



DES TOILETTES
POUR TOUTES ET
TOUS: **UN DROIT
FONDAMENTAL!**



Table des matières

Glossaire	05
01 / Mise en contexte	07
02 / Méthodologie	12
03 / Portrait de la desserte de toilettes sur le territoire	14
04 / Analyse de l'accessibilité des toilettes aux personnes en situation d'itinérance et de marginalité	17
<i>4.1. Une fréquentation des toilettes par les PSM qui varie en fonction de la saison, du type de toilette et du moment de la journée ou de la semaine</i>	18
<i>4.2. Facteurs qui favorisent l'accessibilité et l'appréciation des toilettes par les PSM</i>	23
<i>4.3 Facteurs qui impactent négativement l'accessibilité et l'appréciation des toilettes par les PSM</i>	26
05 / Exemples pertinents	28
06 / Recommandations	35
07 / Conclusion	41
08 / Appuis	42
09 / Annexes :	44
- Méthodologie	
- Questionnaire utilisé	
- Composition de l'échantillon	
- Recommandations des PSM	





Remerciements aux contributeur·rices

- Judikaëlle Marterer, Table de concertation du faubourg Saint-Laurent
- Raphaëlle Salko, Rayside Labossière
- Just Massicotte, adjoint·e de recherche, étudiant·e à la Maîtrise en travail social, UQAM
- Marie-Michèle Mondor, CIUSSS du Centre-sud-de-l'île-de-Montréal
- Joanna Chang, Service à la Famille Chinoise du Grand Montréal
- Mei Chiu, Table ronde du Quartier chinois
- Clotilde Colin, Cactus Montréal
- Mathilde Roux, Architecture Sans Frontières Québec
- Frédéric Côté, Sentier Urbain
- Valérie Richard, Exeko
- Gabrielle Rondy et Émilie Cognard, SDC du Village
- Julie Deslandes-Leduc, adjointe de recherche, étudiante au Doctorat en travail social, UdeM
- Jeanne Ambre Roberge, adjointe de recherche, étudiante à la Maîtrise en sexologie, UQAM
- Amanda Ulloa Rochette, révision de la féminisation du texte
- Guylaine Provencher, graphisme

Et le soutien financier de Centraide, dans le cadre du Projet Impact Collectif.

Nous souhaitons remercier les 72 personnes ayant généreusement contribué aux groupes de discussion. Nous remercions également les organismes communautaires ayant appuyé cette démarche en facilitant la mobilisation et la participation de ces personnes :

- > Mission Old Brewery (pavillon Webster et pavillon Patricia Mackenzie);
- > Projets Autochtones du Québec;
- > Valoristes;
- > Cactus;
- > Accueil Bonneau;
- > Maison du Père;
- > Sac-à-dos;
- > Spectre de rue;
- > PAS de la rue.



Nos remerciements s'adressent également à l'ensemble des personnes commerçantes qui ont pris le temps de répondre aux questionnaires, ainsi qu'au Service à la famille chinoise du Grand Montréal et à la Table ronde du Quartier chinois pour leur engagement et leur précieuse collaboration dans la réalisation de cette initiative.

Glossaire

Différents mots et expressions sont utilisés dans ce document avec certaines intentions précises. Afin d'améliorer la compréhension de nos propos, nous proposons ici quelques définitions :

Personne en situation d'itinérance (PSI) : L'itinérance est une catégorie large qui renvoie à une multitude de situations. Le processus qui mène une personne à se retrouver en situation d'itinérance est progressif et généralement le résultat d'une accumulation de ruptures sociales pouvant être liées à différentes sphères de la vie d'un ou d'une individu-e (famille, relation conjugale, travail, réseau social, logement, citoyenneté, etc.). Il n'y a donc pas une seule définition de l'itinérance. Celle-ci se conçoit davantage comme un spectre couvrant une multitude de réalités et de trajectoires uniques. De manière générale, l'itinérance renvoie à différentes formes d'**instabilité résidentielle**.

Personne en situation de marginalité (PSM) : Expression qui désigne toute personne qui adopte des comportements jugés « dérangeants » dans l'espace public. On peut penser, entre autres, aux personnes en situation d'itinérance, aux personnes utilisatrices de drogues, aux travailleur-euse-s du sexe, etc.¹

Les PSI sont donc incluses dans la définition de PSM, mais pas l'inverse. Les constats décrits dans ce plaidoyer concernent parfois un type de population plutôt qu'une autre. L'utilisation de chaque terme a été soigneusement choisie selon les situations.

Le terme « **accessibilité** » est aussi une notion centrale dans ce plaidoyer.

Une toilette sale, brisée ou à laquelle on refuse l'accès devient une toilette qui n'est pas utilisable. Par le fait même, elle n'existe plus. Les personnes doivent alors en trouver une autre, mais il ne leur est pas forcément possible de se retenir suffisamment longtemps. La notion d'accessibilité est utilisée au sens le plus large, et non dans son acception plus restreinte, souvent comprise face à l'accès pour les personnes handicapées. On parle ici du simple fait de pouvoir utiliser une toilette existante, dans des conditions dignes.

La notion de **profilage** constitue également une réalité touchant les PSI et les PSM. Elle est particulièrement liée à la question de l'accessibilité pour ces personnes. Selon la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, le profilage discriminatoire est une forme de discrimination interdite. Il peut se fonder sur l'un ou l'autre des quatorze motifs de discrimination prohibés. Le profilage social, basé sur le motif de « condition sociale » — comme c'est le cas pour des PSI —, figure parmi les formes de discrimination les plus fréquemment dénoncées au Québec, tout comme le **profilage racial**, fondé sur les motifs de « race » ou de « couleur »².

1 Parazelli, M. et Carpentier, M.-È. (2016). Imaginaires collectifs du partage de l'espace public avec les personnes en situation de marginalité à Montréal et à Québec (1993-2012). *TSANTSA – Journal of the Swiss Anthropological Association*, 21, à la p. 51.

2 Fontaine, A. (2024). La collaboration intersectorielle entre le réseau public de la santé et des services sociaux et les organismes communautaires impliqués dans l'intervention de proximité auprès des personnes désaffiliées et marginalisées à Québec [Rapport de recherche]. Université Laval, Centre de recherche Jeunes, familles et réponses sociales (JEFAR), à la p. 4.

Nous utilisons également une certaine typologie concernant la désignation des toilettes. Les catégories utilisées sont définies comme suit :

- **Toilette publique** : toilette appartenant à la Ville ou à l'arrondissement, dont l'accès n'est pas restreint. Cette catégorie comprend notamment les chalets de parcs et les toilettes autonettoyantes.
- **Toilette institutionnelle** : toilette située dans un établissement public ou parapublic, tel qu'un cégep, une bibliothèque, un centre communautaire ou un bureau gouvernemental, ce qui peut constituer une barrière à l'accès pour les personnes qui ne sont ni employées par cette institution, ni visées par les services offerts.
- **Toilette privée** : toilette appartenant à une personne ou à une entité privée, généralement située à l'intérieur d'un commerce, d'un restaurant ou d'un café, ce qui peut constituer une barrière à l'accès pour les personnes qui ne sont ni employées par cette institution, ni visées par les services offerts.
- **Toilette dans une ressource** : toilette se trouvant dans une ressource communautaire ou un organisme dédié, notamment ceux offrant des services aux personnes en situation d'itinérance ou de marginalité.

Enfin, la notion de surveillance passive est évoquée plusieurs fois ici; il s'agit d'une pratique consistant à observer de manière informelle et non systématique un lieu fréquenté par le public, sans présence dédiée à la sécurité ou à l'intervention. Elle repose sur la vigilance des personnes présentes, qui peuvent signaler des incidents tels qu'un bris, un accident ou une situation d'urgence (par exemple, une surdose), contribuant ainsi à la sécurité collective sans encadrement professionnel.



01 / Mise en contexte

1.1. Introduction

Pour la majorité des personnes, il peut sembler anodin de se soulager lorsqu'un besoin se fait sentir. Pourtant, tout le monde a expérimenté, un jour ou l'autre, la difficulté de trouver une toilette publique. À l'instar de plusieurs grandes villes, Montréal possède un centre-ville très animé et marqué par une grande mixité de personnes qui y résident, y travaillent, y circulent ou y séjournent. Pour une part importante de la population, l'accès à des installations sanitaires dans les lieux publics représente une source de préoccupations, voire un problème récurrent.

Les personnes en situation de marginalité sont particulièrement touchées par cette situation. N'ayant qu'un accès restreint aux espaces privés, elles subissent de surcroît la stigmatisation et l'exclusion de certains lieux publics. Ce manque d'accessibilité constitue un préjudice considérable pour ces personnes, tout en contribuant à l'exacerbation des tensions liées à la cohabitation dans l'espace urbain. Depuis plus de vingt ans, des organismes et des partenaires locaux expriment leurs inquiétudes concernant l'insuffisance de toilettes accessibles.

Le présent document constitue un plaidoyer adressé à l'arrondissement de Ville-Marie, visant à améliorer la desserte en toilettes sur le territoire du faubourg Saint-Laurent (voir carte au point 2.1). Nous croyons fermement que toute amélioration en ce sens doit prioritairement tenir compte des besoins des personnes en situation de marginalité. Il s'agit d'un besoin fondamental, auquel l'arrondissement se doit de répondre.

Ce plaidoyer s'appuie sur plus de 72 témoignages recueillis auprès de personnes vivant en situation d'itinérance ou de marginalité, qui font état de l'urgence de rendre les toilettes du quartier plus accessibles.

Dans les sections qui suivent, nous présenterons d'abord la démarche ayant mené à ce projet. Nous exposerons ensuite les limites actuelles de la desserte en toilettes publiques sur le territoire, avant de mettre en lumière les enjeux d'accessibilité spécifiques aux personnes en situation d'itinérance et de marginalité. Le plaidoyer présente plusieurs exemples pouvant servir d'inspiration et propose une série de recommandations.

1.2. Table de concertation du faubourg Saint-Laurent

La **Table de concertation du faubourg Saint-Laurent** (TCFSL) est une instance locale de concertation, intersectorielle et multiréseaux, qui permet les échanges entre les partenaires du quartier : les organismes communautaires, les institutions, les milieux culturel et économique, ainsi que la population du quartier : les personnes qui résident, travaillent, étudient, visitent et fréquentent le territoire d'une façon ou d'une autre. Elle fait partie des 32 tables de Quartier de Montréal.

Elle vise à améliorer les conditions de vie de ces diverses catégories de personnes, grâce à des actions collectives. Pour cela, elle réalise régulièrement un portrait de quartier et développe avec ses membres un plan stratégique qui permet de prioriser les actions. La TCFSL a mis de l'avant, dans son plan d'action 2023-2028, 6 axes à travailler, l'un d'eux étant « la cohabitation sociale inclusive dans des espaces publics sécuritaires » dont l'accessibilité aux installations sanitaires fait partie.

1.3. Démarche du projet

Les actions réalisées dans cet axe bénéficient du soutien de Centraide, par le biais du programme **Projet Impact Collectif** (PIC). D'une durée de 5 ans, le PIC propose un financement flexible pour travailler un enjeu de quartier afin de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Porté par les tables de quartier, le PIC encourage le déploiement d'actions collectives, tout en documentant les apprentissages réalisés ensemble pour s'arrimer aussi fidèlement que possible à la réponse du terrain et atteindre l'objectif d'impact visé. À la TCFSL, le PIC est porté par le Comité Cohabitation, un comité de partenaires communautaires, institutionnels, commerciaux et de personnes du quartier, travaillant de pair autour des enjeux de cohabitation sociale.

En 2022-2023, un sondage a été mené afin de discuter avec les personnes usagères des services d'organismes au sujet de leur appréciation du quartier et de la sécurité en particulier. Cette démarche a fait ressortir de nombreux défis en lien avec l'accessibilité aux établissements sanitaires tels que les toilettes, les buanderies et les douches : manque d'information sur les établissements sanitaires offrant de tels services, bris de service (laveuses en panne, par exemple), manque de temps ou de disponibilité mentale pour s'informer ou s'y rendre, etc. Ces obstacles peuvent alimenter le profilage social auquel sont exposées les personnes en situation de marginalité. En effet, une personne perçue comme sale, mal rasée ou dégageant une odeur corporelle risque davantage de se voir refuser l'accès à un commerce, à un centre commercial ou même à des lieux publics comme une bibliothèque. Le manque d'accès à des installations sanitaires impacte donc les lieux auxquels les personnes ont accès et le regard qui est porté sur elles.

À la lumière de ces constats, le Comité Cohabitation a voulu contribuer à améliorer cet accès. Il a intégré dans son plan d'action un axe de « soutien à la réponse aux besoins des personnes marginalisées » et a créé un comité de travail chargé de cet axe. Ce comité a constaté que, si les toilettes sont un besoin universel — que ce soit lors d'un concert, d'un déplacement professionnel ou d'une simple promenade loin de chez soi — les besoins en matière de douches et de buanderies concernent davantage les personnes en situation de marginalité et d'itinérance. Il a donc choisi de scinder le mandat en deux afin de se concentrer d'abord sur les enjeux liés aux toilettes, tandis que les autres besoins en hygiène ont été reportés à une phase ultérieure.

1.4. Un projet en cohérence avec les efforts collectifs

L'amélioration de l'accessibilité aux toilettes pour les personnes en situation de marginalité ou de grande marginalité ne se limite pas aux travaux de notre comité. En effet, plusieurs projets de recherche, démarches consultatives, revendications communautaires et orientations institutionnelles ont, à de nombreuses reprises, mis en évidence les besoins en infrastructures sanitaires sur le territoire.

Un **rapport produit en 2014 par Spectre de rue, Rayside Labossière et l'Association sportive et communautaire du Centre-Sud** dressait déjà un portrait de la desserte en toilettes publiques sur le territoire. Ce document soulignait les enjeux importants pour le quartier, de même que les réticences souvent associées à l'implantation de toilettes publiques.

Dans le cadre du **budget participatif de la Ville de Montréal**, le besoin d'un meilleur accès aux toilettes publiques a clairement été exprimé par la population. À l'hiver 2025, plus de 28 000 personnes ont participé au vote visant à déterminer les projets prioritaires à l'échelle de la ville.

Parmi les sept projets retenus, trois concernent directement l'installation de toilettes publiques accessibles :

- Prendre de grandes marches sans souci au bord de l'eau : installation de toilettes accessibles, ouvertes toute l'année, dans plusieurs parcs riverains du fleuve.
- Des parcs propres et pratiques : mise à disposition de toilettes neuves ou rénovées, sécuritaires et accessibles dans divers parcs montréalais.
- « Les fesses au chaud! » : Installation de toilettes autonettoyantes, propres, sécuritaires et accessibles en tout temps dans différents espaces publics.

Ce dernier projet vise particulièrement à répondre aux besoins des populations plus vulnérables, notamment les personnes en situation d'itinérance dans plusieurs arrondissements dont celui de Ville-Marie.

La **Société de développement commercial (SDC) Montréal Centre-ville**, qui couvre l'ouest de l'arrondissement Ville-Marie, reconnaît l'importance d'un accès à des toilettes propres, gratuites et accessibles. Dans cette optique, elle a lancé le **projet P'tit Coin**, qui vise à créer un réseau de 10 toilettes situées entre les rues Saint-Mathieu et Saint-Urbain, dont plusieurs dans des centres commerciaux. Pour faciliter le repérage des toilettes, le projet recense des toilettes gratuites sur le territoire et informe sur les heures d'ouverture.

De leur côté, l'organisme **Eau Secours et la Corporation de développement communautaire (CDC) du Plateau Mont-Royal** ont fait un **partenariat** et appellent les municipalités, en particulier la Ville de Montréal, à mettre en place les infrastructures nécessaires pour garantir un accès équitable à des installations sanitaires adéquates, notamment pour les personnes vulnérables ou ayant des besoins particuliers.

Plus encore, l'accès universel à des toilettes sûres et accessibles d'ici 2030 s'inscrit dans le cadre du **6^e Objectif de développement durable de l'Organisation des Nations Unies**. Le 19 novembre, Journée mondiale des toilettes, rappelle l'importance cruciale de cet enjeu pour la santé publique et la dignité humaine.

Par ailleurs, les enjeux liés aux manques de toilettes publiques ont été soulignés par l'Office de consultation publique de Montréal (OCPM) lors de la **consultation publique** « sur les conditions de succès afin d'assurer la cohabitation sociale et une intégration harmonieuse des ressources pour les personnes en situation d'**itinérance dans les quartiers de la métropole** ». En effet, ce problème affecte de façon disproportionnée les personnes en situation d'itinérance, ainsi qu'on peut le lire dans le **rapport final**: « Qui plus est, par ricochet, le manque d'infrastructures sanitaires publiques nuit substantiellement à la cohabitation sociale ».

En effet, en l'absence d'un nombre suffisant de toilettes publiques, de fontaines à boire ou de poubelles, plusieurs personnes en situation d'itinérance sont contraintes d'adopter des comportements qui génèrent tension et malaise dans le voisinage. Les exemples présentés à la commission sont abondants : miction et défécation en public, accumulation de déchets autour des campements ou encore propagation de mauvaises odeurs dans l'espace public.

Dans son **document de positionnement**, la Ville reconnaît qu'«un aménagement adéquat peut consister à [...] assurer la disponibilité et l'accès à des toilettes et à de l'eau potable [ou] ajouter des poubelles». La commission juge indispensable que les autorités municipales aillent plus loin en matière d'infrastructures sanitaires : « il est inacceptable que des citoyennes et citoyens en situation d'itinérance n'aient pas accès à des installations dignes et soient contraint·e·s de satisfaire leurs besoins élémentaires dans des conditions dégradantes. Elle rejoint ainsi les participantes et participants qui ont appelé à des mesures concrètes et durables garantissant un accès effectif à des infrastructures sanitaires publiques pour toutes et tous.» (p. 245-246 du rapport final de l'OCPM).

L'Université du Québec à Montréal (UQAM), acteur important du territoire du faubourg, est également mobilisée autour de la question de l'accès aux toilettes. En février 2025, l'université a soumis un **mémoire à l'Office de consultation publique de Montréal** dans lequel elle formule plusieurs recommandations, dont les suivantes :

- Considérer les universités comme des parties prenantes incontournables dans la réflexion et l'action en lien avec les enjeux d'itinérance et sociaux connexes;
- S'engager à l'égard d'une définition élargie de la cohabitation sociale dans l'élaboration de chacune des pistes d'action et assurer une cohérence urbanistique propice à l'inclusion sociale;
- Renforcer la prévention, l'accompagnement des personnes en situation d'itinérance de même que la promotion de la santé;
- Encourager une approche apprenante favorisant les collaborations et les apprentissages intégrés.

Dans le même esprit, l'équipe de recherche de l'École de travail social de l'UQAM, entreprend actuellement un projet financé par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) sur les expériences sociales liées aux toilettes publiques dans l'arrondissement de Ville-Marie. Ce projet est mené par Maria Nengeh Mensah, Carolyne Grimard, Olivier Vallerand, Isabelle Ruelland et le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), en collaboration

avec Jeanne Roberge, Jade Bourdages, Catherine Chesnay, Just Massicote, Frédérique Duchesne, Julie Deslandes Leduc et Cactus-Montréal. Le projet s'intitule *L'expérience sociale des toilettes publiques dans Ville-Marie : enjeux, affects et stratégies d'inclusion des personnes marginalisées* et vise à :

- Explorer l'expérience sociale des toilettes publiques du point de vue des personnes marginalisées;
- Identifier et analyser les enjeux auxquels les populations marginalisées sont confrontées lors de leurs usages utilitaires, stratégiques ou affectifs;
- Cerner, avec des personnes marginalisées, comment rendre les toilettes publiques plus inclusives et sécurisantes pour toutes et tous.

Enfin, le **Plan d'action 2021-2026 du Quartier Chinois** a aussi souligné l'accessibilité des toilettes publiques au travers de son objectif visant à aménager l'espace public pour améliorer l'accessibilité et le cadre de vie du quartier.

Ainsi, l'accessibilité des toilettes publiques, envisagée comme un levier pour améliorer la qualité de vie de l'ensemble de la population et la cohabitation sociale dans le quartier, dépasse le cadre de nos travaux. Elle appelle à une mobilisation collective et soutenue afin d'assurer une desserte suffisante sur le territoire, en misant notamment sur l'accessibilité pour les personnes les plus marginalisées.

02 / Méthodologie et secteur d'analyse

Le Comité du projet a amorcé une démarche en deux temps. Dans un premier temps, il s'est attardé à documenter l'insuffisance de toilettes sur le territoire. Une recension des toilettes publiques, institutionnelles, privées ainsi que celles situées dans des ressources a été réalisée, afin d'analyser l'offre existante. Cette analyse a été appuyée par des outils cartographiques permettant de visualiser leur répartition.

Pour rappel, les catégories utilisées sont définies comme suit :

Toilette publique : toilette appartenant à la Ville ou à l'arrondissement, dont l'accès n'est pas restreint. Cette catégorie comprend notamment les chalets de parcs et les toilettes autonettoyantes.

Toilette institutionnelle : toilette située dans un établissement public ou parapublic, tel qu'un cégep, une bibliothèque, un centre communautaire ou un bureau, ce qui peut constituer une barrière à l'accès pour les personnes qui ne sont ni employées par cette institution, ni visées par les services offerts.

Toilette privée : toilette appartenant à une personne ou à une entité privée, généralement située à l'intérieur d'un commerce, d'un restaurant ou d'un café, ce qui peut constituer une barrière à l'accès pour les personnes qui ne sont ni employées par cette institution, ni visées par les services offerts.

Toilette dans une ressource : toilette se trouvant dans une ressource communautaire ou un organisme dédié, notamment ceux offrant des services aux personnes en situation de marginalité.

Cette recension a permis d'identifier l'ensemble des toilettes accessibles sur le territoire du faubourg Saint-Laurent. Comme précisé dans le glossaire, une toilette est considérée comme accessible lorsqu'elle peut être utilisée par toute personne, sans risque de profilage, de discrimination ou d'exclusion, et ce, sans obligation de consommation ou de justification particulière. Cette analyse a aussi permis de repérer les secteurs présentant des « trous de service », c'est-à-dire des zones où l'offre de toilettes est insuffisante ou inexistante.

2.1. Territoire d'analyse

Dans un second temps, les facteurs influençant leur accessibilité ont été examinés. Pour ce faire, dix groupes de discussion, regroupant un total de 72 personnes usagères de services d'organismes, ont été organisés à l'été et à l'automne 2024.

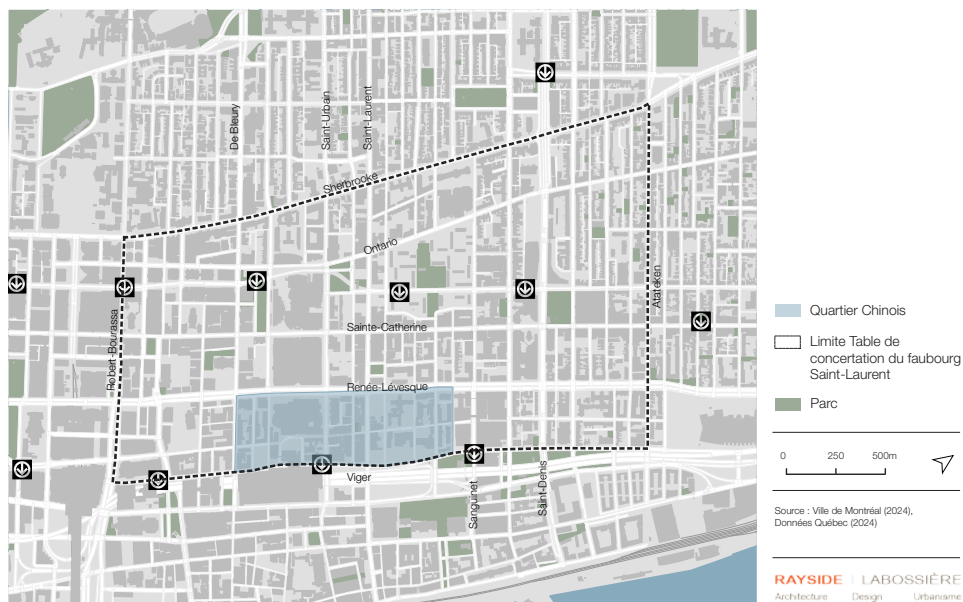
En parallèle, des démarches spécifiques ont été conduites dans le Quartier chinois, afin de mieux cerner les enjeux propres à ce secteur. Au total, 60 personnes commerçantes ont été consultées à ce sujet (voir 3.4).

Ces analyses ont permis de formuler des recommandations concrètes et étayées, visant à accroître l'offre de toilettes sur le territoire et à créer des conditions favorables à l'inclusion des PSM.

Le faubourg Saint-Laurent, délimité par les rues Robert-Bourassa, Sherbrooke, Atateken et Viger, constitue un secteur bénéficiant d'une proximité stratégique avec le centre-ville. Sa localisation est privilégiée. Elle est à proximité d'attraits touristiques majeurs, tels que le Quartier Chinois ou le Quartier des Spectacles, ce qui en fait un territoire dynamique et fortement sollicité. Le secteur est structuré par plusieurs artères principales – Saint-Denis, Saint-Laurent, Sainte-Catherine et Ontario – qui en assurent la vitalité commerciale et la connectivité.


On y retrouve une concentration importante de ressources communautaires, notamment destinées aux PSI et PSM. Toutefois, ce contexte génère également certaines zones de tension liées à des enjeux de cohabitation sociale.

Enfin, plusieurs projets immobiliers de grande envergure, tels que l'Îlot Voyageur et la Miséricorde, y sont en cours de développement et en construction, laissant présager une croissance démographique significative dans les années à venir.



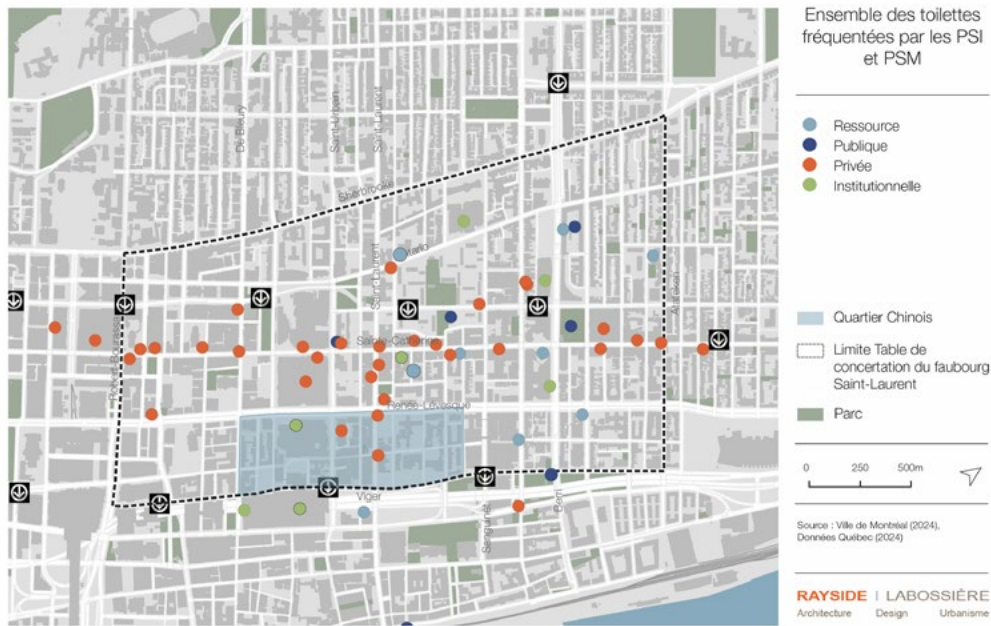
03 / Portrait de la desserte de toilettes sur le territoire

3.1 Une faible densité de toilettes sur le territoire



L'accès aux toilettes demeure limité sur le territoire du faubourg Saint-Laurent. En dehors des commerces, seules quelques institutions d'envergure ou certains parcs en proposent et ces installations sont généralement dispersées. La carte ci-dessous présente la recension des toilettes sur le territoire du faubourg Saint-Laurent. Elle illustre clairement la faible densité d'équipements sanitaires sur le territoire: ceux-ci sont particulièrement concentrés sur la rue Sainte-Catherine et il s'agit surtout de toilettes privées. On en retrouve considérablement moins ailleurs sur le territoire, notamment à proximité de la rue Sherbrooke. Cela pose problème pour les PSM, mais aussi pour toute personne pouvant avoir besoin d'une toilette plus souvent: personnes âgées, enfants, personnes enceintes, ainsi que toute personne vivant différents défis et pour laquelle l'accès à une toilette doit être rapide et facile.

Bien que les cafés et les restaurants disposent de toilettes, plusieurs personnes commerçantes choisissent désormais d'en restreindre l'accès, les réservant à leur clientèle. Un achat est souvent exigé pour y accéder, ce qui oblige toute personne à déboursier quelques dollars pour répondre à un besoin de base.



3.2 Une offre de toilettes particulièrement insuffisante la nuit

En journée, certains établissements tolèrent ponctuellement l'utilisation de leurs toilettes. Toutefois, le manque d'installations accessibles devient particulièrement criant en soirée. La fermeture des bars constitue un moment sensible, menant à ce que de nombreuses personnes se retrouvent sans possibilité de se soulager. En outre, les toilettes autonettoyantes peuvent être barrées pour la nuit, ce qui empêche l'accès. Cette situation favorise une hausse des comportements répréhensibles dans l'espace public, ce qui accentue les tensions liées à la cohabitation et alimente un sentiment d'insécurité.

3.3 Un achalandage important

La Place des Festivals et la rue piétonne de Sainte-Catherine sont des lieux d'achalandage important sur le territoire du

faubourg, où de nombreux festivals et événements extérieurs ont lieu. Or, dans ces contextes, les installations sanitaires disponibles sont rarement suffisantes, qu'il s'agisse de toilettes temporaires ou permanentes. L'ajout de toilettes permanentes à des emplacements stratégiques pourrait contribuer de manière significative au bon déroulement de ces activités et de la cohabitation dans le secteur.

3.4. Une croissance de la demande pour des toilettes dans le secteur

Enfin, la demande en matière de toilettes publiques est en croissance, tant de la part des personnes en situation d'itinérance que de celles qui travaillent dans le secteur, le visitent, le fréquentent ou y résident. Cette tendance devrait se maintenir au cours des prochaines années, notamment avec la construction de plus de 1200 logements à l'Îlot Voyageur à elle seule. Une telle croissance démographique appelle un renforcement proportionnel de l'offre de services publics, en particulier en ce qui concerne les toilettes publiques.

Accessibilité des toilettes au Quartier chinois

Le Quartier chinois de Montréal occupe une place singulière dans le faubourg Saint-Laurent. Petit territoire au patrimoine et à l'urbanisme distinctifs, il reflète une histoire et des cultures riches. À la fois lieu d'ancrage pour les communautés asiatiques et destination touristique, il a fait l'objet, dans le cadre de ce projet, d'une attention particulière et d'une démarche adaptée.

Actuellement, aucune toilette publique n'y est disponible. Le rapport de l'Office de consultation publique de Montréal (OCPM) sur l'itinérance et la cohabitation sociale (juillet 2025) souligne la gravité de la situation, décrivant le secteur comme étant devenu une « toilette publique en plein air » (p. 44). La commission recommande donc d'adopter des mesures urgentes dans les quartiers les plus touchés, dont fait partie le Quartier chinois (p. 251).

La Ville de Montréal a depuis annoncé l'ouverture d'une toilette publique au parc Sun Yat Sen. Si plusieurs considèrent cette initiative pertinente, une partie de la communauté demeure réticente face à son implantation dans le contexte actuel.

Étant donné la grande mobilité de la population itinérante, plusieurs personnes ayant participé aux groupes de discussion fréquentent également le Quartier chinois. Le comité du projet a donc souhaité aller au-delà des données recueillies auprès de cette population afin de mieux comprendre le rôle que pourraient jouer les personnes commerçantes dans l'amélioration de l'accès aux toilettes. En partenariat avec le Service à la famille chinoise et la Table ronde du Quartier

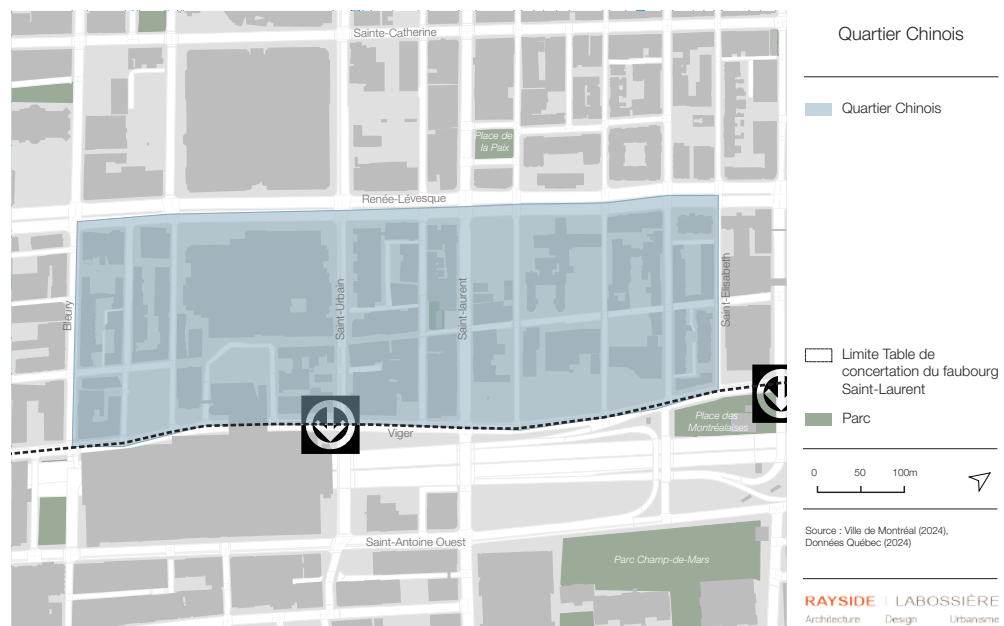
chinois, un sondage a été réalisé auprès des personnes commerçantes du quartier. En tout, 76 commerces ont été visités et 60 ont exprimé leur opinion.

Les résultats indiquent que l'accès aux toilettes demeure particulièrement limité dans les petits commerces, où des préoccupations concernant la sécurité et la présence de personnes vivant avec des enjeux de santé mentale ou de dépendance sont soulevées. Par ailleurs, un consensus se dégage sur l'insuffisance des installations actuelles et la nécessité d'en ajouter, tout en assurant une gestion adaptée pour en garantir le bon fonctionnement et répondre aux besoins des personnes usagères. Des suggestions d'emplacements potentiels ont également été proposées.

Par ailleurs, la Table ronde du Quartier chinois est fortement engagée dans ce dossier et a adopté une résolution destinée à la Ville concernant l'aménagement de la toilette publique à la Place Sun Yat Sen.

Dans le cadre de ce plaidoyer, deux recommandations sont formulées :

1. Offrir un soutien financier au Service de la famille chinoise afin de permettre l'ouverture de ses toilettes au public, en assurant leur entretien et leur sécurité.
2. Poursuivre la collaboration avec la communauté du Quartier chinois en appuyant les conditions énoncées dans la résolution de la Table ronde.



04 / Analyse de l'accessibilité des toilettes aux personnes en situation d'itinérance et de marginalité



Les personnes non logées dépendent des toilettes du quartier, puisqu'elles n'ont pas l'option de se retenir et de faire leurs besoins chez elles. Il leur est donc nécessaire de trouver des toilettes à proximité des lieux qu'elles fréquentent. Bien que certaines fassent usage des services d'organismes communautaires et peuvent donc y utiliser leurs installations, celles-ci ne sont généralement accessibles que dans les heures d'ouverture, typiquement en semaine et de jour. Les soirées et les fins de semaine représentent alors un défi. En outre, les personnes ne fréquentent pas toutes des organismes, puisqu'elles peuvent répondre à leurs besoins d'autres façons. La nécessité d'utiliser une toilette pouvant survenir à tout moment, l'absence d'une toilette accessible peut amener les personnes à faire leurs besoins dans l'espace public.

Ainsi, les personnes en situation d'itinérance sont **touchées de manière disproportionnée** par le manque de toilettes accessibles.

Le comité de travail (voir démarche en 1.3) a voulu parler directement avec des personnes qui peuvent vivre des difficultés d'accès aux toilettes, PSM et PSI, afin d'avoir une meilleure vision des différents obstacles, mais aussi d'entendre des cas inspirants ou des idées basées sur leur vécu pour améliorer la situation. Ce travail s'est fait par le biais de groupes de discussion dans **10 organismes différents**, ce qui a permis de récolter les propos de **72 personnes**. Différents documents se trouvent en annexe : la méthodologie utilisée, le questionnaire servant de support aux discussions, ainsi que les différentes caractéristiques socio-démographiques des personnes interviewées. La crédibilité et la fiabilité des observations y sont aussi discutées; dans le cadre d'une recherche qualitative, celles-ci nous paraissent excellentes, et constituent donc une base solide pour travailler les enjeux rapportés.

4.1. Une fréquentation des toilettes par les PSM qui varie en fonction de la saison, du type de toilette et du moment de la journée ou de la semaine

Lors des groupes de discussion, les personnes participantes ont indiqué fréquenter une diversité d'établissements sanitaires sur le territoire. La carte présentée au point 3.1 présente les toilettes qu'elles ont mentionnées, variant entre des ressources communautaires, des toilettes publiques ou des toilettes dans des lieux privés, principalement des commerces.

En été, la forte fréquentation touristique du quartier améliore l'accessibilité aux toilettes grâce à des installations éphémères comme des toilettes chimiques ou des roulottes, qui sont par ailleurs généralement bien entretenues. Les PSM peuvent aussi passer plus inaperçues dans le flux important de personnes, autant à l'extérieur que dans les centres commerciaux.

En hiver, les installations extérieures se raréfient et sont souvent moins confortables puisque non chauffées. En outre, le froid augmente les besoins d'uriner et peut aggraver les problèmes d'incontinence; les toilettes chimiques sont donc évitées au profit d'endroits chauffés. Certains petits commerces se montrent alors plus tolérants envers les personnes en situation d'itinérance. Ces dernières mentionnent l'impression que la baisse de l'achalandage touristique peut rendre leur présence moins indésirable vis-à-vis du reste de la clientèle. Par exemple, il y a moins de concurrence pour les places assises.

Cependant, le profilage social peut s'intensifier dans les centres commerciaux: les vêtements ou sacs volumineux attirent l'attention, et entraînent plus facilement des interactions désagréables avec les agent·e·s de sécurité. Certaines personnes préfèrent donc éviter ces lieux.

En semaine, hors des heures de pointe, l'accès aux toilettes est plus facile; les organismes sont ouverts et un plus grand nombre d'installations également. Par contre, le temps d'attente peut être décourageant lors des heures de pointe.

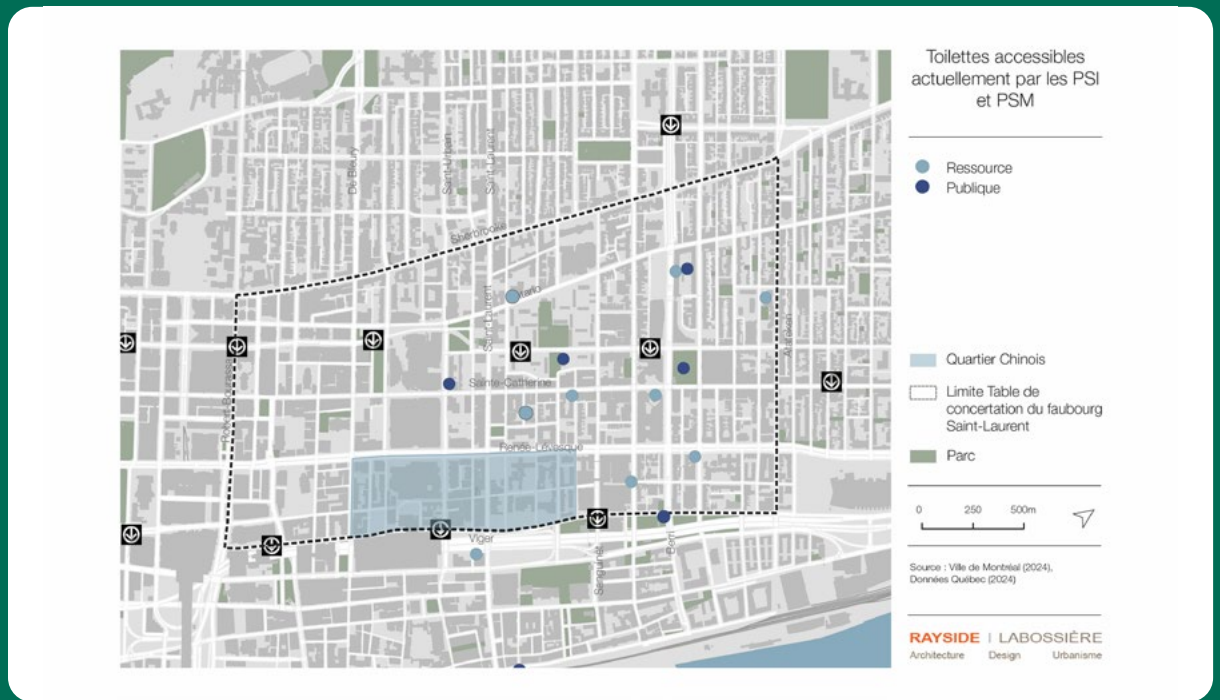
La fin de semaine, les organismes sont généralement fermés, et les lieux utilisés sont plutôt les commerces et les centres d'achats. Pour certaines personnes, cette diminution du nombre de lieux disponibles peut poser problème:

« La fin de semaine y'a moins d'endroits d'ouverts, donc à partir de là c'est sûr que t'as déjà un problème, euh y'a un problème. Pis si on t'accepte pas dans un restaurant tu te retrouves avec un problème. Y te reste des endroits, faut que tu trouves un endroit caché pour pas trop qu'on te voit pis pas te faire pogner un ticket, si t'as envie de pipi. »

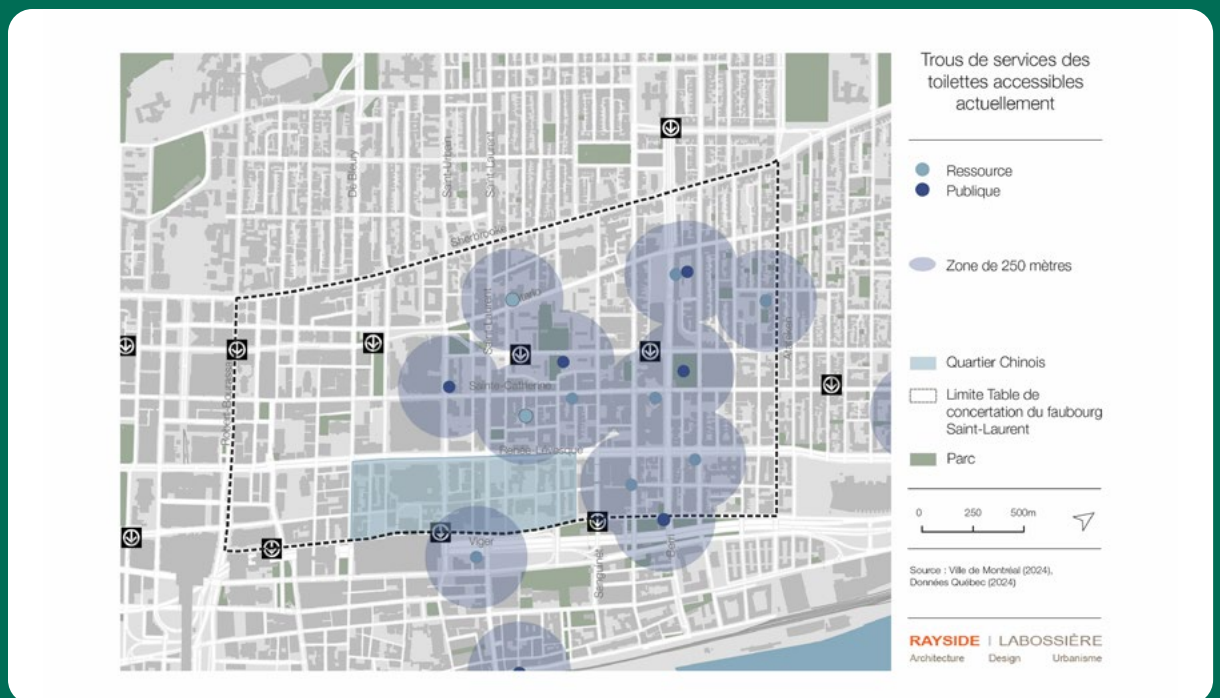
La nuit, la plupart des installations ferment, à l'exception de quelques restaurants de restauration rapide, dont l'accès aux toilettes reste restreint puisqu'elles sont souvent réservées exclusivement à la clientèle, voire fermées toute la nuit. Les dépanneurs ont été nommés comme étant les installations les plus accessibles de nuit, mais plus sales. En effet, il n'y a souvent qu'un·e employé·e ne pouvant pas quitter la caisse ce qui empêche de faire le ménage pendant de nombreuses heures. L'état de saleté qui peut en résulter décourage souvent leur utilisation.

Les expériences d'utilisation des **toilettes privées** varient considérablement. Ces toilettes ont un accès très limité en général, puisque les personnes doivent souvent payer pour y avoir accès. Il est également rapporté que même en payant pour un café, une personne n'avait droit qu'à 5 min pour le boire. Au contraire, certain·e·s employé·e·s vont laisser facilement accès aux toilettes, mais comme cette tolérance est très variable d'une personne à l'autre, l'accès à la toilette est toujours incertain. Une stratégie utilisée est alors de ne « pas paraître » en situation de marginalité, en soignant son aspect : vêtements propres, absence de gros sac, douche récente, etc.

Au final, les toilettes réellement accessibles aux personnes marginalisées, c'est-à-dire celles qu'elles ont la certitude de pouvoir utiliser lors de leurs heures d'ouverture, sont assez rares. La carte suivante présente leur répartition sur le territoire. Il s'agit uniquement des toilettes situées dans des organismes ou des centres communautaires, ainsi que des toilettes publiques lorsqu'elles sont en état de fonctionnement. Par ailleurs, plusieurs personnes ont signalé un manque de fiabilité des toilettes autonettoyantes, celles-ci étant fréquemment hors service en raison de bris.



Ainsi, plusieurs zones présentent une **offre de toilettes accessibles insuffisante ou inexistante**. Le secteur situé à l'ouest du territoire est particulièrement touché par ce manque. La carte ci-dessous présente le territoire couvert dans un rayon de 250 m autour des toilettes, mais elle ne représente pas la réalité de toutes les personnes : la distance de déplacement dont sont capables les personnes varie beaucoup et celle des personnes itinérantes peut être bien inférieure au reste de la population pour toutes sortes de raisons (problèmes de mobilité, handicaps, manque de soins, fatigue extrême, souci de rester proche des ressources, etc.).



Plusieurs facteurs influencent l'appréciation des toilettes; ceux-ci peuvent relever de l'accessibilité physique (pouvoir s'y rendre et y entrer), du sentiment de sécurité et l'absence de jugement, de la qualité des installations (propreté, matériel sanitaire disponible, etc.) et de la qualité de l'expérience humaine qui y est vécue (avec soi-même ou avec les autres).

Le texte ci-dessous nomme parfois certaines installations; cela ne signifie pas nécessairement que les bonnes expériences décrites sont limitées à ces lieux-ci.

1. Accessibilité physique et fonctionnelle

- Localisation centrale ou sur des trajets fréquentés;
- Présence d'un grand nombre de cabines, réduisant le temps d'attente;
- Accessibilité aux douches;
- Possibilité de se rendre aux toilettes avec des bagages;
- Cabines individuelles, fermées et suffisamment spacieuses.

Pour apprécier une toilette, il faut en premier lieu que les personnes puissent y accéder et l'utiliser pleinement. Ainsi, son emplacement est un facteur important. Par exemple, la Place Dupuis est mentionnée positivement grâce à sa **localisation stratégique** dans le quartier. Située sur un trajet fréquenté, elle évite de devoir faire un détour quand le besoin d'utiliser une installation sanitaire survient; le commentaire revient par rapport à la gare d'autocars et à la Grande Bibliothèque.

Le facteur de la **durée d'attente** est important, car certaines personnes se sont parfois vues refuser l'accès à une toilette et, en raison d'un besoin urgent, ne peuvent pas attendre longtemps avant d'accéder à la suivante. Les centres d'achat, tels que le Complexe Desjardins et le Centre Eaton, présentent un grand nombre de cabines, réparties sur plusieurs installations; ceci permet d'y accéder généralement sans attente, et les personnes peuvent y rester longtemps sans que cela influence négativement l'expérience des autres personnes utilisatrices des installations. La Grande bibliothèque, nommée par un grand nombre de participant-e-s, se distingue par des toilettes bien entretenues et réparties sur plusieurs étages, une configuration qui permet de trouver facilement une toilette libre.

Certains **commerces** permettent l'accès à leur salle de bains facilement. Des témoignages rapportent qu'il peut suffire de demander poliment à les utiliser. D'autres attribuent la facilité

d'accès au fait d'avoir une apparence soignée. Cependant, cet accès varie considérablement selon les employé-e-s présent-e-s à ce moment-là. Le témoignage ci-dessous décrit de bonnes expériences au terminus d'autocars:

« Ça dépend si la personne s'en va dans un hébergement le soir. Y'ont leur toilette déjà. Quelqu'un qui va être dans la rue, ça va être plus compliqué. Moi je l'ai déjà été pis j'allais au terminus voyageur le soir y'a jamais d'agents qui est venu me demander. Y'a ptêt juste passé minuit, y te demandent si euh t'attends tu un transport, mais si tu dis non j'ai une urgence, tu ressors après t'sais. Je sais pas si la façon de demander ça change quelque chose. »

La **taille des cabines** peut également représenter un facteur d'accessibilité et d'appréciation : en tout temps lorsqu'elles transportent des bagages avec elles et l'hiver, puisque les personnes sont plus habillées. Une fois dans la cabine, il est désagréable de devoir se contorsionner pour se déshabiller et s'asseoir sur la toilette, de facto cela nuit à son utilisation. À noter que cet aspect est également applicable à d'autres populations, comme les familles. Effectivement, des cabines étroites laissent assez peu la possibilité d'accompagner un enfant dans son utilisation de la toilette en cabine.

« Pis aussi la grandeur de la toilette, moi j'suis pas grande là, des fois j'ai les genoux dans la porte faque je m'imagine quelqu'un qui est grande, ben y'a les genoux dans le fond. Parce que y'a des toilettes c'est très très petit. »

Au niveau des services offerts, le Cégep du Vieux-Montréal a été nommé comme un endroit où l'accès aux toilettes est facile. Il est également possible d'utiliser les **douches gratuites** si l'on n'a pas trop de bagages. Bien que cela ne fasse pas partie de ce plaidoyer, l'accès aux douches relève également d'une réponse à un droit fondamental et il a été mentionné qu'il est apprécié de pouvoir répondre à tous les besoins en matière d'hygiène au même endroit.

2. Sentiment de sécurité, anonymat et non-jugement

- Faible présence de personnel de sécurité ou de surveillance, ce qui réduit les risques de profilage;
- Possibilité de passer inaperçu-e;
- Bouton d'urgence ou de signalement d'un problème.

Les personnes interviewées ont mentionné apprécier les toilettes autonettoyantes pour **l'absence de service de sécurité**, puisque l'accès se fait sans avoir à croiser des personnes qui pourraient questionner leur présence. Dans les endroits achalandés tels que les centres d'achat, la foule peut permettre de diluer la présence des PSM et ainsi éviter des interactions parfois désagréables. Cela dit, les périodes d'achalandage peuvent aussi coïncider avec un nombre accru d'agent-e-s de sécurité, ce qui peut entraîner le profilage des PSM. Nous reviendrons sur ce sujet dans la prochaine section.

Les toilettes du Palais des Congrès sont appréciées pour la possibilité de presser un **bouton afin de signaler un problème** dans une cabine (toilette brisée ou trop sale pour être utilisée, manque de papier, etc.). Cela permet aux personnes de contribuer au maintien des installations sans avoir à interagir avec quelqu'un qui pourrait porter un jugement.

3. Qualité et confort des installations

- Propreté constante;
- Présence de savon et de papier de toilette de qualité;
- Chasse d'eau automatique;
- Tranquillité dans les lieux;
- Présence de Wi-Fi, prises électriques pour recharger le téléphone.

Les personnes interrogées sont unanimes sur **le facteur le plus important selon elles et eux: la propreté**. L'utilisation de la toilette est en effet un geste d'intimité, que l'on désire faire dans un environnement salubre. Généralement, ce sont les centres commerciaux qui détiennent le plus haut taux d'appréciation. En raison du fort achalandage, la fréquence de nettoyage est élevée et la propreté y est souvent au rendez-vous. Le Complexe Desjardins et le Centre Eaton ont ainsi été cités plusieurs fois. Les toilettes autonettoyantes, avec leur nettoyage automatique à chaque utilisation, sont des lieux assurément propres, donc utilisables dans des conditions dignes.

« Moi c'est l'autonettoyante, celle qui est sur Viger. C'est ben efficace, a te parle en même temps (rire). T'es pas tout seul. Non mais elle est très fonctionnelle. Bref mais c'est tout le temps propre. J'sais que ça coûte 350 000, c'est pas mal dispendieux, mais on en aurait 6-7 comme ça dans le quartier, un don de milliardaire ce serait ben l'fun. C't'une belle machine. »

Il est également important de pouvoir compter sur la **présence de savon** et **de papier toilette de qualité**. Celle-ci se définit par son épaisseur et s'observe lorsqu'on n'a pas besoin d'empiler plusieurs feuilles pour avoir confiance de l'utiliser. La **quantité de papier** fait aussi une différence dans l'appréciation d'une toilette. Parfois, la quantité est limitée, par exemple, dans les toilettes autonettoyantes.

Comme ces fournitures ne sont pas toujours disponibles, il est apprécié de pouvoir minimiser le contact avec la toilette, comme le décrit un participant:

« J'aime que ce soit automatique, c'est-à-dire lorsqu'on a fini notre besoin et puis automatiquement, le déchet, la matière fécale, on n'a pas besoin de toucher parce que c'est beaucoup plus pratique, beaucoup plus utile et même beaucoup plus hygiénique. »

L'Esplanade Tranquille a été nommée par plusieurs participant-e-s comme un endroit particulièrement agréable. Il s'agit en effet d'un lieu qui a le statut singulier d'espace public intérieur: c'est une installation qui n'a pas d'autre visée que la fréquentation libre (contrairement à un centre commercial, où l'objectif premier est l'expérience de magasinage). Il est un lieu apprécié par les PSM puisqu'il y a des toilettes accessibles propres, **la présence de Wi-Fi**, et **des espaces pour se reposer** et recharger son téléphone, le tout dans une atmosphère calme.

4. Expérience humaine et usages élargis

- Possibilité de rencontres sociales positives dans un espace mixte et ouvert;
- Appréciation esthétique des lieux (ex. : œuvres d'art, fontaines, ambiance artistique);
- Possibilité d'avoir un moment d'intimité pour lire, prier, se reposer ou dormir.

Au-delà de l'usage de la toilette, les personnes apprécient les éléments environnant celle-ci. Une personne nous a décrit son expérience de toilette préférée dans le territoire proposé, qui est au Centre Eaton:

« Moi les toilettes que je préfère aller, c'est toujours le Centre Eaton, j'aime aller aux toilettes mixtes, parce que dans les toilettes mixtes t'as les cabines simples, mais comme si euh séparément avec portes et euh c'est propre, les entretiens ménagers passent à chaque une heure pour faire l'entretien des toilettes pis ça sent bon, t'as le miroir pour faire des p'tits selfies. Et c'est ça, tu peux rencontrer des bonnes personnes, des hommes et des femmes. Pis t'as le wifi. »

Les toilettes représentent pour certaines personnes le seul endroit où elles échappent aux regards. Constamment dans l'espace public pour toutes leurs activités quotidiennes, la cabine de toilette leur permet d'avoir enfin un **moment d'intimité**. Elle peut être utilisée pour lire, faire sa prière, voire dormir.

« Une toilette que les avis vont être partagés vont être [nom de lieu], autant que y peuvent être un peu intenses et harcelants, qu'y peuvent être complètement sur un autre cas pis se foutre de toi. Un matin j'étais à la toilette pis j't'ai très fatigué c'te matin-là pis j'me suis endormi à la toilette pis je me suis fait réveiller 3 heures plus tard. »

Les personnes sont également sensibles à l'**esthétisme des lieux**. Par exemple, la présence de miroirs ou d'œuvres d'art à proximité est appréciée:

« J'aime le Complexe Desjardins parce que c'est très artistique, y'a toujours la fontaine magnifique pis j'va aux toilettes pis après ça me permet de pouvoir regarder c'est magnifique. »



4.3 Facteurs qui impactent négativement l'accessibilité et l'appréciation des toilettes par les PSI et PSM

Lors des groupes de discussion, les personnes ont mentionné éviter délibérément plusieurs lieux. Les raisons principales sont les **problèmes d'hygiène**, la **surveillance excessive** ou les **expériences de discrimination**. Certains facteurs qui impactent négativement l'accessibilité et l'appréciation des toilettes sont l'inverse des facteurs d'appréciation cités précédemment: nous passerons donc parfois vite ici sur certains d'entre eux.

Dans cette section, nous avons choisi de ne généralement pas dévoiler les endroits qui ont été nommés par les participant·e·s. En effet, l'expérience d'une même toilette peut varier d'une personne à l'autre; cela peut être lié à la saison, à la personne avec qui elle a été en interaction, à la résonance que la situation peut avoir avec ses expériences passées, etc. Ainsi, pour un même lieu, on peut trouver des personnes n'ayant eu que des expériences négatives, et d'autres le citant parmi leurs endroits préférés. Plutôt que de pointer des lieux spécifiques où des personnes ont vécu des pratiques peu sensibles, voire discriminatoires, aux réalités des PSM et PSI, nous invitons plutôt les différents endroits offrant des toilettes à réaliser un audit honnête de leurs pratiques et à s'inspirer de nos recommandations.

1. Surveillance, profilage et discrimination

- Surveillance excessive, refus d'accès ou limitation arbitraire du temps passé dans la cabine;
- Profilage social (discrimination basée sur l'apparence, les bagages ou le statut perçu d'itinérance);
- Interdiction d'accès à certaines toilettes aux personnes en situation d'itinérance.

Dans de nombreux endroits, les personnes interrogées se sentent profilées, ce qui se traduit de plusieurs façons. Elles peuvent par exemple se faire refuser l'accès au lieu à moins de

consommer ce qui s'y vend. Il arrive même que le fait d'être client·e ne suffise pas, comme cette participante qui a dû insister pour avoir accès aux toilettes:

« [...] si t'achètes pas rien, même encore là, j't'allé dernièrement au [nom de commerce], j'ai acheté un café j'ai voulu aller aux toilettes pis la fille en premier a voulait même pas me débarrer la porte. Là j'ai dit « garde, j'consomme un café là, j'ai l'droit d'aller aux toilettes. J't'une cliente là ». C'est juste parce que j'avais mon sac à dos... C'est ça. »

Lorsqu'elles ont accès aux toilettes, elles risquent de se faire interrompre rapidement. Les personnes en situation d'itinérance ou perçues comme telles se font déranger par des agent·e·s de sécurité qui frappent à la porte à répétition, voire déverrouillent les cabines de force, après une certaine durée d'utilisation, généralement assez courte:

« J'rentre à [nom de commerce], pis t'sais y le voient tout de suite que j'suis quelqu'un qui vient de la rue, pis dans 5 minutes que je rentre dans toilette, j'peux te garantir que en dedans de 3 minutes, y'a un agent de sécurité qui va rentrer dans toilette pour faire un check up voir si tout se passe correctement. Comme si j't'ai pas capable d'aller aux toilettes sans me faire watcher par un agent de sécurité. C'est un peu péjoratif. Ça m'insulte un peu là. »

Certaines personnes ont nommé être conscientes que si une personne reste longtemps dans la toilette, cela pourrait signifier qu'elle est en train de faire une surdose. Les consignes que peuvent avoir les agent·e·s de sécurité au niveau des limites de temps des personnes dans une cabine peuvent sembler répondre à un souci relatif à leur santé. Cependant, cela ne tient pas compte des besoins variés des personnes. Par exemple, certaines substances génèrent une forte constipation; les personnes ont alors besoin de passer beaucoup de temps dans les toilettes. Il existe d'autres façons avec moins d'effets

discriminatoires de prévenir et gérer les surdoses. L'argument au sujet des surdoses engendre le profilage social et encourage les personnes à trouver des stratégies moins dignes pour répondre à leurs besoins.

D'autres pratiques discriminatoires ont été dénoncées comme la présence de caméras à l'intérieur de cabines dans les toilettes pour hommes. Ce manque d'intimité décourage leur utilisation. Des personnes vont également être victimes de propos méprisants, empreints de préjugés sur les comportements inadéquats que déploieraient forcément les personnes en utilisant les toilettes:

« c'est... y'a une personne pas très chaleureuse qui travaillait, et j'ai demandé juste d'aller aux toilettes et en gros elle m'a pourri en disant : Oui mon patron paie pas en plus pour nettoyer les toilettes. »

Certaines personnes nous ont parlé des **stratégies qu'elles ont élaborées dans le but d'avoir accès à la salle de bain**. Par exemple, prendre un ticket pour le triage à l'hôpital pour accéder à ses toilettes en faisant semblant d'être là pour la vocation première de l'établissement. Les personnes marginalisées peuvent aussi aller dans les étages moins achalandés pour éviter de croiser des agents de sécurité. Ces différentes stratégies ne sont malheureusement ni toujours possibles, ni suffisantes, selon l'heure, le lieu, et le besoin à répondre. Il ne devrait jamais être aussi compliqué de répondre à un besoin primaire.

2. Problèmes d'hygiène et de salubrité

- Toilettes sales ou mal entretenues;
- Déchets laissés ou vandalisme;
- Absence de savon ou de papier de toilette adéquat.

Nous avons établi dans la section 3 que dans les propos des interviews, le critère qui revient systématiquement pour apprécier une toilette est celui de la propreté. Les installations qui présentent un certain niveau de saleté, voire d'insalubrité, sont donc évitées autant que possible.

Les toilettes autonettoyantes extérieures sont appréciées pour leur propreté et l'absence de service de sécurité qui évite le profilage. Cependant, certaines personnes y laissent des déchets ou les vandalisent, ce qui complique leur entretien et leur réparation. Les personnes interrogées ont déploré ces mauvaises utilisations, puisqu'elles comptent beaucoup sur ces installations. Quant à elles, les toilettes chimiques sont évitées en raison de leur malpropreté fréquente, qui peut résulter d'un entretien à une fréquence trop faible et de l'absence de lavabos pour se laver les mains.

Comme mentionné plus haut, le papier de toilette de mauvaise qualité complique aussi l'utilisation agréable de la toilette puisqu'il devient difficile de s'essuyer:

« Pis [ça prend aussi] du papier qui coupe pas. T'sais à tous les trois carreaux y coupent, y coupent, faque tu te ramasses avec un tapon de papiers avec toutes plein de bouts effilochés parce que c'est pas... c'est désagréable. »

Plusieurs personnes estiment que la quantité et la qualité du papier toilette distribué dans les toilettes autonettoyantes est inadéquate. Une stratégie qu'elles ont mentionnée pour être satisfaites de leur utilisation de ces toilettes consiste à y entrer une première fois pour seulement y prendre du papier, puis y rentrer pour l'utiliser réellement. Cela permet de disposer du double de la quantité dispensée par la toilette.



3. Barrières d'accès économique, technique ou horaire

- Obligation de faire un achat pour accéder aux toilettes dans les commerces;
- Mécanismes complexes ou défectueux;
- Horaires limités des toilettes.

Les toilettes autonettoyantes extérieures posent plusieurs problèmes. L'enjeu le plus relevé est la fréquence à laquelle elles sont **hors service**, donc inutilisables. Lorsqu'elles fonctionnent, le temps d'utilisation limité à 15 minutes est souvent insuffisant. De plus, le mécanisme de fermeture peut être difficile à comprendre, voire défectueux, ce qui risque d'exposer les personnes à la vue des passants. Enfin, leur fermeture à 23h les rend inaccessibles la nuit, alors que la plupart des endroits disposant de toilettes sont fermés. Cela accentue le besoin crucial d'accès à des toilettes publiques la nuit.

Chez les personnes interrogées, les toilettes des commerces, comme les cafés, les restaurants et les magasins, posent souvent un problème d'accessibilité. De nombreux commerces exigent un achat préalable afin d'accéder aux toilettes. Parfois, ils refusent l'entrée dans leur commerce selon l'apparence des personnes ou les sacs que transportent les PSM. Plusieurs commerces ont tout simplement fermé leurs toilettes aux personnes en situation d'itinérance, alimentant un sentiment d'exclusion et de stigmatisation. Comme le résume ce participant :

« Les itinérants, on est mal vus. On est mal vus. Même si on s'habille propre, y nous voient rentrer avec un sac à dos, oublie ça. Ici, ça fait 4-5 fois que j'me fais rejeter hors d'un magasin. Pis bien des restaurants, ben des commerces y'est écrit : "toilettes pour nos clients seulement". Ça c'est y'en a un, de la discrimination on s'entend par rapport à la loi, première des choses, pis deuxièmement y veulent pas avoir ça parce qu'y se disent : "Y vont rentrer là, y vont se piquer". Donc automatiquement y disent "on barre l'accès" ».

4. Atteinte à la dignité et aux usages personnels

- Intimité non respectée (intrusion dans la cabine, interruptions pendant la prière ou la lecture);
- Exclusion ressentie ou exprimée : sentiment d'être mal vu-e, rejeté-e;
- Pratiques de gestion inadaptées à la réalité des usager·ère·s (ex. : constipations liées à certaines substances nécessitant plus de temps en cabine);
- Découragement ou stratégie d'évitement menant à des solutions insalubres ou dangereuses.

Les PSM vivent de nombreuses atteintes à leur dignité lors de leur utilisation, ou tentative d'utilisation, des toilettes. Celles-ci recoupent des points déjà expliqués et illustrés plus haut, notamment à l'aide de témoignages. Ces circonstances pointent vers une vision des PSM comme étant des personnes généralement moins dignes, ce qui affecte leurs droits, le respect qu'on leur accorde et entretient la marginalisation. Pour faire face à cela, elles doivent alors se mettre dans des situations qui affectent leur intégrité physique et mentale.

5. Aménagements inadéquats

- Taille des cabines non adaptée aux différents usages et différentes morphologies;
- Hauteur des toilettes non adaptée.

Les **aménagements** des toilettes sont parfois assez peu propices à l'utilisation. Il arrive que les cabines soient trop petites; cela peut rendre l'utilisation plus difficile en hiver, quand les personnes ont plus de vêtements à gérer. Cela peut poser problème pour certaines morphologies et pour les personnes ayant beaucoup de bagages. Aussi, il est difficile d'entrer dans une cabine peu profonde et où la porte ouvre vers l'intérieur, puisqu'elle empiète alors sur une grande partie de l'espace. Ce genre de difficulté peut décourager l'utilisation de ce type de cabine, obligeant à en trouver une autre (s'il est possible de se retenir) et à éviter de revenir l'utiliser (ce qui réduit la liste des toilettes utilisables).

Par ailleurs, on constate un manque d'**installations destinées aux personnes en situation de handicap**, ce qui les exclut de nombreux endroits, publics et privés. Les toilettes comprennent aussi rarement des **produits menstruels ou destiné à l'incontinence**, comme des tampons et des serviettes d'incontinence ou menstruelles. Il n'y a pas non plus toujours de poubelles dans les cabines, ni de lavabo, ce qui complique la gestion de ces situations dans les toilettes.

Également, il existe une grande **disparité de morphologies**, notamment au niveau de la grandeur des personnes. Pourtant les toilettes ont des hauteurs plutôt uniformisées, ce qui complique l'utilisation pour les personnes plus petites et plus grandes.

Les obstacles nommés ci-dessus poussent plusieurs personnes à se retenir ou à trouver des solutions alternatives, parfois dans des conditions insalubres ou dangereuses. De façon générale, **la cartographie personnelle des toilettes qu'elles peuvent utiliser se réduit** et diminue grandement leur qualité de vie.

4.4. L'amélioration de l'offre de toilettes accessibles comme levier pour assurer une saine cohabitation sociale

Les personnes qui habitent la rue n'ont pas d'endroit fermé où exister, se reposer et réaliser leurs tâches quotidiennes. Elles doivent donc utiliser plusieurs ressources (refuge, centre de jour, etc.) ainsi que les espaces publics, lorsque possible, pour répondre à leurs différents besoins. Cependant, en raison de différents facteurs énoncés plus haut (profilage, obligation de faire un achat dans un commerce, etc.) elles peuvent être amenées à **développer des stratégies alternatives**, ce qui peut se traduire par utiliser un espace public comme toilette.

Cet échange entre 2 participants montre leur conscience du problème, ainsi que leur suggestion de solution :

Participant 1 : « [...] en mettre plusieurs [toilettes] parce que euh si tu marches le matin sur Sainte-Catherine tu vois y'a des itinérants qui ont fait leurs besoins devant les portes des commerces. »

Participant 2 : « ça revient à dire que c'est un besoin d'avoir des toilettes un p'tit peu partout. »

Ces comportements sont mal perçus par les personnes logées. Ces dernières les trouvent souvent inconfortables, dérangeants ou relevant même d'un manque de civilité. Cela peut aussi leur causer un sentiment d'insécurité. Or ces comportements découlent d'une absence de choix et de l'impossibilité d'utiliser une option socialement attendue. Malgré le côté dérangeant de ces actes, les personnes qui les commettent y ont recours faute d'avoir pu utiliser des stratégies plus dignes. Il devient donc important de replacer ces situations dans un contexte plus global, l'itinérance étant un enjeu de santé publique qui doit être pris en charge à un niveau plus systémique et collectif. **Le problème est**

l'itinérance et la situation de précarité sanitaire qui en découle, non pas les personnes en situation d'itinérance.

S'il est possible, dans une certaine mesure, de sensibiliser les personnes logées à ces réalités pour diminuer leur sentiment d'insécurité, il est plus pertinent d'**améliorer l'accès à des toilettes pour pour toutes et tous**. En effet, on a vu que les personnes sans domicile n'ont pas l'option de se retenir en attendant d'arriver chez elles mais ce n'est pas non plus réaliste pour la plupart des personnes logées. La distance du domicile peut être trop grande ou les personnes peuvent avoir des limitations qui les obligent à utiliser ces installations à une fréquence plus élevée. Il pourrait arriver qu'une personne vienne tout juste de sortir du restaurant et ne désire pas consommer ailleurs pour utiliser une toilette. Une personne venue profiter d'un événement (performance en plein air, vente-trottoir, etc.) doit souvent choisir entre consommer dans un commerce ou rentrer prématurément chez elle. Ceci peut d'ailleurs nuire aux activités commerciales et touristiques, réduisant la présence des personnes dans l'espace public.

Ce ne sont là que quelques exemples de situations désagréables qui surviennent quotidiennement. Elles génèrent du stress et diminuent la qualité de vie des personnes, alors que de façon générale, **il ne devrait pas y avoir d'obstacle entre un besoin d'accès à une toilette et une toilette gratuite et digne d'utilisation**. Un besoin primaire devrait pouvoir être rapidement et adéquatement répondu. En outre, avec l'augmentation de la population logée dans le faubourg Saint-Laurent qui se profile, les besoins d'utilisation de toilettes ne pourront qu'augmenter. Il serait donc pertinent de prévoir rapidement une réponse adéquate à ces besoins croissants, qui concernent toutes les personnes présentes dans les espaces du quartier.



05 / Exemples pertinents

Une diversité de personnes peut bénéficier des toilettes accessibles dans l'espace public au-delà des personnes en situation d'itinérance et de marginalité, comme les touristes, les travailleur·euse·s, les résident·e·s, les commerçant·e·s, les personnes enceintes, etc. L'idée centrale est que l'offre doit **répondre aux besoins d'une multitude de profils et d'usages**. Une stratégie ne doit cependant pas vouloir répondre à tous les enjeux, au risque d'altérer la bonne réponse à certains d'entre eux. Un aménagement doit pourtant être inclusif et accessible. Ainsi, les diverses initiatives proposées ci-dessous proposent des pistes à différents niveaux pour répondre aux besoins croissants en matière de toilettes publiques en milieu urbain. Ces initiatives sont non seulement possibles et nécessaires, mais aussi sensibles au contexte local. À noter qu'il est également important de continuer l'amélioration des infrastructures existantes ainsi que le développement de nouveaux services dans des constructions existantes. Ceci permet de **multiplier les stratégies pour consolider l'offre de toilettes publiques** dans la ville.



New washroom facilities are opening at the St. Norbert Farmers' Market, just in time for the last Saturday of the outdoor season. (Thomas Asselin/CBC)

Le milieu urbain doit répondre à la demande en toilettes par une offre diversifiée et plurielle, sans toutefois négliger le coût et l'investissement important que nécessite la création d'une toilette et de sa maintenance. Des projets comme celui de **Saint-Norbert**, dans le Manitoba, montrent qu'il est possible de limiter le coût en utilisant des modules comme des conteneurs et en s'implantant sur les réseaux d'eau existants. Les différents usages et besoins sont aussi complétés par la ressource attenante. En effet, en s'adossant à un organisme communautaire préexistant, le projet est complété avec la possibilité d'avoir accès à des casiers où déposer ses effets personnels et à des professionnel·le·s des services sociaux. Cette installation saisonnière permet de soulager temporairement l'achalandage lié aux activités du marché local, tout en répondant aux besoins des personnes en situation d'itinérance. Le point fort du projet réside à répondre à la fois à certains besoins essentiels et à renforcer le tissu social et communautaire existant.



Photography by Jacqueline Young, Stationpoint Photographic

Certaines initiatives proposent des modèles hybrides. Par exemple, à Winnipeg, le **Pop-up Toilet** mise sur un financement hybride avec un commerce partenaire adjacent, assurant une surveillance passive. Ce type d'installation, visible et attrayante vu son identité architecturale colorée, contribue à dessiner et définir l'espace public tout en répondant au besoin fondamental d'accès à une toilette. À cause de son hypervisibilité, elle peut cependant faire face à des stratégies d'évitement, notamment pour les personnes en situation de marginalité ne souhaitant pas être vues. En même temps, renforcer l'esthétique de la toilette et travailler son architecture, parfois vu comme une «folie urbaine», permet de renforcer la dignité de son usage.



Photo: Contributed

Même lors de situations de crise, il est possible d'offrir des solutions répondant aux besoins de base dans la dignité. À **Kelowna**, des toilettes ont été installées rapidement en réponse à des situations de vandalisme et d'usage de substances. Les nouvelles toilettes, installées dans un conteneur comme à Winnipeg, emploient des pair-e-s aidant-e-s ayant vécu la marginalité. Cela garantit une gestion plus humaine, ancrée dans les réalités de la rue.

L'ouverture des toilettes la nuit est essentielle pour permettre un accès au plus grand nombre et aux personnes n'ayant pas forcément d'autres possibilités à ces heures-là.



Pit Stop Public Toilet



Langley Street Loo



Forest Pavillon, Winnipeg

Dans un contexte de santé publique, notamment lié aux surdoses, des projets comme **Pit Stop Public Toilet** à San Francisco visent à offrir des toilettes sécurisées ouvertes de nuit. Dans leur gestion quotidienne, elles sont agrémentées d'un accompagnement social et de l'implication de personnes anciennement marginalisées. Certaines installations intègrent des stratégies visant à assurer la sécurité à l'intérieur des cabines, qu'il ne faut pas occulter au profit de la surveillance extérieure. Par exemple, le projet **Langley Street Loo** à Victoria, en Colombie-Britannique, est ouvert 24 heures sur 24. Au-delà d'indiquer l'occupation de l'infrastructure, la toilette a une conception robuste qui permet une visibilité partielle, une porosité aux sons et un éclairage constant afin de garantir la sécurité passive des usager·ère·s.

D'autres projets s'ancrent dans une vision architecturale plus marquée. À Winnipeg, le **Forest Pavillon** constitue un exemple notable. Installé au cœur d'un parc, conçu pour les quatre saisons et ouvert sur le ciel, il combine plusieurs éléments : la présence de toilettes universelles et non genrées, d'espaces de repos et un espace pour se rassembler, ouvert sur le ciel. Le projet comprend une pièce disposant d'une ventilation naturelle qui permet de rafraîchir en été et de réchauffer en hiver. Son intégration paysagère et sa sobriété environnementale³ en font un lieu à la fois fonctionnel, inclusif, durable et apaisant. Ce pavillon, construit sur un site inondable avec un budget public modeste étalé sur plusieurs années, témoigne de la possibilité de concevoir des espaces sobres, polyvalents et adaptés à leur milieu.

3 « Les politiques de sobriété (sufficiency policies) recouvrent les mesures et les pratiques quotidiennes qui permettent d'éviter la demande en énergie, en matériaux, en terres, en eau, tout en assurant le bien-être de toutes et tous, dans le cadre des limites planétaires » 3e volet du rapport du GIEC (avril 2022, p. 35 du résumé pour décideurs)



Assiniboine Park washrooms, Winnipeg



Bridgman collaborative architecture

D'autres réalisations comme les toilettes **Assiniboine Park washrooms**, à Winnipeg, misent sur la préfabrication de conteneurs transformés pour limiter la durée des travaux sur le site. Trois pavillons distincts pour femmes, hommes et à usage universel permettent une réponse simple, modulaire et inclusive aux besoins d'un parc à fort achalandage. Cet exemple ainsi que celui du **Forest Pavillon** nous rappellent l'importance de prévoir des toilettes inclusives pour toutes et tous, au-delà de la conception en accessibilité universelle traditionnelle.

Comme précisé précédemment, l'importance d'avoir des stratégies diversifiées selon les populations ciblées est considérable. En ce sens, nous pouvons citer le projet **Amoowigamig**, également à Winnipeg, mis en place en collaboration avec les communautés autochtones locales ou établies sur le territoire. Il résulte d'une co-conception et d'un projet économique par l'utilisation de conteneurs. Le respect des savoirs locaux, allié à des contraintes budgétaires fortes, donne lieu à une installation pertinente, résiliente et répondant aux besoins des populations qu'elle sert.

Dans une logique d'économie et de mutualisation, plusieurs stratégies proposent d'implanter des toilettes dans des bâtiments déjà existants. Celles qui sont à privilégier sont les toilettes avec une entrée indépendante sur la rue, permettant de limiter la stigmatisation à l'entrée. Ce modèle pourrait être exploré par l'Université du Québec à Montréal et l'université McGill et s'inscrire dans la continuité de leur engagement en matière d'accès sanitaires. Le développement de cette stratégie dans d'autres institutions engagerait la réutilisation des infrastructures déjà existantes ainsi que les ressources humaines de sécurité et d'entretien déjà présentes sur ces lieux.

Ces toilettes peuvent aussi devenir des points de contact plus larges avec les services communautaires environnants. Certains projets incluent des casiers sécurisés, des fontaines d'eau potable, des points pour se laver les mains ou le corps, des poubelles à seringues, ou encore des espaces de repos. Par exemple, le projet **L'Oranger** à Montréal (voir l'encadré ci-dessous), tout comme le projet de **ReFresh Spot** à San Diego, illustrent une approche avec les résident-e-s ou les commerçant-e-s volontaires. On y voit la force d'un réseau de quartier qui se crée, qui valorise l'entraide et l'appartenance à la communauté, tout en répondant en partie à un besoin essentiel de l'accès à l'eau.



LE PROJET DE L'ORANGER SUR LE PLATEAU MONT-ROYAL : UN RÉSEAU DE COMMERCES SOLIDAIRES

L'organisme **Plein Milieu**, implanté sur le Plateau Mont-Royal, a pour mission de bâtir des relations de confiance avec les personnes utilisant des drogues, en situation d'itinérance ou à risque de l'être, et des jeunes de 12 ans et plus.

Il s'est inspiré de réseaux de commerces solidaires, présents dans plusieurs pays d'Europe, appelés La Cloche/The Shime, pour développer son propre modèle sur son territoire, qu'il a appelé l'Oranger. La Cloche fonctionne sur un modèle de franchises, où chacune détermine le modèle qui convient le mieux à son milieu. Ainsi, certains réseaux sont plutôt des initiatives citoyennes, alors d'autres sont portés par des associations.

La mission principale des réseaux de commerces solidaires est la création de relations et l'ancrage dans la communauté (des projets *par et pour*). Les commerces qui participent à l'Oranger proposent au moins 3 services, sur 10 services prioritaires identifiés au préalable (permettre d'utiliser une prise électrique, les toilettes, s'asseoir pour se réchauffer ou se rafraîchir selon la saison, etc.) Ce réseau permet de bâtir des relations positives entre les personnes marginalisées et les commerces solidaires.

Un des défis rencontrés pour établir ce type de réseau est le temps que cela prend pour créer des liens avec les commerces potentiellement intéressés à se joindre au projet. Il faut établir un cadre dans lequel tout le monde se sent à l'aise et outillé. Les lieux partenaires sont encouragés à établir leurs limites dans leur implication. Par exemple, en raison de l'affluence sur l'heure du lunch, le restaurant ou le café ne pourra pas répondre à des demandes spéciales ou encore le centre communautaire n'admet pas de fréquentation extérieure durant les horaires des camps de jour. Cela dit, certains commerces sont solidaires du projet, mais ne désirent pas être identifiés sur la carte qui recense ceux qui participent. Par exemple, une boutique pour animaux a fait des dons de nourriture pour chiens et une boutique d'équipement de plein air a donné des sacs de couchage, sans être recensées en tant que commerces solidaires.

Globalement, ce type de projet est plus facile à mettre en place dans les secteurs moins achalandés, comme les rues transversales à des rues commerciales ou piétonnes et dans les commerces plus spécialisés où il y a moins de passage, par exemple une fromagerie plutôt qu'un café. Ce type de commerce connaît une plus faible fréquentation des lieux, ce qui donne plus de temps pour échanger avec les PSM qui viendraient pour utiliser les services solidaires. Ce projet permet de constater qu'il est nécessaire d'avoir une ressource humaine dédiée qui connaît le travail de rue et qui est facile à contacter par les commerces participants.

L'idéal visé à travers ces actions est la création d'une communauté solidaire, où les personnes apprennent à se connaître et se soutiennent mutuellement (par exemple, les résident-e-s favorisent la fréquentation des commerces solidaires). C'est un projet inspirant qui vise à donner de la dignité et du pouvoir d'agir à toutes les personnes fréquentant le quartier où il s'implante.



Jingu-Dori Park

Enfin, certaines conceptions deviennent de véritables gestes architecturaux : au Japon, le projet de la ville « **The Tokyo toilet** » dont celui mené par l'architecte Kengo Kuma transforme la toilette en objet de design et devient un marqueur de l'identité architecturale et artistique de la ville. Dans cet exemple, l'usage de matériaux transparents assure une visibilité extérieure, renforçant ainsi le sentiment de sécurité tout en réinventant l'esthétique du lieu sanitaire. En revanche, nous devons souligner les conditions climatiques hivernales distinctes entre le Japon et le Canada, ainsi que la complexité technique et budgétaire de ce projet.

Ces exemples, qu'ils soient saisonniers ou permanents, communautaires ou institutionnels, illustrent la richesse des approches possibles. Une stratégie urbaine cohérente et inclusive doit refuser un modèle unique de sanitaires. Elle doit plutôt s'appuyer sur la **diversité des besoins, des contextes et des usages, en s'inspirant du milieu communautaire établi, des populations ciblées, tout en préservant le caractère économique et robuste aux conditions climatiques sévères sans occulter la créativité architecturale.**

Pour aller plus loin :

La municipalité de New Westminster, en Colombie-britannique, a lancé sa stratégie « **citywide toilet** », comprenant une évaluation des besoins des communautés, ainsi qu'un recensement des toilettes disponibles. Cela lui permettra d'évaluer où se situent les besoins, de développer des stratégies pour y répondre incluant des services 24/7, et d'émettre des recommandations pour les futures installations :

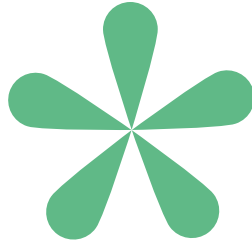
<https://www.beheardnewwest.ca/city-wide-toilet-strategy>

Cette page du « Centre for universal design Australia » recense différents rapports et études sur les toilettes accessibles, par exemple un projet intitulé « **Public toilets on every high street** » qui consistait à créer un design de toilettes utilisant des locaux commerciaux vacants :

<https://universaldesignaustralia.net.au/a-toilet-on-every-high-street/>

L'université Columbia a développé une boîte à outils pour le design de **toilettes facilitant la gestion menstruelle**, suite à une étude dans 6 villes dans le monde :

<https://www.publichealth.columbia.edu/research/programs/gate/our-work/menstrual-friendly-public-toilets>



Ainsi, nous pouvons résumer les recommandations d'aménagement sur ces points-ci :

→ **Concevoir les toilettes avec le critère économique :**

- S'implanter sur des réseaux d'eau existants;
- S'implanter au sein d'infrastructures existantes;
- Utilisation de matériaux peu coûteux et/ou permettant la préfabrication en usine;
- Réfléchir à des stratégies d'autofinancement;
- Développer les toilettes dans les réseaux de transport publics.

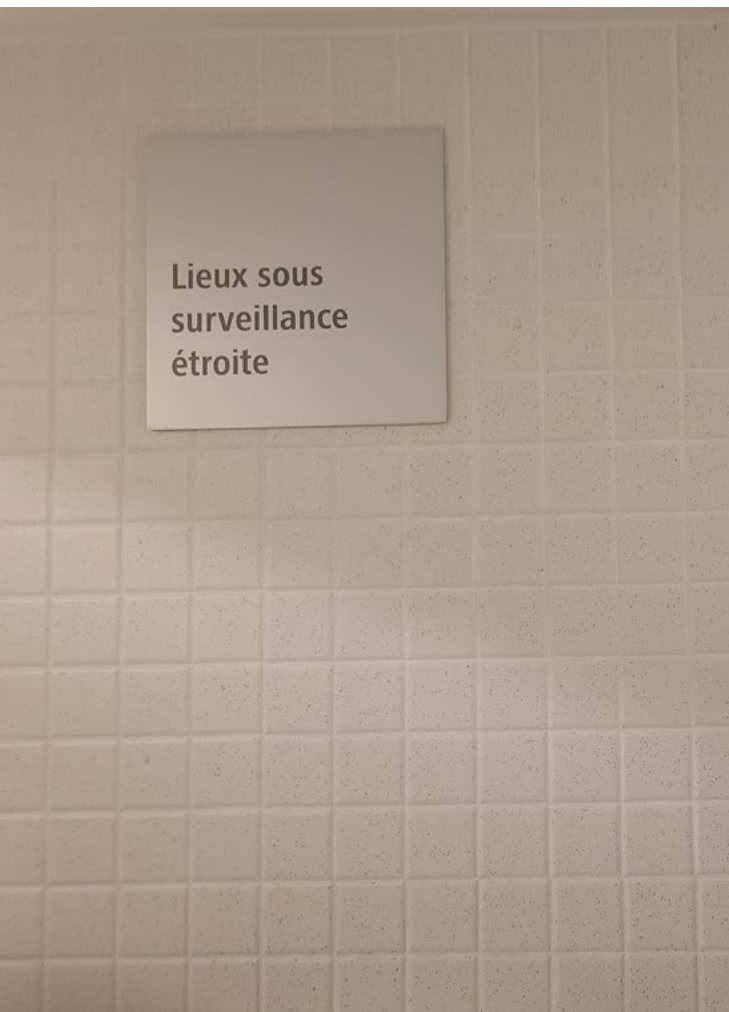
→ **Conception architecturale autour du cycle 24/7 et du sentiment de sécurité :**

- L'éclairage, la porosité de la construction et l'enjeu de visibilité sur son occupation, son accès, sa porosité aux sons, son implantation (dans les trajectoires des travailleur-euse-s de rue ou des professionnel-le-s à proximité);
- Universalité et accessibilité : à tous les genres et à tous les types de populations, réfléchir aux accès du pavillon, prévoir un accès à un bouton d'urgence;
- Avoir une esthétique claire, une offre architecturale travaillée et plurielle.

→ **Renforcer la pluralité des usages :**

- Travailler autour des multiples usages permis ou tolérés;
- Travailler autour des services proposés autour de l'hygiène (boire, se laver les mains ou le corps, jeter du matériel sensible);
- Pouvoir poser ses affaires, se poser, se rassembler.

→ **Co-concevoir avec les populations locales et les communautés existantes :** renforcer les services communautaires à proximité, la sécurité passive, la maintenance par la pair-aidance.



06 / Recommandations

Un investissement significatif de la part des instances gouvernementales est essentiel pour améliorer l'offre de toilettes accessibles et sécuritaires sur le territoire. Cet engagement ne constitue pas seulement une réponse à un besoin fondamental, il représente également une mesure concrète pour améliorer la cohabitation dans le quartier et favoriser l'achalandage dans un secteur fortement habité et touristique.

À défaut d'un tel investissement, les coûts risquent d'être reportés ailleurs, notamment dans la gestion des enjeux sociaux, sanitaires et environnementaux découlant d'un accès insuffisant à des installations sanitaires adéquates. Il est donc impératif d'agir en amont en dotant les milieux urbains d'une offre suffisante, inclusive et digne en matière de toilettes.

Nos recommandations se déclinent en deux grands axes. D'une part, le nombre de toilettes est insuffisant actuellement et l'augmentation de la population dans les prochaines années diminuera le ratio de toilettes par personnes. Il faut donc **augmenter le nombre de toilettes et celles-ci doivent être diversifiées afin de répondre à une variété de besoins**. En parallèle, de nombreuses toilettes ne sont pas accessibles à certaines catégories de personnes. Différentes mesures doivent donc être mises en place afin d'assurer l'**accès aux toilettes pour toutes les personnes, notamment celles qui sont les plus vulnérables ou stigmatisées**. Pour se faire, il faut miser sur les facteurs favorables et réduire ceux qui nuisent à l'accessibilité et à l'appréciation des toilettes. Nos recommandations se basent sur les constats des groupes de discussions, les exemples inspirants réalisés ailleurs et l'expertise des organismes du Comité de Cohabitation ainsi que des différents partenaires.

Améliorer l'offre de toilettes sur le territoire

Différentes stratégies peuvent être mises en place afin de doter le faubourg d'un meilleur réseau de toilettes sur l'ensemble de son territoire :

1. Offrir de nouvelles toilettes publiques sur le territoire du faubourg Saint-Laurent en priorisant les zones non desservies

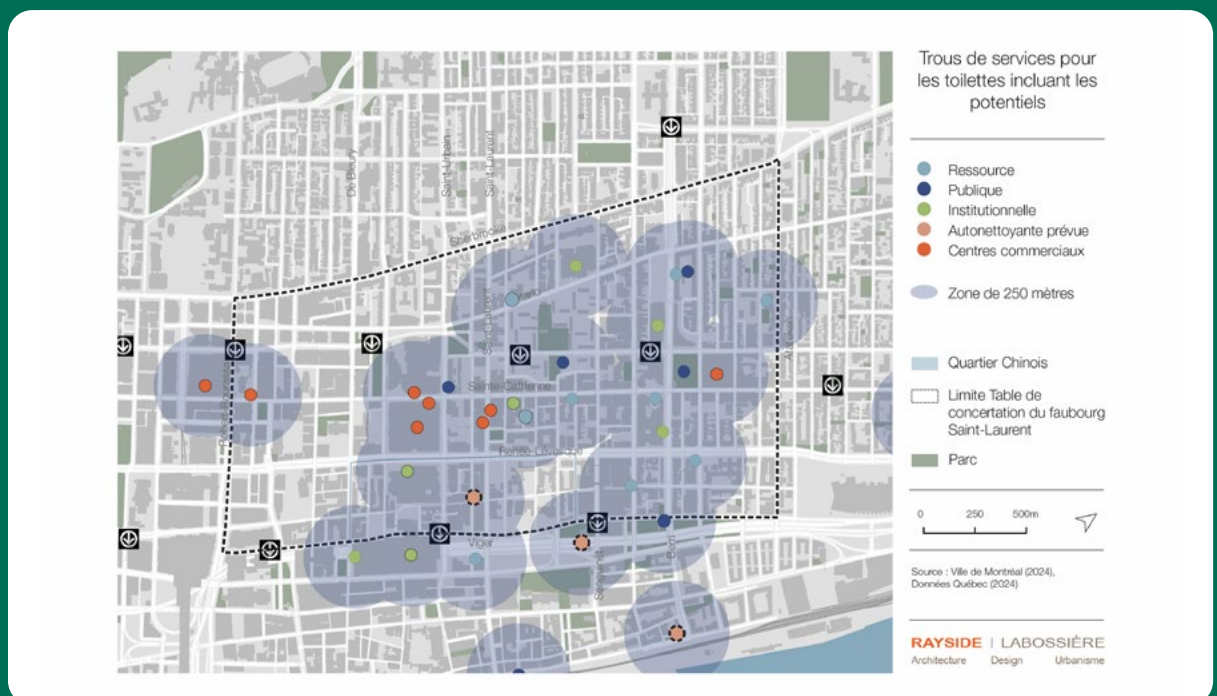
Tel que mentionné à plusieurs reprises, le territoire présente un manque important de toilettes. La cartographie permet de mettre en évidence les zones dépourvues de services. Nous recommandons la construction de toilettes publiques dans ces secteurs afin d'assurer une couverture complète du territoire.

Tout comme les projets d'urbanisme comprennent certains critères (par exemple, des saillies végétalisées, des supports à vélo, etc.), il serait pertinent d'avoir le réflexe d'ajouter des toilettes lors de prochains projets d'aménagement. Celles-ci doivent être adaptées à différents contextes tels que le type de public, la fréquence possible d'utilisation, etc.

2. Miser sur les institutions pour donner accès à des toilettes

La construction de nouvelles toilettes implique des coûts importants. Toutefois, des stratégies alternatives existent et méritent d'être mises de l'avant, notamment en ce qui concerne la mutualisation des espaces. Certaines institutions présentes sur le territoire, telles que le complexe Guy-Favreau, le Palais des congrès et l'UQAM, pourraient jouer un rôle actif en bonifiant l'offre existante.

Une avenue à considérer consisterait à rendre accessibles des toilettes existantes au sein des institutions. Par ailleurs, si de nouvelles toilettes venaient à être installées dans un bâtiment, celles-ci auraient avantage à donner directement sur la rue. Cette configuration permettrait de limiter l'impact sur l'achalandage à l'intérieur des bâtiments tout en répondant concrètement aux besoins du quartier. En misant sur la mutualisation des infrastructures, il devient possible de réduire les coûts associés à la construction de nouvelles installations tout en bonifiant l'offre de services essentiels. La mise en œuvre d'une telle recommandation repose sur une collaboration étroite avec les institutions déjà présentes sur le territoire et la Ville de Montréal.



3. Développer un réseau de toilettes dans le métro

Les personnes qui utilisent les transports en commun peuvent avoir de longs trajets et il est pratique d'avoir à sa disposition des toilettes dans le réseau (dans le système de métro ou à proximité immédiate). En effet, en l'absence de celles-ci les personnes déploient différentes stratégies comme modifier leur trajet pour s'assurer d'avoir des toilettes sur celui-ci, se payer un café à la sortie du transport pour utiliser la salle de bain de l'établissement voire aller jusqu'à abandonner le transport collectif et utiliser leur véhicule personnel.

Une **expérience préliminaire de la STM** semble n'avoir pas apporté les résultats escomptés. Cependant, les conditions dans lesquelles ce projet s'est déroulé n'ont pas été clairement dévoilées (présence de personnel, formation et sensibilisation du personnel aux enjeux de précarité, présence de bacs à seringues, emplacement des toilettes, nombre de toilettes suffisant -pour éviter la suraffluence, etc.) On ne peut donc pas en conclure que l'ouverture de toilettes dans les stations, ou à proximité immédiate, est un projet voué à l'échec. Les solutions permettant de répondre aux différents enjeux rencontrés par les usager·e·s de la STM peuvent dépendre de nombreux critères qui ne sont pas forcément répliquables d'une station à l'autre (clientèle majoritaire à cette station, configuration de l'intérieur de la station, urbanisme environnant, ressources communautaires à proximité, etc.). Un projet pertinent et pérenne doit être développé à différentes échelles avec les partenaires locaux afin de faire appel à leur expertise et trouver des réponses aux différents défis spécifiques qu'il comprend.

4. Assurer une maintenance adéquate des toilettes autonettoyantes

Les toilettes autonettoyantes offrent de nombreux avantages, mais leur principal enjeu demeure leur indisponibilité due aux bris fréquents et aux arrêts de service souvent prolongés. Dans ce contexte, elles ne peuvent pas répondre de façon fiable aux besoins quotidiens. Il devient donc prioritaire d'assurer des investissements suffisants pour garantir leur utilisation en tout temps. Un tel engagement permettrait à la population de bénéficier d'un accès sûr et constant à ces installations, répondant ainsi à un besoin essentiel du quartier.

5. Améliorer l'offre de toilette nocturne

Alors que Montréal s'est dotée d'une politique de vie nocturne afin de valoriser et enrichir les activités nocturnes tout en favorisant une cohabitation sociale harmonieuse, l'absence de toilettes publiques a des conséquences importantes sur ses objectifs. L'installation de toilettes publiques gratuites, accessibles et ouvertes la nuit ne constitue pas une simple commodité. Dès lors que certaines personnes peinent à répondre à leurs besoins, elle devient une véritable nécessité.

5.1 Assurer l'ouverture des toilettes publiques la nuit

Une avenue pour permettre une offre nocturne, serait d'assurer l'ouverture de différentes toilettes publiques durant la nuit. Il a été rapporté que les toilettes autonettoyantes ne sont ouvertes en général que de 6h à 23h, leur système permettant de les barrer même si elles sont fonctionnelles. Cet horaire pourrait facilement être modifié. Les chalets dans les parcs sont également des espaces qui pourraient offrir des horaires d'ouverture plus élargis afin de faciliter la réponse aux besoins de base de nombreuses personnes.

Une préoccupation nommée par certain·e·s acteur·trice·s est la crainte que les personnes y fassent des surdoses ou utilisent les lieux pour des activités illicites (vente de drogue, exploitation sexuelle, etc.). Plutôt que d'utiliser ces préoccupations comme argument pour maintenir une offre nocturne faible, il serait possible de partir à la recherche de pratiques et d'aménagements ayant fait leurs preuves pour que les lieux soient sécuritaires, comme l'ajout de personnel formé et sensibilisé, d'un bouton d'urgence, etc. (voir le point 10).

5.2 Établir des partenariats avec les établissements ouverts plus tard

Les établissements qui ont des heures d'ouverture plus tardives pourraient être mis à contribution afin de permettre l'accès à leurs toilettes plus tard dans la soirée ou au cours de la nuit sans obligation de consommer. Les toilettes sont disponibles et ouvertes tard ce qui permet d'y voir la fréquentation comme une sorte de surveillance passive où les personnes utilisatrices pourraient, par exemple, signaler qu'une cabine semble occupée depuis longtemps. De facto, cela rend l'environnement plus sécuritaire. Cette mesure pourrait s'accompagner d'un partenariat comme décrit plus bas (points 8 et 9).

6. Informer les personnes des toilettes accessibles sur le territoire

Une toilette qui n'est pas connue ne sera pas utilisée. Il ne suffit pas de construire de nouvelles toilettes ou de donner accès à des toilettes qui n'étaient pas ouvertes au public. Il faut diffuser l'information générée à ce sujet. Par ailleurs, même les toilettes plus ou moins connues ne sont pas toujours faciles à repérer dans un bâtiment, ce qui complexifie leur accès. Ces différents enjeux doivent être pris en compte.

6.1. Accroître la visibilité des toilettes dans les institutions

De nombreuses institutions sont munies de toilettes généralement accessibles, par exemple celles du CLSC des faubourgs, du Palais des congrès ou de l'édifice Guy-Favreau. Ces toilettes ne sont pas connues de tout le monde et peuvent être difficiles à repérer. Il serait donc adéquat d'avoir un moyen de connaître et repérer facilement les toilettes environnantes. Cela peut se faire par le biais d'une cartographie, imprimée ou en ligne. Son existence doit être largement diffusée. La signalisation à l'entrée des immeubles, ainsi que tout au long du trajet jusqu'à la toilette, doit également être claire et visible afin de guider efficacement la personne usagère.

Une attention particulière doit être portée à l'identification des toilettes accessibles aux personnes en situation de handicap, afin de ne pas les guider vers une salle de bains qu'elles ne pourraient finalement pas utiliser. Ceci compromet la possibilité de répondre à leurs besoins dans un temps raisonnable portant alors atteinte à leur dignité.

6.2. Accroître la visibilité de toutes les toilettes

Dans le cadre des partenariats décrits plus bas (recommandations 8 et 9), les toilettes privées pourraient aussi figurer sur la cartographie proposée au point précédent et contribuer à développer une signalétique commune d'identification des endroits. Cette signalétique permettrait d'identifier les toilettes plus rapidement pour les personnes qui en ont besoin. Elle permet aussi d'inscrire les différentes installations dans une sorte de réseau commun. Cela pourrait contribuer à éviter la sur affluence à certains endroits.

Améliorer l'accessibilité des toilettes pour les PSI et PSM

Faute de toilettes accessibles, de nombreuses personnes se voient obligées d'uriner ou de déféquer dans l'espace public. Investir dans la prévention pour assurer l'accès aux toilettes peut contribuer à apaiser l'atmosphère du quartier, mais surtout, permet à toutes les personnes de répondre à leurs besoins de base dans des conditions dignes.

Bien que les mesures ci-dessous ciblent plus particulièrement l'accès aux toilettes par les PSM, ces mesures profitent aussi à toutes les personnes potentiellement usagères de ces installations sanitaires.

7. Engager des personnes pour assurer l'entretien et la supervision des toilettes publiques

Les toilettes publiques, existantes ou à venir, sont plus sécuritaires et plus propres lorsqu'il y a du personnel présent sur place. Ces personnes peuvent nettoyer les dégâts, ajouter du papier ou des produits menstruels dès qu'ils manquent, signaler un bris, détecter une surdose, etc.

Ce type de recommandation a souvent été nommé par les PSM qui ont participé à la consultation. Elles ont d'ailleurs émis l'idée d'être elles-mêmes responsables de l'entretien et de la supervision, par exemple dans le cadre d'un projet de réinsertion sociale. Le principe est similaire à celui des brigades de propreté déployées par certaines sociétés de développement commercial (SDC), comme « les Alliés du Village » engagé-e-s par la SDC du Village. En assurant à ces personnes des formations, par exemple au sujet des surdoses et à l'administration de naloxone, on peut développer un modèle de toilettes sécuritaires pour toutes et tous grâce à une présence humaine attentive et bienveillante.

8. Soutenir et financer la mise en place d'un réseau de commerces solidaires

Le déploiement d'un réseau de commerces solidaires, inspiré de l'Oranger (p.32), permettrait de mettre à profit les nombreuses toilettes qui existent déjà sur le territoire mais auxquelles peu de personnes ont accès sans consommer.

L'objectif est de déployer l'offre dans plusieurs lieux à la fois, afin d'éviter qu'un seul endroit soit surinvesti. Cela dit, même en ayant plusieurs commerces solidaires, ce projet peut générer un afflux plus important de personnes à chaque endroit, ce qui entraîne la nécessité de nettoyages fréquents, l'achat de matériel sanitaire (papier toilette, produits d'entretien, etc.), la gestion d'un plus grand nombre de visiteur·euse·s dans les locaux, etc. Pour assurer la réussite du projet, il est essentiel d'offrir un soutien adéquat, qu'il soit financier, par exemple, des subventions couvrant les dépenses supplémentaires, technique ou logistique, par exemple, mettre à contribution l'expertise de l'arrondissement en design et en aménagement, faire passer une brigade de propreté embauchée par l'arrondissement, etc.

L'ouverture des toilettes à des personnes marginalisées peut nécessiter un soutien additionnel en termes de médiation ou de formations sur l'utilisation de naloxone ou la compréhension des réalités vécues par ces personnes. Dédier un budget complet pour fournir ce soutien aux commerces intéressés à s'impliquer dans ce projet augmenterait l'acceptabilité des commerces à s'y investir et ainsi l'offre de toilettes sur le territoire.

9. Établir des partenariats avec les centres commerciaux pour convertir les toilettes privées en toilettes accessibles

Les toilettes des centres commerciaux représentent elles aussi des installations déjà présentes sur le territoire. Bien que beaucoup plus utilisées dans cette étude que celles des petits commerces, elles ne sont pas toujours accessibles aux personnes marginalisées. Alors qu'ils semblent ouverts à tout type de personnes étant donné la présence de zones de repos (bancs, zones de restauration, etc.), les centres d'achat peuvent avoir des pratiques qui limitent l'utilisation de leurs toilettes par certaines personnes. Afin d'assurer leur utilisation dans des conditions dignes, des partenariats ressemblant à ceux des commerces solidaires pourraient être établis, en s'adaptant à l'environnement particulier des centres d'achat, par exemple, la présence d'agent·e·s de sécurité. Il serait possible de créer des

collaborations avec l'arrondissement pour du soutien financier et technique, et avoir recours à l'expertise des organismes (réalités des PSM, naloxone, etc.). Différentes suggestions détaillées au point suivant s'appliquent aussi ici.

10. Mettre en place des bonnes pratiques en matière d'inclusion des PSM

Différents projets à travers le monde ont permis de recenser des pratiques qui facilitent l'utilisation des toilettes par toutes et tous. Ces pratiques devraient autant être mises en place dans les toilettes existantes que lors de la conception de nouvelles toilettes.

Les personnes qu'on perçoit comment étant en situation de marginalité (ou PSM selon) ne sont pas les seules à consommer dans les toilettes. Plutôt que de restreindre l'accès à certaines personnes sur la base de leur apparence et de présuppositions de l'usage qu'elles feront de l'endroit, il est plus pertinent de fournir un **bac de récupération du matériel souillé**, ce qui permet d'éviter de boucher les toilettes ou que d'autres personnes entrent en contact avec celui-ci. Quand on leur offre de bonnes conditions, les personnes consommatrices peuvent consommer de façon aussi responsable des autres usager·ère·s des lieux.

Les **boutons d'appréciation** permettent aux personnes de contribuer à l'entretien des lieux sans avoir à parler à quelqu'un·e. Ces boutons permettent de signaler un problème tel qu'un bris, un manque de papier ou une toilette sale. Cela évite que les personnes se fassent éventuellement juger comme étant la source du problème. Les PSM aiment utiliser des toilettes propres et adéquatement fournies. Les faire contribuer à la propreté des lieux d'une manière qui les protège de situations inconfortables est une pratique respectueuse et inclusive.

Une des raisons évoquées pour empêcher une personne qui semble en situation de marginalité à utiliser des toilettes privées est le risque qu'elle y fasse une surdose. Cependant, l'ajout d'un **bouton que la personne peut presser en cas d'urgence** permet de savoir qu'elle a besoin d'aide sans avoir à la surveiller ou à lui demander de sortir au bout de 3 minutes d'utilisation. La surveillance passive (voir glossaire) contribue à diminuer la possibilité d'une telle situation : c'est pourquoi l'installation sanitaire doit être pensée et implémentée dans un secteur fréquenté.

La **gestion menstruelle** peut représenter tout un défi, surtout pour les personnes non domiciliées. Il est important de permettre à toute personne qui fait face à ces difficultés de pouvoir répondre adéquatement à ses besoins, notamment en mettant à leur disposition un distributeur de produits menstruels et une cabine comprenant un accès à l'eau (pour laver ses mains ou laver une coupe menstruelle, par exemple). Le guide mentionné à la section 5 de ce plaidoyer donne de nombreux conseils pour parler d'une toilette adaptée.

Également, de nombreux guides et rapports de bonnes pratiques existent pour améliorer l'expérience de la clientèle marginalisée. Spécifiquement, **ce guide d'inclusion LGBTQ+** présente autant des recommandations au niveau de la signalétique que de l'aménagement des espaces. Dans **ce guide de la University of Victoria, on trouve aussi** des principes d'aménagement de toilettes sécuritaires autour des questions entourant la consommation, comme des éléments de quincaillerie qui permettent d'ouvrir la porte en cas d'urgence.

11. Miser sur la collaboration intersectorielle et s'assurer d'une imputabilité

À travers notre étude, il est apparu que les besoins des personnes marginalisées n'étaient pas bien répondus. Pour changer cette situation, il est nécessaire, à chaque étape de planification, de mise en place et de suivi des projets, de pouvoir entendre leur voix, que ce soit directement ou par le biais d'organismes qui les côtoient quotidiennement. Les personnes ayant une expérience sur le terrain possèdent une expertise précieuse et irremplaçable. Leurs apports permettent de répondre véritablement aux différents besoins des populations qui gravitent dans ces lieux.

Il est également important d'identifier clairement les partenaires qui sont imputables, afin que les responsabilités soient claires et que les projets se développent concrètement. L'ensemble des partenaires doit être consulté et adéquatement informé pour valider tout changement dans une portion du projet. Si le projet devait être repoussé, voire abandonné, les mécanismes qui permettent de le reprendre devraient être clairs et connus de toutes et tous.

12. Lutter contre les préjugés et sensibiliser la population aux besoins de base des PSM

Une grande difficulté vécue par les PSM n'est pas toujours le manque de toilettes mais le manque d'accès à celles qui existent déjà. L'un des préjugés les plus persistants, relevé à plusieurs reprises dans nos entrevues, consiste à les percevoir comme des personnes susceptibles de salir ou d'endommager les installations. Or, elles souhaitent elles aussi disposer de toilettes propres, fonctionnelles et accueillantes. Plusieurs se disent même prêtes à s'impliquer dans des initiatives comme un projet de type « Monsieur/Madame Pipi » (surveillant·e de toilettes publiques) ou en faisant des tournées régulières de nettoyage.

Pour contrer ces préjugés et réduire le profilage social, il serait pertinent de développer une campagne conjointe entre l'arrondissement et un ou plusieurs organismes, visant à rétablir les faits et à replacer la dignité et les besoins fondamentaux au cœur des priorités. Les PSM sont des personnes habitant elles aussi le quartier et elles ont à cœur d'avoir des installations publiques fonctionnelles. Une telle initiative favoriserait non seulement un meilleur accès aux toilettes pour toutes et tous, mais contribuerait également à réduire la stigmatisation et à améliorer la cohabitation sociale.

13. Collaborer dans la réalisation d'un projet pilote dans le faubourg Saint-Laurent

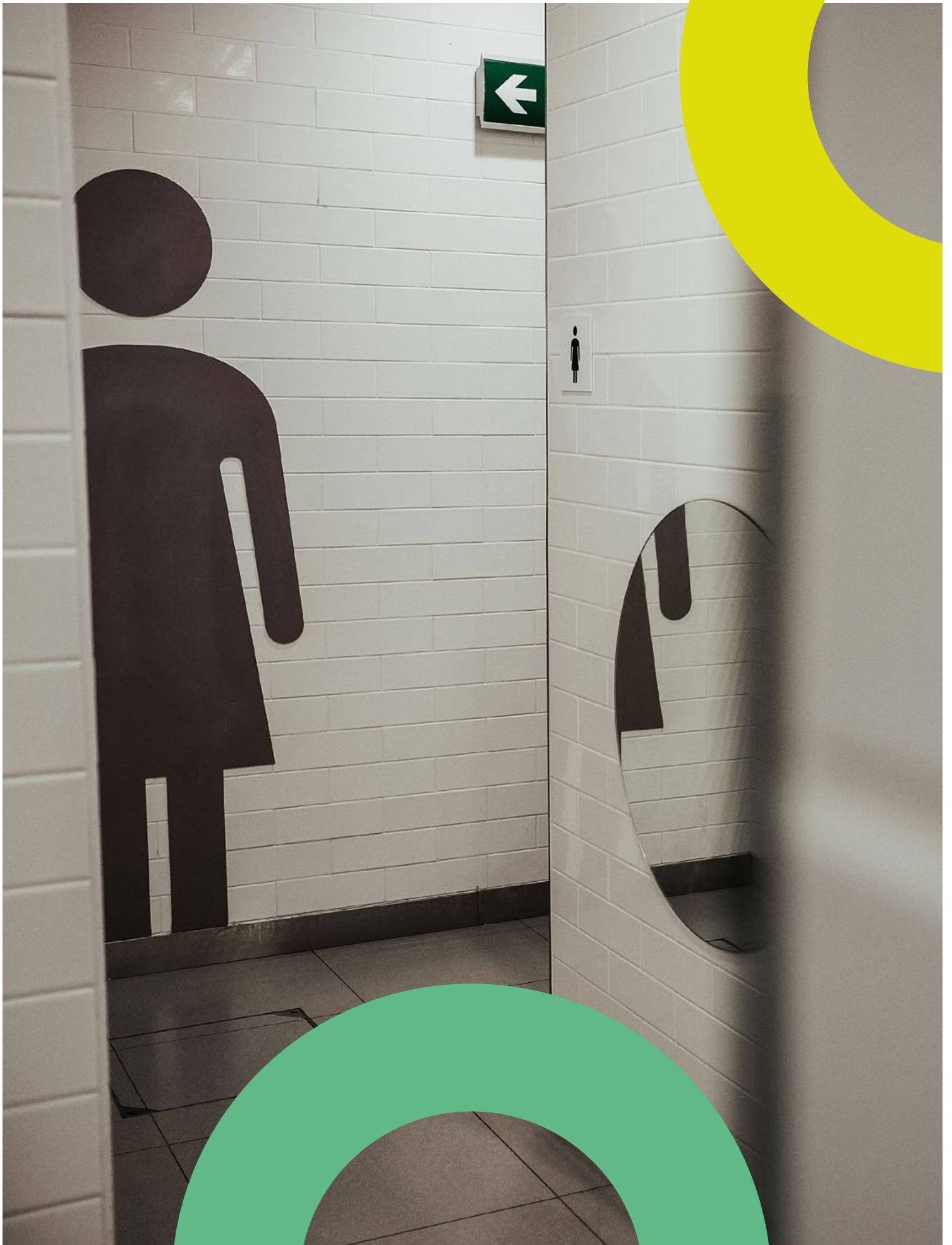
Des pistes d'action concrètes seraient de poursuivre la réflexion autour de nouvelles pratiques d'aménagement avec des actions de sensibilisation, de prototypages et d'idéation entre les différent·e·s acteur·trice·s et expertises comme celles autour de la recherche sur le sujet, celles des organismes communautaires et des personnes ayant vécu une situation de marginalité. Cela pourrait être fait avec des partages interuniversitaires sur l'accès à l'eau dans l'espace public avec des organismes comme Architecture Sans Frontières Québec, en lien avec les besoins émergents du milieu. Le projet devrait aussi comprendre la participation des personnes employées et usagères des services d'organismes communautaires locaux. Le **projet sur les toilettes publiques porté par Maria Nengeh Mensah** (collaboration entre l'Université de Québec à Montréal (UQAM) et l'Université de Montréal (UdeM)) constitue un exemple de projet partenarial pertinent, à suivre, à soutenir et à intégrer dans de futurs projets de toilettes publiques.

07 / Conclusion

L'accès aux toilettes dans le faubourg Saint-Laurent représente bien plus qu'une commodité urbaine, il s'agit d'un enjeu fondamental lié à la dignité humaine, l'inclusion sociale et à la santé publique. Les témoignages recueillis auprès des personnes en situation d'itinérance et de marginalité ont révélé deux enjeux : d'une part, un manque d'installations sanitaires sur le territoire et d'autre part un manque d'accessibilité aux toilettes déjà présentes. Certains témoignages des groupes de discussion ont mis en lumière les enjeux d'exclusion, de profilage social, de stigmatisation des personnes en situation d'itinérance et de marginalité, ce qui diminue le nombre de toilettes qu'elles peuvent utiliser et augmente les déserts de service. En l'absence d'installations adéquates et accessibles, elles se retrouvent à se soulager dans les espaces publics, ce qui augmente la stigmatisation et l'hostilité à leur égard et déprécie le climat dans le quartier.

De nombreuses solutions sont possibles, notamment en s'inspirant de pratiques ailleurs dans le monde, à Montréal si on repense à l'initiative de l'Oranger et son réseau de commerces solidaires ou d'autres villes comme Paris et Vancouver grâce à leurs toilettes accessibles 24/7.

Finalement, nous présentons dans ce plaidoyer 13 recommandations à mettre en place de façon partenariale qui, comme le démontrent les données de notre étude, peuvent contribuer à répondre aux enjeux identifiés. Face à une croissance démographique envisagée, autant des personnes logées que non logées, Montréal se doit d'agir maintenant en multipliant les toilettes gratuites sur l'ensemble du territoire, dont l'accès diurne et nocturne est garanti, et ce en faisant usage de pratiques inclusives et exemptes de profilage.



08 / Appuis

Organismes, institutions et individus appuyant nos recommandations :

- Architecture Sans Frontières Québec (ASFQ)
- Service aux collectivités de l'UQAM
- SDC du Village
- Manon Massé, Députée de Ste-Marie-St-Jacques
- Espace LGBTQ+
- La Mission St-Michael
- CACTUS Montreal
- Christiane J.
- Exeko
- Auberge du cœur Le Tournant
- Corporation d'habitation Jeanne-Mance
- Table de concertation du faubourg Saint-Laurent
- Partenariat du Quartier des spectacles
- École de travail social, UQAM
- Le Sac à dos
- SDS
- Mission Old Brewery
- Spectre de rue
- François Robillard
- Bureau de la députée Manon Massé
- Corporation de développement communautaire Plateau-Mont-Royal (CDC PMR)
- Organisme Respire
- Table ronde du Quartier chinois de Montréal
- Émilie Jornet, Organisatrice communautaire à l'OMHM
- Iman Rankoussi
- Noeli, utilisatrice régulière de toilettes
- Service à la famille chinoise du grand Montréal
- Laurie Pabion, citoyenne du Centre-Sud

09 / Annexes

Méthodologie

Afin de consulter les personnes marginalisées, le comité a développé un questionnaire pour animer des discussions de groupe dans des ressources qu'elles fréquentent. Ce format a été privilégié en raison de son côté convivial et du fait qu'il permet aux personnes d'enrichir les réponses des autres, ou les leurs, au fur et à mesure. En effet, il n'est pas toujours possible de répondre spontanément de façon complète à une question : la discussion en groupe, contrairement à une entrevue avec une seule personne, permet aux gens de faire des ajouts ou d'apporter des nuances à leurs propos précédents.

Le questionnaire a été testé sur un premier groupe dans l'organisme le Sac-à-dos, ce qui a permis de faire différents ajustements pour avoir un déroulement plus fluide. La version finale se trouve plus loin.

Il a été envisagé de développer aussi un questionnaire qui permettrait aux travailleur·euse·s de rue d'aborder des personnes qui ne fréquentent pas les ressources, afin d'avoir un échantillon plus diversifié mais le manque de temps au sein du comité a empêché de travailler cette version.

De nombreux organismes du quartier ont été contactés par la Table de concertation afin d'organiser les groupes de discussion. Chaque organisme ayant une bonne connaissance des personnes usagères de ses services, il leur revenait de proposer des conditions idéales pour les faire participer.

Une contribution financière de 50 \$ par personne était proposée. Chaque organisme pouvait décider si le groupe allait être animé par quelqu'un·e de leur personnel ou un·e membre du comité, voire en co-animation. Les discussions pouvaient être faites en journée ou en soirée et dans la salle de leur choix (dans leurs propres locaux ou dans une autre salle du quartier). Tous les frais afférents (nourriture, café, frais d'impression, salaire des intervenant·e·s dont la présence au groupe de discussion représentait du temps supplémentaire, etc.) étaient couverts par le Projet impact collectif (PIC).

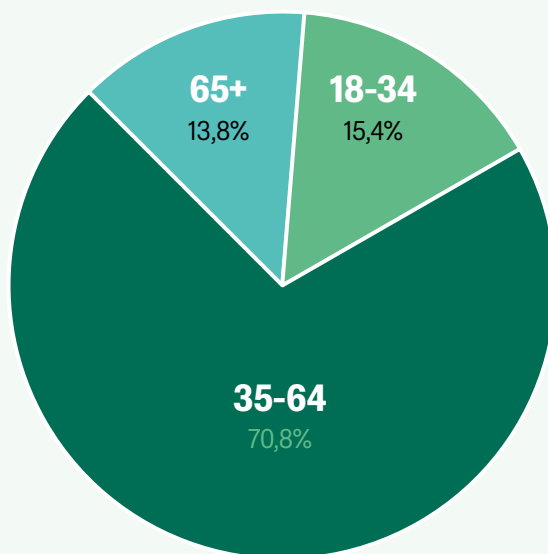
Les participant·e·s devaient être des personnes qui utilisent des toilettes publiques ou de commerces dans le faubourg Saint-Laurent, c'est pourquoi certains organismes participants situés en-dehors du quartier (par exemple, l'Accueil Bonneau) étaient pertinents à interpellier pour ces discussions. Cependant, différentes raisons peuvent empêcher la présence des personnes à ces rendez-vous; les groupes n'étaient donc pas toujours complets. Des personnes ont été recrutées au dernier moment, par différents moyens (dans la salle commune, dans la rue ou des parcs à proximité d'autres ressources). Celles-ci n'avaient pas toujours une expérience des toilettes dans le quartier, ce qui a pu diminuer les commentaires reçus à ce sujet. Leurs expériences avec des toilettes dans d'autres quartiers, et leurs suggestions d'amélioration, restent toutefois pertinentes dans le cadre de ce projet.

Les organismes ayant participé sont ceux qui ont pu, dans les délais impartis, débloquer du temps et des ressources pour organiser les discussions, mobiliser des personnes usagères de leurs services et au moins un·e employé·e lors de l'animation. Cette liste des endroits où ont eu lieu les discussions n'est donc pas représentative des organismes ayant signalé leur intérêt à contribuer au projet :

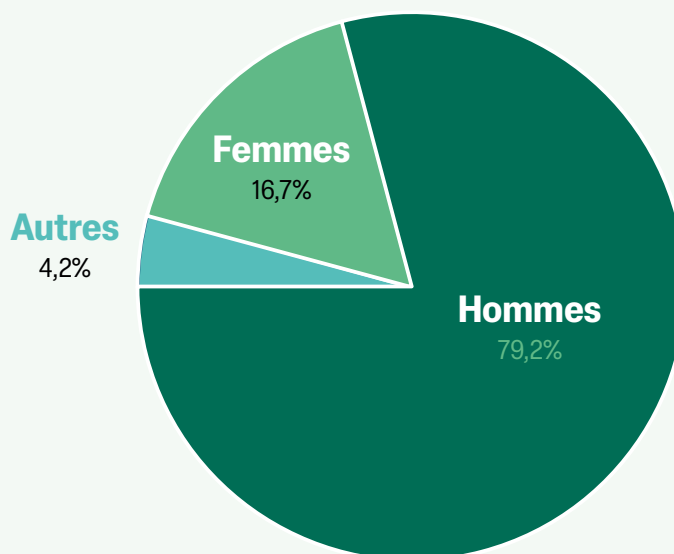
- Action-réinsertion Le Sac-à-dos;
- OBM (pavillon Webster);
- Maison du Père;
- Accueil Bonneau;
- Cactus Montréal;
- Coopérative Les Valoristes;
- OBM (Pavillon Mackenzie) (femmes);
- PAS de la rue;
- Spectre de rue;
- PAQ.

Un total de 72 personnes ont été rejointes. Au début des discussions, 3 questions sur leurs caractéristiques socio-démographiques étaient posées. Afin que les réponses restent anonymes, les personnes cochaient des cases sur un bref questionnaire. Le but n'était pas de croiser des réponses avec des caractéristiques, mais plutôt d'observer la composition de l'échantillon.

Question 1. Votre tranche d'âge :

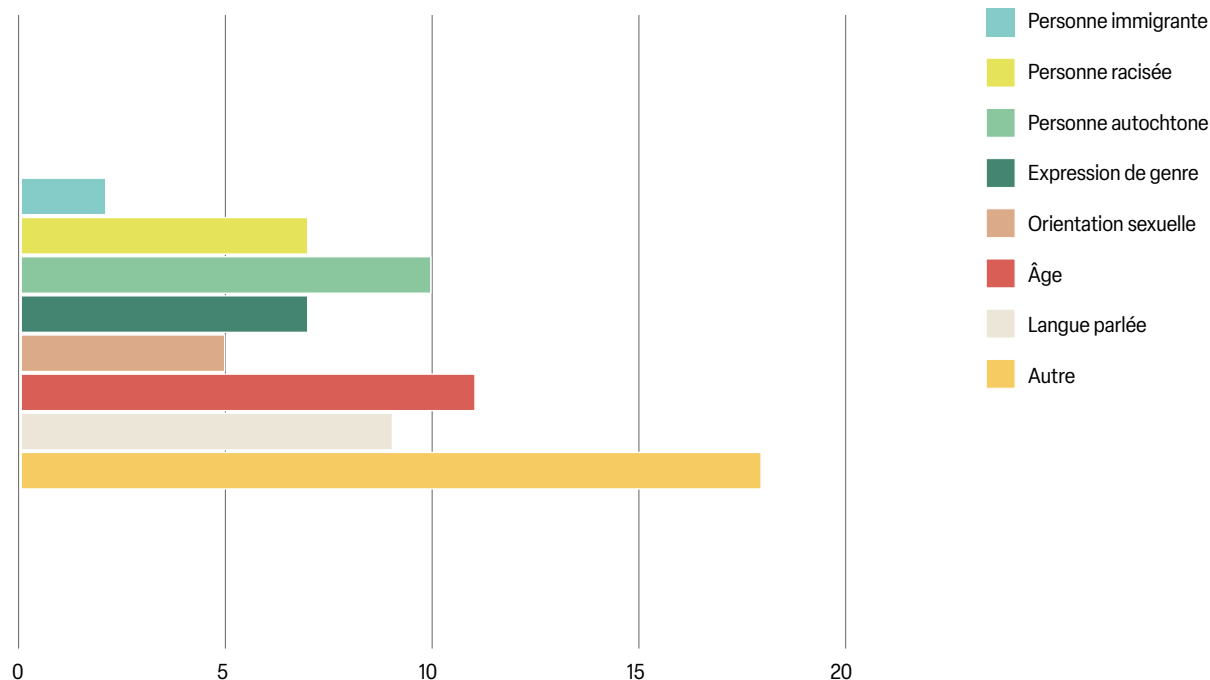


Question 2. Votre identification de genre :



Autres : les personnes ont coché « autre » et ont mentionné « femme transgenre » et « changement en cours pour le statut femme » .

Question 3. Y a-t-il des éléments de votre identité qui semblent accentuer les discriminations que vous pouvez vivre ? (plusieurs réponses possibles)



Les autres discriminations, lorsque les personnes les ont précisées, sont :

- Problèmes de santé;
- Santé mentale;
- Pauvreté;
- Situation d'itinérance;
- Classe sociale;
- Situation financière;
- Handicap;
- Apparence;
- Itinérance;
- Couleur de peau, forme des yeux, cheveux;
- Intoxication.

Groupes de discussion : questionnaire utilisé



Intro :

- Contexte du projet et suites;
- Enregistrement vocal. Autorisation de reprendre, voire publier dans un rapport, des phrases des participant·e·s telles quelles, sans les nommer (avoir des collants à apposer sur les chandails pour identifier les personnes qui refusent);
- Prise de photos : pas de face;
- Prise de notes (le cas échéant) : l'ordinateur facilite la prise de notes (même si cela peut sembler créer de la distance).

Une règle : laisser tout le monde parler à son tour (certaines personnes en ont beaucoup à dire, mais on tente d'aménager de l'espace pour que chacun·e s'exprime)

1ère partie : s'approprier la carte.

Repérer les différentes rues, institutions, l'endroit où a lieu la discussion.

2ème partie : discussion.

1. Quelles toilettes avez-vous déjà utilisées?

- Collant jaune : Toilettes publiques
- Collant bleu : Toilettes bleues
- Collant vert : Toilettes dans un commerce

(Note : on est dans l'identification des toilettes, pas dans la discussion sur la facilité à y accéder – ne pas hésiter à recadrer, car la conversation peut facilement tourner uniquement autour de cela, qui sera abordé + tard)

2. Avez-vous des habitudes différentes dans votre fréquentation des toilettes :

- L'été et l'hiver?
- La semaine et la fin de semaine?
- Le jour et le soir/la nuit?

3. Parmi les toilettes identifiées sur la carte, quelle est votre toilette que vous préférez utiliser et les éléments que vous appréciez? (accès, personnel accueillant, papier toujours disponible, sentiment de sécurité...)

Indiquer une mention avec un feutre sur chaque toilette appréciée.

4. En général, quels éléments rendent une toilette plus accueillante et facilitent son utilisation?

5. Parmi les toilettes identifiées sur la carte, lesquelles évitez-vous? Vous pouvez mettre un point sur les toilettes que vous évitez.

6. Pouvez-vous m'expliquer les raisons pour lesquelles vous évitez certaines toilettes? (accessible avec conditions (ex : acheter un café), peu sécuritaire, etc.)

7. Quelles solutions proposez-vous pour améliorer l'accès aux toilettes dans le quartier? (dont celles des commerçant·e·s)

8. Question bonus! Quelles activités pouvez-vous proposer pour faciliter des rapprochements parmi les gens du quartier?

Matériel :

- Carte;
- Cocardes pour les prénoms;
- Collants pour situer les toilettes;
- Feutres, stylos;
- Questionnaires socio-démo;
- Compensations et reçu.

Prise de notes : time stamps. Noter où étaient assises les personnes.

Analyse de l'échantillon

Les groupes consultés n'étaient pas tous dans la même situation de logement. Il y avait des personnes logées en maison de chambre long terme, des personnes en situation précaire de logement et des personnes en situation d'itinérance. Les groupes expriment des différences dans les discours sur les perceptions du problème et des préoccupations en lien avec l'accessibilité. Dans certains groupes, on constate des discours stigmatisants à l'égard des personnes qui consomment et des personnes en situation d'itinérance, posant toute la responsabilité du problème sur leurs comportements « malpropres » ou de consommation. De plus, les préoccupations en lien avec l'accessibilité ne sont pas toutes les mêmes. Chez les personnes logées, l'attention sera davantage mise sur l'esthétique, l'entretien, la qualité du papier, la disponibilité du savon, la peur des seringues. Chez les personnes en situation d'itinérance et/ou qui consomment, les préoccupations sont plus liées au profilage social, au harcèlement, à la discrimination. Cependant, toutes les personnes consultées parlent de la propreté comme facteur important.

Lors de la planification, un budget était alloué pour rétribuer jusqu'à 100 personnes participantes, avec une certaine latitude pour en ajouter si le contexte s'y prêtait. L'échantillon final, de 72 personnes, donc en-dessous des cibles attendues, a permis toutefois permis d'entendre des réalités suffisamment variées et constitue un ensemble de données fiables.

Parmi les critères de **scientificité des études qualitatives**⁴, on trouve la sincérité et la crédibilité des personnes, ainsi que la complexité de leurs propos. Les personnes ont éprouvé du plaisir à témoigner de leurs points de vue et de leurs expériences vécues en lien avec le thème. Nous considérons qu'elles sont toutes indéniablement expertes des difficultés qu'on peut vivre lorsqu'on se fait marginaliser. Loin de

seulement nommer des problèmes, elles s'écoutaient et confrontaient les commentaires des autres. Cela contribuait à créer dans chaque groupe un portrait de leurs défis quotidiens, de leurs conseils pour y faire face, ainsi que de leurs idées pour remédier à certains problèmes. L'utilisation de leur vécu était mobilisée, entre autres en nommant des expériences positives ailleurs à Montréal, au Canada ou à l'étranger et leur créativité leur permettait d'en imaginer l'implantation dans le quartier.

Une proximité s'établissait avec l'animatrice, même si elle était inconnue du groupe, notamment grâce à la présence d'un-e intervenant-e de confiance dans la salle et grâce à la durée des discussions (1h30 environ) qui permettait de créer des liens et d'établir une dynamique propre à chaque groupe.

Par ailleurs, au fil des groupes de discussions, de nombreux éléments déjà évoqués revenaient, sans que de nouvelles données émergent vraiment, créant donc une saturation théorique. L'ajout de groupes de discussion supplémentaires, pour atteindre la taille d'échantillon visée au départ, aurait possiblement peu contribué à nos propos. Les données récoltées permettent déjà de dégager 13 recommandations, ce qui témoigne de la richesse des conversations de groupes avec les 72 personnes participantes et du travail qui a été fait pour les analyser.

Dans l'étude des phénomènes humains, chaque expérience est une donnée intéressante en soi. Plus particulièrement, dans le cadre de ce travail, chaque expérience négative en est une de trop et mérite d'être rapportée pour éviter qu'elle ne se reproduise. Cette étude ne se voulait donc pas quantitative et ne visait pas à documenter l'ampleur du profilage social dans l'accès aux toilettes, puisque la seule existence de ce phénomène, même à faible échelle, porte atteinte à la dignité et aux droits des personnes.

4 Guillemette, F., Luckerhoff, J., Plouffe, M.-J. & Fall, O. T. (2021). La recherche qualitative : une analyse du vécu humain. Clarification conceptuelle à partir de nos recherches avec des personnes marginalisées. *Enjeux et société*, 8(1), 10–35.

Analyse des données

Les focus groupes ont été enregistrés, transcrits puis soumis à une analyse thématique avec le logiciel NVivo 12. L'analyse s'est effectuée à partir des 4 grandes catégories de thématiques abordés lors des discussions de groupes. La première grande catégorie concerne les habitudes de fréquentation des personnes interrogées, on y abordait les différences entre été/hiver, semaine/fin de semaine et jour/soir/nuit. La deuxième catégorie abordait les éléments appréciés des toilettes que les personnes préfèrent utiliser. La troisième catégorie explorait les éléments liés aux réticences d'aller vers certaines toilettes. Enfin, la quatrième catégorie proposait aux participant-e-s de soumettre leurs suggestions pour une plus grande accessibilité aux toilettes dans le quartier.

Recommandations nommées par les PSI et PSM pour améliorer l'accessibilité des toilettes:

- ▶ *Ben hum, si j'peux, hum, ben dans les anciennes temps, y'avait tout le temps un préposé dans la salle de bain qui donnaient les serviettes, papier de toilette en extra, y'avait tout le temps quelqu'un présent dans chaque homme/femme, y'avait même un ptit push push de parfum, une lingette pour laver si quelqu'un a fait un accident. Pis même dans les toilettes y devrait avoir des tampons, des serviettes, parce que souvent les gens ils oublient à la maison quand y sortent se promener.*
- ▶ *Ce serait l'fun aussi d'avoir dans les toilettes publiques autonettoyantes une douche si jamais tu fais un accident, parce que lorsque tu t'essuie, y'a pu de papier, après y'a pas de savon, comme à mettons juste un petit 5 minutes pour que tu nettoies, ou d'un bidet. Parce que j'ai vu beaucoup de gens euh faire des accidents. Pis un bouton disant mettons toilettes, 5 minutes ou plus dépendamment que tu sais déjà, ou toilette-douche, pis c'est tout autonettoyant. Une chaise qui se lève, qui descend.*
- ▶ *Importance de la taille des cabines : J'allais plus dans les centres like Émilie Gamelin, place Dupuis parce que c'est plus facile avec tout le linge qu'on transporte, parce que on s'habille beaucoup, on met des gros pantalons, ça prend beaucoup de place pour une petite toilette.*
- ▶ *I : au niveau du format des toilettes, y'a de personnes qui étaient pour les toilettes autonettoyantes ou le retour des chalets avec un monsieur ou madame pipi qui check, qui peut appeler en cas de surdose, une sorte de surveillance bienveillante, est-ce que c'est un format qui vous parle ?*

P004 : *That would be nice*

P005 : *More jobs for us, we might be able to do it. Have the community help themselves.*

- ▶ *« J'comprends pas qu'une métropole comme Montréal, ait pas, tabarnak, scusez-moi, non mais en Europe, moé ça me faisait plaisir, j'payais madame pipi, tiens j'peux-tu aller me soulager. Pourquoi y feraient pas ça ici ? Y pourraient faire des monsieur pipi et des madame pipi ? Ça marcherait, yen a du monde qui veulent travailler.*
- ▶ *Une chose qu'on pourrait avoir c'est une carte de localisation de toilettes. Savoir où est-ce qu'y sont, les toilettes, t'es touriste, tu débarques à Montréal, nous on pourrait te donner cette information aux participants parce qu'on est dans la rue donc on a besoin d'aller aux toilettes quelque part 24h par jour. Faque on pourrait tu avoir une carte qui nous dit cette toilette là est ouverte 24h par jour. Pis que nous on soit responsables de pas laisser de trace en sortant, qu'on se responsabilise et qu'on responsabilise celui qui était là avant, pis nous on en laisse pas pis on ressort. Parce que si tout le monde fait attention on va atteindre un minimum de propreté là. Moi j'pensais même, t'sais nous on pouvait avoir des madames pipi, ça donne du papier de toilette, les gens donnent un pourboire, ben nous on a travaillé des cohortes d'entretien dans le Vieux Montréal, c'est quelque chose qu'on pourrait mettre sur place ici, on engage des participants ici à faire des monsieur pipi, pis s'assurer que la toilette soit toujours accueillante, propre, pour tout le monde, les touristes nous, les mamans, les papas, les personnes âgées. Ça serait génial qu'on puisse mettre à en plus une cohorte d'entretien public. Pis on serait capable de tenir la run.*

- ▶ *Participant 2 : je veux faire du pouce sur ce que participant 1 dit, donc l'équivalent ce serait peut-être d'avoir l'escouade propreté de la ville de Montréal, qui est un escouade dédiée aux toilettes qui pourrait faire tout un itinéraire.*
- ▶ *Ben moi j'trouve que c'est déplorable qu'il y ait pas plus de toilettes accessibles dans un centre-ville. Quand tu vas en Europe y'en a partout, pis à Montréal y'a rien. Là si t'as envie, le monde chie dans rue parce qu'y'ont pas le choix. Quand faut que ça sorte, faut que ça sort. Moi j'ai voyagé, même en Colombie, y'a plus de toilettes dans le centre-ville à Bogota, dans un pays sous développé, y'a plus de toilettes là bas. C'est débile.*
- ▶ *Pourquoi pas avoir une brigade de nettoyage de toilettes. Pourquoi pas utiliser quelqu'un d'itinérant qui est capable de fonctionner pis qui aurait un salaire qui ferait ptêt 20h sur un programme, la même chose qui ont pour ramasser les déchets, moi je serais tout à fait d'accord. Un ça l'occuperait pis tu viens de hausser son salaire, ça lui donne un but dans vie, pis je suis certain que la toilette serait super propre. Moi je suis contre les toilettes autolavages là, j'trouve que c'est toujours mieux quand c'est nettoyé par l'humain.*
- ▶ *Une des solutions pour moi c'est la mobilité. Quand qu'on parle d'endroits là t'sais c't'un investissement de plusieurs dizaines de millions. La solution pour moi c'est des affaires mobiles.*

Comme le stationnement sur s-Hubert là, tu sais que deux fois par semaine y'a trois quatre roulottes qui arrivent pis y'a une machine à laver. Donc le projet ce serait ça. Mobile t'sais. Regarde la toilette à Émilie Gamelin, c'est très fonctionnel y'en a quatre, c'est propre, y'en laissent une l'hiver. Y'a des roues pis tu peux tirer en fin de compte. Mais tu fais la même chose avec des laveuse sècheuses. Avec des douches portatives. Tu vas vers la clientèle, donc t'as pas besoin d'investir dans les infrastructures.

- ▶ *P007 : Si on veut avoir des toilettes 24h sur 24. Faut aussi avoir un café, où on peut s'asseoir la nuit surtout quand y fait froid. Au moins dans les heures où le métro est fermé. Un endroit où y'a un café ou des sandwiches de base. Un endroit où on va se sentir en sécurité, pis une petite présence policière parce que on veut être en sécurité aussi si on va dans un endroit comme ça. Un endroit qui est ouvert, que on a pas besoin d'aller se cacher dans les toilettes ou le métro pour avoir chaud. Pour avoir des toilettes 24h faut avoir des endroits 24h pour être à l'intérieur.*
- ▶ *P008 : Dans ce quadrilatère-là, j'trouve que c'que tout le monde a besoin dans ce coin là c'est la chaleur pis un endroit où charger son téléphone. Parce que si un téléphone fonctionne ben on peut toujours se débrouiller, communiquer, aller chercher de l'aide ailleurs, réseauter.*





Ce plaidoyer est disponible sur le site Web de la Table de concertation du faubourg Saint-Laurent.



