

Constats sur la sûreté et la sécurité en 2025



**LE SECTEUR
IMMOBILIER
COMMERCIAL ET
LA CRISE DE LA
DÉPENDANCE**

Remerciements

BOMA Canada remercie tous les bénévoles et est sincèrement désolée de toute erreur ou omission dans cette liste.

Susan Allen	BOMA Toronto	James Hoang	BGO
Shane Belbin	QuadReal Property Group	Tom Stutler	Cadillac Fairview
Thomas Kim	GWL Realty Advisors	Phillip DeWolf	RioCan Management Inc.
Christopher Morgan	JLL	Graeme Doyle	First Capital Realty
Fahad Khan	Canderel	Paul Huston	BGIS
Keith Correia	Primaris REIT	Krista Chambers	BOMA Canada
Michael Goss	Oxford Properties Group	Bryan Borzykowski	ALLCAPS Content
		Glynis Ratcliffe	ALLCAPS Content

Ce document est parrainé par :



Droits d'auteur La Building Owners and Managers Association (BOMA) of Canada est propriétaire de la marque de commerce figurant sur la page couverture du présent document. L'utilisation ou la reproduction de cette marque de commerce est interdite à quelque fin que ce soit (sauf dans le cadre d'une reproduction fidèle de l'intégralité du document), sauf autorisation écrite préalable. Ce document est protégé par le droit d'auteur. Toutefois, ce document peut être reproduit gratuitement dans n'importe quel format ou média sans autorisation particulière, à l'exception de sa reproduction totale ou partielle dans n'importe quel média ou format qui est entièrement ou partiellement effectuée à des fins de gain commercial. Cette autorisation est soumise à la condition que le matériel soit reproduit avec exactitude et qu'il ne soit pas utilisé de manière à discréditer ou dans un contexte trompeur. Si le matériel est publié ou distribué à d'autres, la source et le statut du droit d'auteur doivent être reconnus. L'autorisation de reproduire du matériel protégé par le droit d'auteur ne s'étend pas au matériel contenu dans ce document qui est identifié comme étant protégé par le droit d'auteur d'un tiers. L'autorisation de reproduire ce matériel doit être obtenue directement auprès des détenteurs des droits d'auteur concernés.

Avis de non-responsabilité juridique En lisant ce document, vous acceptez par la présente de respecter, sans restriction ni limitation de quelque sorte que ce soit, les termes de cet avis de non-responsabilité. La Building Owners and Managers Association of Canada, y compris tous ses membres de la direction, administrateurs, employés, conseillers, consultants, membres de comités, membres de groupes de travail, agents, bénévoles et membres (ci-après collectivement appelés « BOMA ») a rassemblé le matériel contenu dans ce document dans le but de fournir des constats, des informations et des leçons apprises sur les incidents liés à l'usage de substances dans les établissements. Les informations présentées sont uniquement et sans exception, expresse ou implicite, à cette fin. BOMA ne fait aucune déclaration, garantie ou promesse expresse ou implicite, selon laquelle les informations présentées sont à jour ou exactes à tout moment, que ce soit présentement, antérieurement ou à tout moment dans le futur. Les informations contenues dans ces documents ne visent en aucun cas à défendre, promouvoir ou suggérer une ou plusieurs méthodes privilégiées pour traiter l'usage de substances dans les établissements. Si l'utilisateur se retrouve dans une telle situation, il doit demander l'aide d'un professionnel. Toute question juridique, financière ou liée à une situation urgente, à la gestion, au développement, à l'élaboration des structures, à la sécurité ou aux activités commerciales doit être soumise à un professionnel qualifié capable d'évaluer correctement les risques inhérents à la mise en œuvre d'un plan visant à résoudre un problème donné. Les informations fournies ne remplacent pas la consultation d'un professionnel expérimenté et qualifié.

BOMA, ses partenaires et sociétés affiliées ou organisations connexes ne font aucune déclaration ou garantie implicite ou expresse selon laquelle les informations contenues dans le présent document sont sans risque. En outre, aucune de ces parties n'accepte quelque responsabilité que ce soit pour les actions ou omissions faites ou omises en se fiant, en totalité ou en partie, à ce rapport écrit ou à l'un de ses éléments ou l'une de ses inférences. Les mêmes parties rejettent toute responsabilité envers quiconque, que ce soit dans le cadre d'un contrat, d'une équité, d'un délit, d'un statut ou d'une loi de quelque nature que ce soit, pour toute perte, maladie ou blessure, directe ou indirecte, ou pour tout dommage, qu'il soit général, accidentel, consécutif ou punitif, ou pour tout autre type de dommage, lié à l'utilisation de ce document.

Les informations contenues dans ces documents ne sont pas destinées à couvrir toutes les situations. Des détails qui peuvent être pertinents pour la situation particulière d'un utilisateur peuvent avoir été omis. Il est conseillé aux utilisateurs de demander l'avis d'un professionnel avant de mettre en application toute information contenue dans ce document dans leur propre situation. Les utilisateurs doivent toujours obtenir un avis professionnel approprié sur les questions de sécurité, juridiques, structurelles, organisationnelles, personnelles, de propriété, de santé publique, professionnelles ou autres.

Les informations sont présentées « telles quelles ». Le présent document ou toute partie de celui-ci, y compris, mais sans s'y limiter, les annexes ou les trousseaux d'outils ou ressources connexes, n'est en aucun cas destiné, et refusé expressément par la présente, à créer une relation de quelque nature que ce soit ou un devoir de diligence entre BOMA (ou l'une des personnes ou parties incluses dans BOMA, tel que défini) et toute autre personne ou entité, y compris, mais sans limiter la généralité de ce qui précède, toute personne ou entité qui pourrait lire, examiner, utiliser ou prendre connaissance du présent guide ou de toute partie de celui-ci (collectivement appelé l'« utilisateur » dans le présent avis de non-responsabilité). L'utilisateur reconnaît également qu'aucune relation de ce type n'est créée entre lui et les parties liées à l'élaboration, à la production ou à la diffusion de ce document. L'utilisateur reconnaît également que le présent avis de non-responsabilité empêche tout devoir de diligence éventuel de BOMA envers l'utilisateur, que ce soit en vertu d'une règle de droit, de l'équité ou d'un statut quelconque, y compris toute obligation de tenir cette information à jour, de la valider, d'en assurer l'exactitude ou de la mettre à jour de quelque façon que ce soit, et que l'utilisation du présent guide, en totalité ou en partie, ne peut servir de fondement à toute réclamation ou procédure juridique éventuelle contre BOMA.

orsqu'un homme en situation d'itinérance

a été retrouvé aux prises avec un problème de dépendance dans le stationnement d'un immeuble du centre-ville de Montréal, l'équipe de sécurité sur place a immédiatement appelé Janik Fortin. En tant que directrice des projets et du développement de la Société de développement social (SDS) de Montréal, Mme Fortin possède l'expertise nécessaire pour aider les personnes souffrant d'un trouble lié à l'usage d'opioïdes (TUO) à surmonter les symptômes liés à la consommation d'opioïdes ou au sevrage. De plus, elle et son équipe font preuve de la compassion nécessaire pour apprendre à connaître les gens et les traiter avec dignité.



À la fin de cette interaction, l'équipe de Mme Fortin, qui peut opérer grâce à une combinaison de financement du secteur public et de financement privé provenant de sociétés immobilières telles que JLL Canada, a pu faire en sorte que l'homme suive un traitement. Aujourd'hui, il n'est plus dans la rue et vit dans un appartement supervisé.

« Nous savons comment réagir et parler aux gens en détresse », explique Mme Fortin. « Nous ne sommes pas pressés. Si je dois passer deux heures sur une intervention, ce n'est pas grave. Nos équipes peuvent ensuite aider la personne à accéder aux ressources dont elle a besoin. »

Bien que ce scénario soit idéal, il n'est pas exactement typique des projets du secteur immobilier commercial. Auparavant, les agents de sécurité tiers escortaient immédiatement une personne sous l'influence de drogues — ou une personne qui semblait flâner — hors de

l'immeuble, sans s'assurer de son bien-être. Toutefois, ces dernières années, il est devenu évident que le simple fait d'éloigner les personnes souffrant de TUO des propriétés commerciales ne résout pas les problèmes à long terme pour qui que ce soit.

Les sociétés immobilières intelligentes commencent à explorer différentes stratégies, adoptant une nouvelle approche et essayant d'aider les personnes vulnérables de manière significative.

« Quand j'ai commencé dans ce milieu, l'objectif était de dissuader et d'intimider. Vous n'aviez pas besoin d'utiliser la conversation pour raisonner avec les gens ou pour les

désamorcer. Cela a maintenant évolué au point où votre meilleur outil est votre cerveau et votre langage », explique Christopher Morgan, Directeur de la conformité de la sécurité et des opérations – Gestion immobilière pour JLL Canada. « Notre entreprise veut s'assurer de traiter les gens avec dignité. Les expulser de la propriété n'est qu'une solution temporaire. »

JLL Canada n'est pas la seule à avoir changé d'attitude et de politique. Bien que la crise des opioïdes actuelle soit à la fois frustrante et déchirante à observer, les propriétaires d'immeubles et les professionnels de la sécurité commencent à adopter des stratégies pour relever ces défis avec compassion.

235 000

Canadien.ne.s vivent en situation d'itinérance chaque année



Source : Gouvernement du Canada



Les travailleurs sociaux de la Société de développement social (SDS) de Montréal s'associent aux équipes de sécurité des immeubles pour aider les personnes souffrant de troubles liés à l'usage d'opioïdes à accéder à une gamme de ressources.

187 500

visites au service d'urgence liées aux opioïdes depuis 2016



Source : Gouvernement du Canada

UNE CRISE QUI PREND DE L'AMPLEUR

La dépendance et ses effets sur la société ne sont pas nouveaux au Canada, mais quiconque passe du temps dans les espaces publics a probablement vu de ses propres yeux comment le problème s'aggrave. Ce n'est pas qu'anecdotique : selon l'Aperçu de la crise des surdoses du Gouvernement du Canada, le pays a observé plus de 187 500 visites au service d'urgence liées aux opioïdes et 49 100 décès liés aux opioïdes depuis 2016.

Bien que l'itinérance et la consommation d'opioïdes soient des problèmes distincts, ils peuvent parfois se chevaucher. Un rapport publié en 2024 par l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) démontre qu'environ 235 000 Canadiens et Canadiennes vivent en situation d'itinérance chaque année. Une autre étude de l'ICIS a révélé que parmi les plus de 30 000 personnes en situation d'itinérance admises dans les hôpitaux canadiens entre 2022 et

2023, 18 % l'ont été en raison d'un trouble lié à l'usage de substances ou d'une dépendance.

Les centres commerciaux et les immeubles de bureaux du centre-ville ont toujours accueilli des personnes souffrant d'une dépendance visible. Cependant, le problème se déplace vers des zones suburbaines plus calmes, où les locataires et les professionnels de la sécurité n'ont pas forcément l'habitude d'interagir avec des personnes sous l'influence d'opioïdes ou en besoin de naloxone pour survivre.

Selon Mme Fortin, même lorsque des places sont disponibles dans les refuges communautaires, de nombreuses personnes souffrant de dépendance les évitent, en particulier si l'établissement a des règles concernant l'usage de drogues ou la présence d'un animal de compagnie ou d'un partenaire amoureux. Ces personnes se retrouvent plutôt dans les commerces de détail, les cages d'escaliers ou les halls d'entrée des immeubles,

les stationnements couverts, les espaces communs extérieurs des immeubles de bureaux ou d'autres espaces accessibles au public.

« On ne peut plus présumer de la stabilité et de la sécurité d'une zone », déclare Paul Huston, Responsable de la sécurité au niveau mondial chez BGIS, qui note que la consommation d'opioïdes a migré des cages d'escalier et des stationnements couverts vers les espaces publics ouverts. « Notamment en raison de la COVID-19 et du grand nombre d'immeubles qui ont été vidés et fermés, les activités liées à la drogue se sont déplacées dans des zones où elles n'avaient jamais été observées auparavant. Nous trouvons des aiguilles et des signes de consommation de drogue dans toutes les zones des immeubles que nous gérons. »

IMPACTS SUR LE SECTEUR IMMOBILIER COMMERCIAL

Ces dernières années, l'ampleur de la crise des opioïdes s'est fait sentir dans l'ensemble du secteur immobilier commercial,

en particulier pour les personnes travaillant dans le domaine de la sécurité. Par exemple, les professionnels de la sécurité des immeubles se retrouvent responsables de la gestion du comportement imprévisible des personnes souffrant de TUO, tout en se préoccupant de la sécurité des locataires lorsque des aiguilles ou du verre brisé sont laissés sur les lieux.

Bien qu'il soit rare que des personnes consommant de la drogue mettent physiquement en danger les locataires ou les clients, la perception d'un danger potentiel est un véritable enjeu pour les gestionnaires et les propriétaires d'immeubles. Même si une personne en détresse souffrant d'une dépendance est inoffensive pour son entourage, les incidents impliquant les services de sécurité et une personne sous l'influence peuvent être bruyants et choquants. Lorsqu'elles sont filmées par des caméras de téléphone, de telles scènes peuvent donner au public l'impression qu'un immeuble commercial ou un lieu de travail n'est pas sûr, laissant à l'équipe de gestion de l'immeuble le soin de gérer la réaction des locataires et des clients.

« Nous constatons un écart entre la sécurité et la sûreté perçues, et la sécurité et la sûreté réelles », déclare Philip De Wolf, Directeur principal de la santé et de la sécurité et de la gestion des urgences au Fonds de placement immobilier RioCan. « Après chaque incident, nous

Bien qu'il soit rare que des personnes consommant de la drogue mettent physiquement en danger les locataires ou les clients, la perception d'un danger potentiel est un véritable enjeu pour les gestionnaires immobiliers et les propriétaires d'immeubles.



Janik Fortin et son équipe de la SDS font le lien entre les agents de sécurité des immeubles et une personne en situation d'itinérance.

avons dû tirer parti de nos partenariats avec nos experts en communication pour nous aider à gérer le message auprès de nos locataires, en particulier dans nos centres à usage mixte. »

Ce problème de perception est la raison pour laquelle il est impossible d'ignorer la question. Mais gérer ce problème a un coût, à la fois en temps et en argent. Les gestionnaires et les propriétaires d'immeubles doivent non seulement adapter judicieusement les messages de sécurité destinés aux locataires et à la communauté plus large de leur immeuble, mais ils doivent également mettre à jour la formation du personnel et l'équipement pour gérer efficacement les problèmes liés à la dépendance.

Certains propriétaires et gestionnaires d'immeubles investissent dans des technologies telles que des alarmes inviolables pour les cages d'escalier et des capteurs de salle de bain. « Les portes des toilettes non genrées vont du plafond au plancher pour protéger l'intimité de la personne qui se trouve à l'intérieur de la cabine », explique Morgan. « Cela ne permet pas aux agents de sécurité de vérifier si quelqu'un est étendu sur le sol, nous n'avons donc pas de visuel. La technologie que nous testons est un dispositif de détection spécial. »

Sans surprise, ces systèmes sont coûteux – celui décrit par Morgan coûte 10 000 \$ par cabine – et ils ne remplacent pas

le personnel de sécurité qui doit agir rapidement lorsque ces alarmes ou capteurs détectent un problème.

« Ce qu'il faut maintenant, c'est une formation pour désamorcer les situations », explique M. De Wolf. « Nous discutons avec nos partenaires en matière de sécurité et avec le personnel interne et nous leur offrons une formation sur la sensibilisation à la santé mentale et à la dépendance. Ainsi, lorsque des incidents se produisent, ils sont en mesure de désamorcer la situation et de la gérer jusqu'à l'arrivée des policiers. » Puisque la plupart des immeubles font appel à des services de sécurité tiers avec un taux de rotation du personnel généralement élevé, il peut être difficile de former ces agents aux nuances de la désescalade, et s'attendre à ce qu'ils interviennent dans des situations potentiellement dangereuses avec des individus au comportement erratique peut être un défi. Cependant, de plus en plus de sociétés immobilières se rendent compte que la formation et le versement de salaires plus élevés pour maintenir en poste des agents compétents permettent non seulement de satisfaire les clients et les locataires, mais aussi d'obtenir de meilleurs résultats pour les personnes souffrant d'un TUO.

« L'une des initiatives que nous avons prises a été de former certains membres de notre personnel de sécurité à l'utilisation de la naloxone », explique M. Huston.

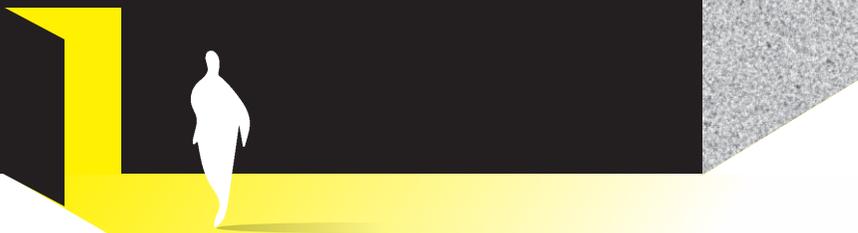
La formation et le versement de salaires plus élevés pour maintenir en poste des agents compétents permettent non seulement de satisfaire les clients et les locataires, mais aussi d'obtenir de meilleurs résultats pour les personnes souffrant d'un TUO.

« Nous avons sauvé la vie de deux personnes grâce à cette initiative, ce qui leur donne une autre chance d'obtenir l'aide et le soutien dont elles ont besoin. »

À LA RECHERCHE DE SOLUTIONS

Certaines sociétés immobilières avant-gardistes adoptent également des mesures novatrices pour s'attaquer aux racines de la crise de la dépendance en établissant des partenariats entre le personnel de sécurité qu'elles embauchent, la police locale et les services sociaux. En fait, l'une des parties les plus intéressantes du travail se déroule à Montréal, où Mme Fortin et la SDS offrent leur programmation officielle qui met en relation les travailleurs sociaux et les équipes de gestion immobilière.

JLL, par exemple, a adopté une réponse proactive à l'augmentation du nombre de personnes visiblement dépendantes qui passent du temps dans ses immeubles commerciaux de la ville. Grâce à des changements dans le protocole de sécurité et à des partenariats avec la police et les organismes sociaux locaux comme la SDS, les équipes de sécurité de JLL élaborent des protocoles intentionnellement empathiques envers les personnes vulnérables présentes dans leurs immeubles. Dans plus d'un cas, ils ont aidé des visiteurs réguliers qui auraient été auparavant considérés comme



des nuisances à trouver leur place dans des programmes de traitement et de logement à prix modique et, finalement, à réintégrer la société.

BOMA Canada a également réuni un groupe d'intervenants clés, dont la Chambre de commerce de l'Ontario, l'Association des banquiers canadiens et le Conseil canadien des affaires, pour n'en nommer que quelques-uns, afin de relever le défi de la revitalisation des centres-villes du Canada. Dans le cadre de ce travail, le groupe espère développer des objectifs créatifs en matière de représentation qui contribueront à lutter contre la crise de la dépendance.

UNE APPROCHE CENTRÉE SUR L'HUMAIN

En plus d'aider les personnes souffrant de dépendance sur place lorsque les services de sécurité signalent un incident, Mme Fortin rencontre chaque mois la police, les gestionnaires immobiliers et les équipes de sécurité pour discuter de la manière dont les immeubles gèrent la crise. Comme de nombreuses personnes souffrant de TUO ont tendance à devenir des « habitués » de certains immeubles, le personnel de sécurité peut prendre des notes sur des visiteurs précis, en utilisant des surnoms pour protéger la vie privée de chaque personne. Les agents peuvent

observer des changements dans la santé mentale et physique, la nécessité d'une intervention d'urgence ou le fait que la personne semble prête à accepter l'aide d'un organisme social. Personne ne peut être forcé à entrer dans une maison d'hébergement ou à suivre un programme de traitement, mais les agents de sécurité et les travailleurs sociaux peuvent gagner leur confiance en interagissant régulièrement avec eux et en leur proposant de l'aide.

« Nous aidons les agents de sécurité à apprendre à réagir adéquatement. Lorsque vous êtes agent de sécurité, vous représentez l'autorité, ce que la plupart des personnes vulnérables n'aiment pas », explique Mme Fortin, en ajoutant qu'elle et son équipe font le lien entre les agents de sécurité et les personnes en situation d'itinérance. « Nous essayons de leur faire comprendre qu'il n'y a pas de mal à travailler avec les agents de sécurité et que certains sont là pour les aider. »

Les sociétés immobilières sont au service de la communauté, qui doit inclure les membres vulnérables de la société. Ces nouvelles approches centrées sur la personne sont non seulement éthiques, mais aussi plus efficaces pour permettre aux personnes souffrant de

dépendance et au grand public de se sentir en sécurité. Tant que les causes profondes de la crise de la dépendance n'auront pas été résolues, l'avenir de la sécurité des immeubles devra passer par une collaboration avec les personnes souffrant de dépendance, au lieu d'entretenir une mentalité de « nous contre eux. »

Il est clair que pour le secteur immobilier commercial, la crise des opioïdes nécessite une approche collaborative impliquant la gestion immobilière, la sécurité, les services sociaux et la police, qui requièrent tous un soutien financier important. Des sociétés immobilières comme JLL investissent dans le maintien de programmes comme celui de Mme Fortin. Le souhait est que ces programmes s'étendent au-delà de Montréal, dans d'autres villes du pays. Par la suite, M. Morgan envisage que l'entreprise investisse dans des logements à prix modiques afin d'aider davantage les personnes qui tentent de se remettre sur pied.

« Vous faites partie du problème si vous ne faites pas partie de la solution », dit M. Morgan. « Le secteur immobilier a un rôle majeur à jouer à cet égard. Si des gens se trouvent sur notre propriété, nous devons faire partie de la solution. Nous avons la responsabilité de participer. » ■



LE SECTEUR IMMOBILIER COMMERCIAL ET LA CRISE DE LA DÉPENDANCE

POUR PLUS D'INFORMATIONS SUR LE DOCUMENT,
VEUILLEZ CONTACTER :

BOMA Canada | 141, Rue Adelaide Ouest, Bureau 1002 | Toronto | M5H 3L5 | info@bomacanada.ca

BOMA
Canada

This report is available in English.

BOMA Canada
bomacanada.ca