
  - Non, je n'ai pas d'inquiétude (passez à la question 11)

8. À qui avez-vous fait part de vos préoccupations concernant le SCT au Centre de santé communautaire de South Riverdale? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.)
  - Centre de santé communautaire de South Riverdale
  - Employé du gouvernement municipal (de la ville)
  - Employé du gouvernement provincial
  - Employé du gouvernement fédéral
  - La police
  - Autre :
9. Vos préoccupations ont-elles fait l'objet d'un suivi? Qui a répondu? Comment ont-ils réagi?
10. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi vous avez décidé de ne pas faire part de vos préoccupations?
11. Que savez-vous des possibilités d'exprimer vos préoccupations? Pensez-vous que le processus de réponse aux préoccupations ou aux plaintes de la collectivité est efficace? Quelles parties du processus fonctionnent bien? Quelles parties pourraient être améliorées?

12. Depuis l'incident de juillet 2023, quels sont, selon vous, les principaux changements apportés au sein du SCT? Qu'est-ce qui n'a pas changé et qui, selon vous, devrait changer?
13. De quelle manière le Centre de santé communautaire de South Riverdale échange-t-il et communique-t-il avec la collectivité? Le processus fonctionne-t-il bien? Comment renforcer les échanges et la communication en général?
14. Selon vous, quels sont les aspects les plus importants du fonctionnement du SCT qui pourraient être améliorés?
15. Selon vous, à quoi ressemblerait un SCT idéal dans le quartier de South Riverdale? Vous pouvez par exemple faire des commentaires sur le site, ses heures d'ouverture, ses services/programmes ou d'autres caractéristiques.
16. Lequel des énoncés suivants vous décrit le mieux?\*
- Je possède une entreprise dans le quartier
  - Je travaille dans le quartier
  - Je ne travaille pas dans le quartier et ne possède pas d'entreprise dans le quartier
17. Depuis l'incident de juillet 2023, votre entreprise ou votre lieu de travail a-t-il changé à la suite de cet événement? Qu'est-ce qui a changé? Vous pouvez réfléchir à la sécurité, à la communication ou à d'autres problèmes.
18. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez partager au sujet du SCT du Centre de santé communautaire de South Riverdale?

[Veillez utiliser ce lien pour répondre à une brève enquête démographique.](#)