

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

**Préparée pour
l'Équipe de renforcement de la capacité communautaire pour
venir en aide aux sans-abri de la Ville d'Ottawa**

**Préparée par
Social Data Research Ltd.**

Le 25 octobre 2005

Ce rapport a été financé par l'Initiative nationale pour les sans-abri,
gouvernement du Canada.

Table des matières

1. INTRODUCTION.....	1
1.1 Approche.....	1
1.2 Paramètres.....	2
2. PROFIL DES CLIENTS AUTOCHTONES	2
2.1 Les hommes autochtones.....	3
2.2 Les femmes autochtones.....	3
2.3 Les jeunes autochtones.....	4
2.4 Les familles autochtones.....	4
2.5 Quelles sont les différences entre les sans-abri autochtones et les autres?.....	5
2.6 Le profil des clients autochtones a-t-il changé avec le temps?	6
2.7 Quelles sont les répercussions des modifications du profil des clients sur la prestation des services?	7
3. QUI SONT AU SERVICE DES SANS-ABRI AUTOCHTONES?	8
3.1 Logement	8
3.2 Services de soutien.....	11
3.3 Capacité des organismes autochtones.....	14
3.4 Capacité des organismes grand public de servir les clients autochtones	15
4.0 LES SANS-ABRI AUTOCHTONES SONT-ILS BIEN SERVIS?	17
4.1 Opinion des organismes	17
4.2 Opinion des clients.....	19
5.0 RÉVÉLATIONS DE LA DOCUMENTATION SUR LES SANS-ABRI AUTOCHTONES	28
5.1 Stratégie de recherche.....	28
5.2 Sommaire des constatations.....	28
5.3 Les questions clés de l'itinérance des Autochtones	30
5.4 Solutions.....	31
6. OPINION DES PRINCIPAUX INFORMATEURS SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES	34
6.1 Thèmes répétitifs.....	34
6.2 Quelques pratiques exemplaires qui fonctionnent à l'échelon local	35
6.3 Modèles prometteurs ailleurs.....	35
7. OBSERVATIONS ET CONCLUSIONS	36
7.1 Observations sur les sans-abri autochtones.....	36
7.2 Observations sur les options de service et de logement	37
7.3 Observations sur les données pour la planification	38
8. RECOMMANDATIONS.....	38
Annexe A : Références	41
Annexe B : Liste des principaux informateurs experts	44
Annexe C : Liste des représentants d'organismes interviewés.....	41

1. INTRODUCTION

Social Data Research Ltd. est fière de présenter le rapport « Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations » à l'Équipe de renforcement de la capacité communautaire pour venir en aide aux sans-abri (ERCC). L'objet de cette étude est la mise à jour du Plan communautaire d'Ottawa pour considérer l'itinérance comme suit :

- consulter les intervenants (prestataires de services directs, clients, services connexes) sur la question des services aux sans-abri autochtones à Ottawa,
- ajouter une description (portée et profil) de la population cliente, un examen des services actuels et une recherche des modèles – pratiques exemplaires dans d'autres collectivités,
- préparer un rapport sur le milieu, les enjeux et les options pour faire une mise à jour des buts et priorités de la Coalition des sans-abri autochtones, afin de formuler une stratégie durable.

Nous reconnaissons dans ce rapport le travail appréciable de la Coalition des sans-abri autochtones en milieu urbain d'Ottawa visant à considérer les besoins des Autochtones des Premières nations, des Métis et de Inuits, nous en tenons compte et en faisons le suivi¹.

1.1 Approche

Afin d'achever la recherche pour cette étude pendant la brève période attribuée, des activités ont été accomplies simultanément, à savoir :

- Une table ronde animée avec des membres de la Coalition des sans-abri autochtones pour conclure le plan de travail, identifier les informateurs clés et discuter des principaux enjeux.
- Une analyse des données actuelles, en particulier :
 - l'inventaire des services de la Ville d'Ottawa de juillet 2005,
 - la base des données du SISA, une base de données nationale maintenue à RHDC, et la rétroaction d'organismes locaux au pays (à partir des refuges jusqu'aux lits d'urgence à l'externe),
 - les statistiques trimestrielles que les organismes autochtones ont remis à la Direction du logement de la Ville d'Ottawa, Services de soutien à l'habitation,

¹ Dans l'article 35 de la *Loi constitutionnelle de 1982*, les Autochtones du Canada comprennent les Indiens, les Inuits et les Métis du Canada. Aux fins de ce projet d'évaluation, l'organisme d'Ottawa au service des Inuits en particulier, soit Tungasuwingat Inuit (T.I.), a préféré participer à une étude distincte qui cible les besoins particuliers aux sans-abri inuits à Ottawa.

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

- le bilan de l'Alliance pour résoudre la question des sans-abri.
- Un examen de la documentation dans des publications canadiennes et internationales et de rapports non publiés qui ciblent les modèles de prestation et les pratiques exemplaires dans d'autres collectivités qui ont des pourcentages élevés de sans-abri autochtones (consultez les références en Annexe A).
- Des entrevues téléphoniques avec des informateurs clés et des experts des modèles de prestation de services et de l'itinérance autochtone (consultez la liste des experts en Annexe B).
- Des entrevues téléphoniques (et le suivi par courrier électronique) avec des organismes autochtones et grand public au service des sans-abri autochtones à Ottawa (consultez la liste des répondants en Annexe C).
- Des entrevues en personne avec 17 clients autochtones qui ont accès à au moins un service grand public et pour les Autochtones.
- Des ateliers de remue-méninges avec des consultants pour résoudre des problèmes, interpréter les résultats, tirer des conclusions et formuler des recommandations (l'équipe comprenait un consultant autochtone qui avait une expérience locale, provinciale et nationale de l'itinérance).
- Une consultation avec un membre de la Coalition des sans-abri autochtones en milieu urbain d'Ottawa qui représentait la Coalition à l'ERCC pour discuter des constatations et recommandations.

1.2 Paramètres

Les principaux défis à relever pour achever ce travail ont été le départ tardif parce que les intervenants clés de la Coalition des sans-abri autochtones n'ont pas été disponibles avant la mi-septembre et la brève période attribuée à la recherche. Nous avons fait la collecte de multiples sources d'information et les avons analysées simultanément pour relever ces défis. Les statistiques locales sur les sans-abri autochtones sont limitées, mais un profil composite a pu être tracé lorsque des études et données locales ont été combinées avec les statistiques actuelles sur les clients de divers organismes. Les résultats du rapport sont axés sur les opinions des personnes interviewées à ces organismes, mais elles ne reflètent pas nécessairement celles des organismes qui n'étaient pas disponibles pour répondre aux questions. Nous avons aussi eu des entrevues avec un échantillon de clients. Les résultats de ces entrevues sont révélateurs et donnent une perspective relative de la qualité des services obtenus à leur avis.

2. PROFIL DES CLIENTS AUTOCHTONES

Les résultats présentés dans cette section sont tirés de plusieurs sources : organismes autochtones, clients autochtones, organismes grand public qui

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

servent aussi des clients autochtones, statistiques d'organismes autochtones présentées à la Direction du logement de la Ville d'Ottawa et autres études locales. La majorité des organismes n'ont pas de statistiques à jour sur le profil des clients. La plupart des organismes grand public ont pu estimer le pourcentage de leurs clients autochtones et leur tranche d'âge. Ce sont les clients eux-mêmes qui ont tracé le profil le plus lucide des sans-abri autochtones.

2.1 Les hommes autochtones

Les hommes autochtones sont habituellement le groupe prédominant des cultures non européennes représentées dans la population générale des clients masculins des organismes grand public. Selon les organismes grand public interviewés pour cette étude, de 10 % à 40 % des clients masculins sont de souche autochtone. Dans d'autres études (Aubrey et coll., 2003), les auteurs ont constaté qu'environ 20 % de la population sans-abri dans l'ensemble et 10 % des hommes sans-abri à Ottawa sont de souche autochtone, une surreprésentation étant donné que ce groupe est à peine 1,1 % de la population d'Ottawa dans l'ensemble.

Les organismes grand public au service des hommes sans-abri constatent que les clients autochtones sont répartis dans les mêmes tranches d'âge que les clients masculins dans l'ensemble, et ils peuvent être à peine des adolescents ou avoir bien plus de 50 ans. Les hommes de 40 à 45 ans sont cependant la catégorie prédominante des sans-abri. Cette constatation est ressortie des entrevues avec les clients, même s'ils n'étaient pas un échantillon aléatoire systématique. Les clients masculins autochtones interviewés pour cette étude avaient de 17 à 48 ans, mais la majorité ont plus de 40 ans.

2.2 Les femmes autochtones

Les femmes autochtones peuvent atteindre un pourcentage plus élevé des sans-abri autochtones que ce n'est le cas pour les femmes de la population sans-abri dans l'ensemble. Selon la documentation, les auteurs d'études ont constaté que la population des sans-abri autochtones compte 30 % de femmes et 70 % d'hommes. Les représentants des organismes grand public non autochtones interviewés pour cette recherche estiment que leur population de sans-abri en général affiche 20 % de femmes et 80 % d'hommes. Le Centre d'amitié autochtone Odawa estime cependant que 15 % de ses clients autochtones sont des femmes et 85 % sont des hommes. Le Centre Wabano des services de santé reçoit plus de femmes (60 %) que d'hommes (40 %), mais la majorité de ces clients ne sont pas des sans-abri.

Dans les organismes grand public au service des femmes seulement, le pourcentage des Autochtones varie entre 5 % et 25 %. Les organismes estiment que leurs clientes autochtones ont de 18 à 80 ans, la moyenne étant de 30 à 40 ans. Celles qui fuient la violence sont cependant plus jeunes, elles ont 25 ans en moyenne. Les femmes autochtones interviewées pour cette recherche avaient de 18 à 49 ans, soit 40 ans en moyenne.

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

Des indications révèlent que le nombre de femmes autochtones qui ont accès aux services aux Autochtones est à la hausse. Les statistiques que le pavillon Minwaashin – CSFA a remis à la Direction du logement de la Ville d'Ottawa affichent une augmentation de 37 % du nombre de femmes qui ont eu accès à des services liés au logement pendant le trimestre d'octobre à décembre 2004 et celui de janvier à mars 2005. La majorité (88 %) de ces clientes sont des femmes seules et 12 % sont seule parente d'au moins un enfant. La même tendance est remarquée au CSFA – Oshki Kizis où l'augmentation des femmes ayant accès aux services pendant la même période atteint 33 %. Au volet de la répartition par tranche d'âge, 73 % des femmes avaient de 31 à 64 ans, 12 % avaient de 15 à 30 ans et environ 10 % étaient des enfants de moins de 15 ans. La majorité étaient des adultes seules. Un chevauchement considérable est possible dans ces statistiques parce que les mêmes clientes peuvent avoir accès aux services des deux organismes. L'augmentation est néanmoins remarquable.

2.3 Les jeunes autochtones

Selon le Bureau des services à la jeunesse, de 6 à 7 % des clientes du refuge des jeunes femmes qui attendent un logement du BSJ ou d'avoir accès aux services d'accueil au centre-ville sont des Autochtones. Le nombre de jeunes hommes est légèrement plus élevé dans ce groupe. Ces jeunes ont de multiples besoins, y compris les besoins élémentaires comme un refuge, des aliments et des soins de santé, mais ils ont aussi des besoins plus complexes à cause de la toxicomanie, d'une scolarité insuffisante, de la violence, du chômage et des relations avec les proches. Ces jeunes ont souvent des troubles simultanés et sont en mauvaise santé. Le BSJ noue des liens avec les organismes autochtones appropriés pour considérer les problèmes de la jeunesse autochtone.

Au Centre d'amitié autochtone Odawa, 15 % des clients sans-abri sont des jeunes.

2.4 Les familles autochtones

Les organismes autochtones au service des hommes et des femmes affirment que leurs clients englobent les bébés jusqu'aux aînés. Le Centre Odawa estime que 15 % environ de ses clients sans abri sont des familles.

Un organisme francophone au service des femmes seulement (un centre d'accueil) estime que 30 % de ses 40 clientes sont des Autochtones, la majorité étant des mères seules. Ces femmes ne parlent pas français, mais elles viennent au centre avec leurs enfants parce que l'accueil est chaleureux, il est ouvert en soirée et il offre des programmes pour femmes seulement. Nombre de femmes fuient un partenaire violent. La langue est un obstacle frustrant pour le personnel, mais les clientes se sentent à l'aise lorsqu'elles viennent au centre, selon la personne qui a répondu à nos questions. Trois clientes de cet organisme sont aussi des transsexuelles autochtones, soit environ 25 % des clientes autochtones.

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

La pauvreté, le manque d'alimentation et les besoins élémentaires comme un refuge, des vêtements et des soins de santé sont prédominants. Selon la personne qui a répondu à nos questions, la majorité des femmes sont marginalisées et ont l'impression d'être opprimées dans la collectivité des services grand public parce qu'elles sont Autochtones. Les clientes disent que les autres ont l'impression qu'elles ne peuvent garder un emploi parce qu'elles sont Autochtones. L'emploi et l'employabilité sont des enjeux importants.

2.5 Quelles sont les différences entre les sans-abri autochtones et les autres?

Nous avons demandé, pendant l'étude, aux organismes grand public au service des Autochtones quelles sont les différences, le cas échéant, entre les clients autochtones et les autres. La majorité des organismes ont constaté que les caractéristiques démographiques affichent peu de différences. Les intervenants de la moitié des organismes interviewés environ ont cependant observé des différences remarquables entre les clients autochtones et les autres, surtout au volet des enjeux sociaux et de la santé.

Des organismes ont indiqué que leurs clients autochtones semblent davantage isolés socialement, qu'ils préfèrent souvent dormir au grand air et non dans un refuge d'urgence. Ils ont perdu leurs racines communautaires, selon un répondant. Nous servons aussi des Inuits qui ont plus de difficultés à passer de la prison à la collectivité dans l'ensemble. Un intervenant dans un autre organisme remarque que les clients autochtones qui ont accès aux services ont tendance à se tenir ensemble. Les clients eux-mêmes ont confirmé cette observation. Des clients ont dit qu'ils veulent être avec d'autres Autochtones lorsqu'ils ont recours aux services d'accueil ou aux refuges. Des clients autochtones sont insatisfaits des organismes grand public peut-être en partie parce qu'ils n'ont pas l'occasion d'avoir une interaction avec les membres du personnel ou d'autres clients autochtones.

Des organismes grand public ont fait une autre observation importante : les clients autochtones sont souvent « plus difficiles à servir », ils ont des problèmes de toxicomanie plus graves et ont souvent d'autres troubles simultanés. Dans certains cas, ils arrivent aux organismes grand public parce que la plupart appliquent une approche de la diminution des préjudices au lieu de celle de l'abstinence appliquée dans des organismes autochtones. Selon un organisme grand public, la majorité des clients autochtones se retrouvent dans des refuges grand public à cause de leurs problèmes de toxicomanie. Ils sont souvent en très mauvaise santé et aiguillés vers le Projet de santé urbaine d'Ottawa.

Des 17 clients autochtones interviewés pour l'étude, 35 % ont affirmé que leur santé en général était moyenne ou médiocre et 18 % ont dit qu'elle était très bonne ou excellente. (Les jeunes répondants ont affirmé être en meilleure santé). Plus de la moitié ont déclaré avoir des problèmes de santé physique, par exemple, VIH – SIDA, foie endommagé, asthme et problèmes de dos dégénératifs. Environ un quart ont affirmé avoir des problèmes de santé mentale, y compris schizophrénie, anxiété et dépression. Dans une proportion de 60 %,

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

les clients autochtones interviewés ont indiqué avoir des problèmes de toxicomanie, y compris la consommation d'alcool et de drogues dans la rue.

Les organismes autochtones interviewés pour l'étude confirment ces résultats. Selon l'organisme répondant, de 10 à 85 % de leurs clients sont en mauvaise santé et environ la moitié de tous les sans-abri autochtones sont en très mauvaise santé physique. Les estimations de la santé mentale médiocre sont de 65 à 90 % et, pour la toxicomanie, de 60 à 80 %. On estime qu'environ la moitié des sans-abri autochtones ont des troubles simultanés.

Les organismes autochtones se sont exprimés sur les enjeux particuliers aux sans-abri autochtones, y compris les traumatismes subis au pensionnat, la violence infligée de génération en génération, l'agression sexuelle, la perte de culture, la perte de la famille, les taux plus élevés de syndrome d'intoxication fœtale à l'alcool, l'identité linguistique et la famille dysfonctionnelle. Il y a aussi des indications que les Autochtones gais, lesbiennes, bisexuels et transsexuels peuvent avoir des besoins spéciaux auxquels ne peuvent répondre les organismes grand public.

2.6 Le profil des clients autochtones a-t-il changé avec le temps?

Les changements observés avec le temps dans la population des sans-abri en général s'appliquent aussi aux clients autochtones, y compris une augmentation du nombre de clients qui ont des besoins profonds et complexes et des jeunes séparés de leur famille. (Un Autochtone masculin dans la vingtaine qui a été interviewé a été abandonné orphelin à l'âge de trois ans et est passé d'un foyer à l'autre et d'un foyer de groupe à la rue.) Des intervenants du Projet de santé urbaine d'Ottawa ont observé une augmentation constante du nombre de clients autochtones aiguillés vers cet organisme depuis qu'il a ouvert ses portes il y a quatre ans.

Deux organismes grand public ont déclaré que les Autochtones utilisent les services particuliers aux Autochtones dès qu'ils deviennent disponibles. Ces clients ont donc un plus large éventail de services qui se complètent pour répondre à leurs besoins.

Des organismes autochtones ont observé que les problèmes de toxicomanie et de capacité d'adaptation, ainsi que les troubles de santé physique et mentale, s'aggravent chez leurs clients. Simultanément, des répondants remarquent que les Autochtones sont maintenant plus conscients des causes de certains de leurs problèmes. Ils ont ajouté que cela aide des clients, mais pour d'autres, c'est une béquille pour maintenir l'approche de la « victime ». Des organismes autochtones ont aussi remarqué une augmentation du nombre de jeunes à risque – sans-abri. À leur avis, c'est peut-être parce que des jeunes ne peuvent réussir dans les écoles publiques.

Un organisme francophone au service des femmes a remarqué une augmentation du nombre de clientes autochtones. De l'avis de l'organisme, ces femmes y trouvent un endroit qui leur convient.

2.7 Quelles sont les répercussions des modifications du profil des clients sur la prestation des services?

Les organismes grand public de l'enquête indiquent que les services aux clients à risque élevé ont eu des répercussions sur la prestation des services et ces répercussions sont les mêmes pour les clients autochtones et les autres. Les genres de changements et de besoins dans la prestation des services comprennent ceci :

- Besoin accru de logements soutenus – de soutien (un organisme grand public a l'impression que c'est même un besoin plus grand pour les clients autochtones).
- Besoin accru de gestion des cas.
- Besoin davantage d'aide du Service de police.
- Le ratio membre du personnel:clients est à la hausse, en particulier en soirée pour ceux qui offrent des services jour et nuit.
- Besoin davantage de membres du personnel.
- Besoin de membres du personnel spécialisés, en particulier des gens sensibilisés aux besoins des clients autochtones (organismes grand public).
- Besoin de formation supplémentaire pour le personnel et de sensibilisation culturelle en particulier.
- Besoin de collaboration accrue entre les initiatives provinciales et nationales sur la prévention, les soins, le soutien et le traitement des personnes atteintes de VIH – SIDA.
- Besoin davantage de sécurité à cause de la violence à la hausse chez les clients.

Quelques organismes ont indiqué, malgré les défis à la hausse, que leur méthode de prestation des services n'a pas beaucoup changé. Ils essaient simplement de répondre à la demande. Le manque de ressources est la principale raison. Les organismes grand public ont identifié les segments où le besoin de services est le plus grand : femmes, LGBT et toxicomanes. Les femmes autochtones ont besoin de services de désintoxication et de réadaptation qui appliquent les approches de la guérison traditionnelle. Il y a des écarts semblables dans les services entre les organismes grand public et autochtones. Selon les organismes autochtones, il faut davantage de services pour les hommes, les femmes seules, les femmes qui ont des enfants, les « femmes au visage bronzé » victimes de racisme et les Inuits².

² Une étude distincte considère les besoins des sans-abri inuits.

3. QUI SONT AU SERVICE DES SANS-ABRI AUTOCHTONES?

Des organismes autochtones et des organismes grand public de la Ville d'Ottawa font la prestation de services aux jeunes, aux femmes et aux hommes seuls, et aux familles autochtones sans abri. Les organismes autochtones en particulier sont d'abord au service des leurs, mais ils offrent aussi des services à un petit pourcentage de personnes non autochtones. Des particuliers d'origine autochtone surtout sont chargés de la régie, de la planification, de l'évaluation, de l'administration et de l'application des programmes. En effet, une caractéristique distincte sous-jacente à la programmation et à la prestation des services sont les racines profondes dans l'histoire autochtone, les enseignements traditionnels et les pratiques de guérison. Dans cette section, les composantes du continuum actuel de soins des Autochtones sont décrites comparativement à la structure du continuum grand public des soins. La capacité de chaque composante est indiquée dans la mesure où le permettent les données disponibles.

3.1 Logement

Refuges d'urgence

Dans le continuum grand public des soins, les refuges d'urgence offrent un endroit où dormir, habituellement dans un dortoir et, parfois, dans des chambres pour une personne ou plus. Les douches et les repas sont compris. En hiver, lorsque la demande surpasse le nombre de lits « permanents », les refuges peuvent ajouter des lits ou des matelas en réponse à l'achalandage à la hausse. Les refuges d'urgence sont au service des sans-abri à court terme et des sans-abri chroniques qui ont souvent des besoins de soins de santé complexes et qui ne peuvent avoir accès aux services grand public à cause de problèmes de comportement ou de mode de vie. Un pourcentage élevé d'hommes sans abri qui ont accès aux refuges d'urgence grand public sont Autochtones, Métis et Inuits. Les refuges grand public sont particulièrement difficiles pour les femmes autochtones à cause du racisme, du vol et de l'intimidation. Il n'y a actuellement pas de refuge d'urgence pour les hommes et les jeunes Autochtones en particulier.

Pavillon Oshki Kizis

Il y a un refuge d'urgence autochtone pour les sans-abri, ainsi que les femmes maltraitées et leurs enfants. Le pavillon Oshki Kizis est un refuge de 19 lits ouvert jour et nuit en milieu urbain pour les femmes métisses, inuites et des Premières nations et leurs enfants. Trois des 19 lits peuvent servir aux mères accompagnées de leurs enfants. Le pavillon Minwaashin administre le pavillon Oshki Kizis qui offre un milieu sécuritaire et de soutien aux sans-abri et aux femmes maltraitées. La durée du séjour varie, mais elle peut atteindre un an. La dotation des programmes sur place comprend un conseiller, un travailleur de première ligne – d'intervention en cas de crise et un adjoint administratif. Outre le soutien résidentiel jour et nuit, les programmes et services offerts comprennent : la défense des droits, la consultation (en personne et en groupe), le soutien

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

communautaire et de transition, le soutien au logement, l'aiguillage, le soutien et la défense des droits juridiques, des programmes culturels et spirituels et des programmes pour enfants.

Logement de soutien – transition

Le logement de soutien offre habituellement des services sur place ajoutés à la prestation de services transférables spécialisés et personnalisés pour répondre aux besoins des résidents. Les services sont habituellement répartis en deux grandes catégories : soutien personnel et de la santé. La cible est la réadaptation, la formation à l'acquisition d'aptitudes et l'intégration communautaire. Le logement de soutien peut être à long terme, mais le logement de transition est une étape qui offre un milieu de soutien jusqu'à ce que la personne soit prête à passer au logement permanent. La durée du séjour dans un logement de transition varie de six mois à trois ans selon l'endroit et les besoins de la personne. Voici des organismes qui offrent le logement de soutien à Ottawa : Salus, Daybreak (l'aube), Les Bergers de l'espoir et Options Bytown. Ces endroits ne peuvent cependant répondre à tous les besoins. La majorité des administrateurs de refuge confirment que l'augmentation des logements de soutien est l'une des principales priorités de la considération appropriée de l'itinérance. Les centres d'hébergement ont aussi un genre de logement de soutien à long terme. Environ 26 administrateurs offrent 850 lits subventionnés en milieu de pension supervisé. Les centres d'hébergement accueillent des personnes âgées fragiles et des gens atteints de maladie mentale ou de déficience développementale.

Maison de transition Tewegan

Établissement de logement de transition particulier aux Autochtones, la Maison de transition Tewegan a récemment ouvert ses portes aux jeunes femmes seules. Il n'y a pas d'autre établissement de logement de transition en particulier pour les sans-abri autochtones à Ottawa. Tewegan est une maison de huit lits pour les jeunes femmes inuites, métisses et des Premières nations de 16 à 29 ans qui sont sans abri ou à risque de le devenir. Cet établissement offre des services résidentiels, ainsi que des services sur place et de soutien jour et nuit. La Société de logement sans but lucratif pour les jeunes Autochtones (SLSBLJA) administre la Maison de transition Tewegan qui offre ceci :

- un milieu culturel sécuritaire et une aînée – grand-mère en résidence,
- la consultation confidentielle et de soutien, de l'information, la défense des droits et l'aiguillage pour aider les jeunes femmes à trouver un logement permanent,
- un milieu où les jeunes femmes se sentent en sécurité pour retrouver leur fierté et le respect de leur culture,
- une occasion pour les jeunes femmes d'en apprendre davantage sur leur culture et de célébrer leurs traditions,
- l'aiguillage communautaire.

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

Les programmes et services comprennent les enseignements traditionnels, les aptitudes à la vie quotidienne, l'établissement d'un budget, le perfectionnement personnel et professionnel, les aptitudes à l'économie domestique, la défense des droits et l'information sur l'alimentation.

Logement social

La Société de logement communautaire d'Ottawa (SLCO) et d'autres administrateurs de logements sans but lucratif et de coopératives d'habitation offrent le logement à loyer indexé sur le revenu. Le supplément au loyer est aussi disponible pour le logement du marché privé. Il y a une longue liste d'attente de familles et de personnes seules qui ont besoin d'un logement à prix raisonnable. Il peut s'écouler des années avant d'obtenir un logement. Le Registre des logements maintient une liste d'attente centrale. Il y a parfois un travailleur de soutien sur place dans des édifices de logement social pour aider les nouveaux locataires à risque élevé à s'intégrer dans la collectivité et à nouer des liens entre les résidents et les services de soutien communautaires. Des prestataires de services spécialisés peuvent aussi offrir de l'aide à des particuliers ou des groupes dans des édifices de logement social. Les sans-abri autochtones et ceux à risque d'itinérance (jeunes, femmes et hommes seuls, familles) sont admissibles au logement social de la SLCO.

Société de logement sans but lucratif Gignul

Il y a actuellement un prestataire du logement social particulier aux Autochtones : la Société de logement sans but lucratif Gignul. (La Société de logement inuite est au service des Inuits sans-abri en ville.) Les deux ont de longues listes d'attente. Gignul a 162 unités pour les gens d'ascendance métisse et des Premières nations. Ceux qui ont 16 ans et plus et qui peuvent vivre en toute autonomie sont admissibles. La Société de logement sans but lucratif Gignul s'est engagée à appliquer une approche holistique au logement. Les candidats comprennent des gens à risque de perdre leur logement et d'autres actuellement sans abri. Gignul collabore en partenariat avec d'autres organismes autochtones et cible les solutions à court et à long terme.

Logement sur le marché privé

Les maisons de chambres sont l'une des possibilités de logement permanent et de transition disponibles les moins chères pour les Canadiens à faible revenu. Il y a environ 200 maisons de chambres à Ottawa et c'est à peu près la seule option de logement à prix raisonnable du marché privé à la disposition des jeunes et des adultes à faible revenu. C'est le seul choix d'hébergement dont le loyer correspond à peu près aux 335 \$ qu'attribue l'Ontario au travail en allocation au refuge. Certaines maisons de chambres ont un surintendant affecté au soutien sur place. L'Équipe des services des maisons de chambres de la Ville d'Ottawa³ est disponible pour résoudre les crises fréquentes. Les maisons de

³ Le coordonnateur des maisons de chambres coordonne et déploie, pour la Direction du logement de la Ville d'Ottawa, les représentants des règlements municipaux, du Service des

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

chambres sont l'une des options de logement les plus réalistes pour les sans-abri seuls qui sortent du réseau des refuges. Le nombre de maisons de chambres a cependant diminué au cours des années et des groupes de contribuables dans les quartiers s'opposent souvent avec véhémence à l'ouverture de nouvelles maisons de chambres, en particulier celles qui accueilleront probablement les hommes seuls des refuges. Il n'y a actuellement pas de maisons de chambres ouvertes aux Autochtones en particulier à Ottawa.

3.2 Services de soutien

Services d'intervention directe

Des centres d'accueil et des organismes ont des travailleurs d'intervention directe affectés dans les rues des quartiers voisins qui apportent les nécessités de la survie, par exemple, aliments, vêtements, couvertures, premiers soins, information et autres services, aux jeunes, aux femmes et hommes seuls, et aux familles sans abri qui ne veulent pas aller aux refuges. Les programmes d'intervention directe particuliers aux Autochtones ressemblent aux services d'intervention directe grand public pour les sans-abri et ils sont plus pertinents et sensibilisés sur le plan culturel. Le Centre 454 (centre d'accueil grand public) est devenu un organisme sensibilisé sur le plan culturel. En effet, selon la Coalition des sans-abri autochtones en milieu urbain d'Ottawa, le Centre 454 est le premier endroit où un sans-abri autochtone ira probablement à son arrivée en ville.

Il y a cinq programmes d'intervention directe particuliers aux Autochtones, y compris deux centres d'accueil – de soutien à Ottawa. Chacun est décrit brièvement ci-dessous.

L'Équipe mobile de soins de santé Getcha-Nishing Mashkiki

Le Centre Wabano des services de santé, centre de santé en milieu urbain établi en 1998, se charge de la gestion et du fonctionnement de l'Équipe mobile de soins de santé et de traitement des toxicomanies. L'Équipe mobile cible avant tout la prestation de soins médicaux aux Autochtones à risque élevé d'itinérance. À l'aide de l'approche culturelle de la santé et du bien-être du Centre Wabano, l'équipe d'intervention directe cible le concept traditionnel de la guérison holistique. L'approche comprend la prestation de services qui suscitent la guérison en engageant toute la personne, soit sur le plan émotif, spirituel, mental et physique. L'Équipe mobile fait la prestation de divers services, par exemple :

- soin des maladies et lésions habituelles,
- distribution de préservatifs et soins des MTS,
- dépistage anonyme du VIH et de l'hép. C,

pompiers, du Service de police et de l'édifice, et les réunit lorsque les circonstances l'exigent pour régler et désamorcer une crise.

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

- distribution de vêtements,
- service d'accueil – repas Biindahgen au Centre de santé communautaire Côte-de-sable,
- aiguillage vers des refuges, le logement, des banques d'aliments et des centres de traitement (toxicomanies et maladies mentales),
- groupes de soutien pour la prévention de la rechute, soins avant et après traitement,
- enseignements traditionnels et culturels, orientation et soutien personnels.

Le Centre Wabano obtient du financement pour l'Équipe mobile de soins de santé et de traitement des toxicomanies de deux sources : la Fédération des Centres d'amitié des Indiens de l'Ontario (FCAIO) et l'Initiative nationale pour les sans-abri (« IPAC »). La FCAIO finance un gestionnaire des cas de toxicomanie et un travailleur affecté aux toxicomanes. Une grand-mère et un animateur reçoivent des honoraires. L'IPAC finance une infirmière praticienne, un travailleur de la santé mentale et un travailleur auprès des jeunes.

Service d'accueil – repas (« bienvenue ») Biindahgen

Le programme d'accueil – repas mentionné ci-dessus est l'un des services d'intervention directe dont l'Équipe mobile de soins de santé et de traitement des toxicomanies fait la prestation le vendredi, chaque semaine, au Centre de santé communautaire Côte-de-sable. Le programme est populaire chez les sans-abri et ceux à risque de le devenir. Le repas est servi en milieu d'enseignement traditionnel et culturel en présence de l'infirmière praticienne et des travailleurs d'intervention directe auprès des jeunes, de l'aide au logement, du traitement soins des toxicomanies et des soins de santé mentale qui sont disponibles pour aider au besoin. Le programme a commencé avec six sans-abri. De 40 à 45 jeunes, hommes et femmes sont maintenant accueillis chaque semaine.

Projet pilote pour les jeunes

Le Projet pilote pour les jeunes est un volet de l'Équipe mobile de soins de santé administré au Centre Wabano. Les travailleurs auprès des jeunes collaborent avec les organismes membres de la Coalition des sans-abri autochtones en milieu urbain d'Ottawa pour intervenir directement auprès des jeunes hommes et femmes de 15 à 30 ans. Les intervenants du programme ont identifié 90 jeunes toxicomanes actifs. Les travailleurs offrent des coupons de transport, l'aiguillage et le suivi vers les ressources de traitement et de logement, ainsi que des services d'interprétation culturelle.

Centre de support des femmes autochtones – Minwaashin

Le CSFA – Minwaashin est un programme du pavillon Minwaashin. D'autres organismes aiguillent habituellement les femmes, jeunes et adultes vers ce programme de soutien. La population cible sont les femmes autochtones et leurs enfants sans abri ou à risque de le devenir, ainsi que les victimes de la pauvreté, de la violence à domicile, des agressions sexuelles, des mauvais traitements

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

physiques, des toxicomanies et qui ont des troubles de santé mentale. Les programmes comprennent des ateliers, une soupe populaire, des programmes pour enfants, le soutien au logement et à la stabilisation, la consultation et l'aiguillage pour les problèmes de santé mentale et de toxicomanie. L'IPAC finance deux postes à plein temps, un travailleur du soutien familial à plein temps et un travailleur de la santé mentale à plein temps.

Centre d'accueil Shawenjeagamik

Shawenjeagamik signifie « Maison de la compassion » en algonquin. Le centre fonctionne sous les auspices du Centre d'amitié autochtone Odawa (CAAO). C'est un centre d'accueil autochtone pour les Métis, Inuits et Autochtones des Premières nations sans abri ou à risque de le devenir. Les sept enseignements des grands-pères : honnêteté, humilité, confiance, amour, bravoure, compassion et courage orientent le protocole de Shawenjeagamik. Le CAAO a obtenu des fonds d'immobilisations de l'IPAC pour un édifice au 510, rue Rideau, mais des problèmes de zonage ont empêché l'occupation des lieux. Entre-temps, le Centre d'amitié autochtone Odawa offre des services à l'aide de l'autobus de l'organisme (autobus Bannock). Le financement opérationnel de l'IPAC permettra d'offrir des services pour la période d'août 2004 à mars 2006. Les services comprennent deux repas chauds par jour, des vêtements pour tenir au chaud, des articles d'hygiène personnelle, l'aiguillage et l'information sur les ressources, des billets d'autobus pour les rendez-vous, de l'aide pour remplir des formules, des services d'extraits de documentation, une banque d'aliments, des cercles d'échange et la présence d'aînés sur demande pour les événements spéciaux. Lorsque le Centre ouvrira ses portes, il y aura aussi des douches et une salle de lavage. Le personnel comprend actuellement un gestionnaire, un adjoint, un cuisinier à plein temps et un à temps partiel, un travailleur de première ligne – d'intervention directe, un préposé à l'entretien à temps partiel, ainsi que des travailleurs et bénévoles affectés à 4,5 quarts. Voici les attentes du CAAO pour le Centre d'accueil Shawenjeagamik à l'avenir : financement durable garanti, unités de logement ou chambres sécuritaires à prix raisonnable, élaboration d'un processus pour retirer les clients de la rue et leur offrir un logement temporaire ou de transition, prestation du recyclage et de la formation à l'acquisition d'aptitudes et suivi pour élaborer des programmes novateurs.

Services des refuges

Il y a des services de soutien sur place dans les refuges d'urgence grand public. Ils peuvent comprendre l'évaluation et l'aiguillage, la recherche de logement et la stabilisation, ainsi que des services de santé. Chaque refuge a un préposé à la recherche d'un logement pour aider les sans-abri à trouver un endroit approprié où habiter à prix raisonnable. Des prestataires de services (de santé physique, mentale et de traitement des toxicomanies) viennent aux refuges régulièrement, à des périodes prédéterminées et en cas d'urgence⁴. Un travailleur du soutien

⁴ Des partenariats formés avec Santé urbaine d'Ottawa, l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM), le Service de la santé publique et l'Hôpital Royal d'Ottawa – Programme

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

familial et un conseiller en santé mentale offrent des services aux refuges à Oshki Kizis pour aider les femmes et les enfants à réintégrer la collectivité.

Prévention de la perte du logement

Le réseau de prévention de la perte du logement intervient par l'intermédiaire des centres de santé communautaire pour identifier les personnes et familles à risque de devenir sans abri. Il est beaucoup plus rentable de maintenir le logement de quelqu'un au lieu de le faire passer par le cycle du refuge d'urgence et du processus de recherche de logement. Les travailleurs aident à obtenir des prêts à court terme (pour payer le loyer ou les factures des services publics en souffrance), ils interviennent à titre de médiateurs pour régler les différends avec les propriétaires et aiguillent les gens vers des ressources et programmes appropriés. Les personnes et familles sans abri qui trouvent un logement ont habituellement besoin du suivi d'un travailleur pour vérifier s'ils sont branchés aux services, s'ils payent le loyer et s'ils commencent à passer de la vie dans la rue et les refuges à un milieu plus stable. Les travailleurs de l'intervention directe du soutien au logement pour les Autochtones du CSFA – Minwaashin, du Projet pilote pour les jeunes de l'Équipe mobile de soins de santé Getcha-Nishing Mashkiki, du Centre Wabano des services de santé et du Centre d'accueil Shawenjeagamik offrent aussi ces services maintenant, un volet de leurs responsabilités générales.

3.3 Capacité des organismes autochtones

Les statistiques sur la capacité affichées au Tableau 1 sont tirées des résultats de l'inventaire des services de juillet 2005 de la Ville d'Ottawa : Inventaire des services de logement et de soutien pour les sans-abri et les personnes à risque. Trois organismes autochtones ont répondu à l'enquête : le Centre de support des femmes autochtones – pavillon Minwaashin, le Centre Wabano des services de santé et le Centre d'amitié autochtone Odawa, ainsi que des organismes non autochtones qui offrent des services axés sur les Autochtones. Ceux-ci peuvent bien entendu utiliser les services ouverts à tous. Les statistiques donnent un aperçu de la capacité des organismes de servir les clients. Il ne faut pas oublier que les chiffres ci-dessous ne sont pas nécessairement exacts. Les mêmes travailleurs et clients sont probablement comptés dans plusieurs catégories.

Tableau 1 – Nombre de clients et de membres du personnel par secteur de programme et organisme

Secteur de programme	Organisme	N^{bre} de clients	N^{bre} de membres du personnel
Intervention directe	Wabano	211	2

d'intervention directe offrent des services de santé aux sans-abri dans la rue et les refuges, et le logement de soutien – de transition.

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

Recherche de logement	Pavillon Minwaashin	190	2
	Wabano	120	2
Perte de logement	Wabano	77	2
Soutien à l'accueil	Wabano	211	3
Santé mentale	Wabano	44	1
	Pavillon Minwaashin	486	1
Santé physique	Wabano	70	1
Emploi	Odawa	1 300	2
	Pavillon Minwaashin	486	1
Toxicomanie	Wabano	68	2

Autres services

Outre les services inscrits au Tableau 1 ci-dessus, le Centre d'amitié autochtone Odawa et la Résidence Bruce ont maintenu un inventaire du logement de transition et des principaux clients autochtones. Quatre organismes (Odawa, Options Bytown, Daybreak (l'aube) et la Résidence Bruce) ont déclaré qu'ils offrent le logement de soutien aux Autochtones. Outre le Centre Odawa, ces organismes ont aussi servi d'autres clients.

3.4 Capacité des organismes grand public de servir les clients autochtones

Les statistiques sur la prestation des services aux Autochtones posent des problèmes parce que des Autochtones ont peut-être été déjà calculés dans les données sur la population générale des organismes et ils peuvent donc être comptés deux fois. Un groupe secondaire d'Inuits semble aussi ne pas s'identifier Autochtones. D'autre part, il n'est pas nécessaire de présenter une carte de statut pour être recensé Autochtone et n'importe qui peut donc affirmer l'être. (La Ville d'Ottawa voudra peut-être communiquer avec la Ville de Winnipeg qui a une grande population autochtone en milieu urbain pour déterminer

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

comment elle définit un Autochtone et considère les rapports statistiques.) Les organismes n'ont pas tous donné des estimations du nombre des clients autochtones servis ou du nombre de membres du personnel. Il faudrait donc interpréter avec prudence les statistiques versées au Tableau 2 ci-dessous parce que les Autochtones sont habituellement recensés sur la foi de leurs affirmations seulement.

Outre les trois organismes autochtones, 54 organismes grand public au service des sans-abri ont répondu à l'enquête sur l'inventaire des services 2005 de la Ville d'Ottawa. Tous ont affirmé que leurs services sont disponibles aux clients autochtones. Les organismes veulent garantir que les Autochtones obtiennent les services de soutien aux sans-abri disponibles à tous et qu'ils peuvent aussi obtenir des services conçus en particulier pour eux.

Le Tableau 2 ci-dessous résume la capacité des organismes qui ont déclaré servir actuellement des clients autochtones. Il révèle que 719 clients autochtones ont utilisé les services des organismes grand public en 2005. On ne sait pas combien de ces clients ont utilisé plus d'un service ou le même plus d'une fois.

Tableau 2 : Capacité des organismes grand public de servir les clients autochtones*

Genre de service	Nombre d'organismes qui déclarent offrir le service	Nombre total de clients autochtones servis par année	Nombre total de membres du personnel qui font la prestation des services (à tous les clients)
Service d'intervention directe	8	422	9
Recherche de logement	4	422	4
Prévention de la perte du logement	3	401	2
Soutien à l'accueil	8	412	27,5
Soutien à la santé mentale	4	507	20
Soutien à la santé physique	6	719 (Le CSC Côte-de-sable en a déclaré 275)	5 (Le CSC Côte-de-sable n'a pas donné le nombre de membres du personnel)

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

Service d'emploi	5	412	20 (17 au Centre de travail Causeway)
Service aux toxicomanes	6	453	3,17

4.0 LES SANS-ABRI AUTOCHTONES SONT-ILS BIEN SERVIS?

4.1 Opinion des organismes

Capacité des organismes grand public de servir les clients autochtones

Nous avons demandé aux organismes grand public, compte tenu des services qu'ils offrent, s'ils avaient la capacité de répondre aux besoins des clients autochtones. La majorité des organismes ont été affirmatifs, mais ont indiqué des écarts dans les services, les mêmes que dans ceux offerts aux clients non autochtones. Outre le financement pour le fonctionnement, les écarts relevés comprenaient le logement soutenu, ainsi qu'un principe de réduction des préjudices, la gestion des cas, les services de santé mentale, le personnel bilingue, les programmes d'accueil pour les femmes, y compris les programmes en soirée et la formation sur la population autochtone. Un organisme avait l'impression que les clients autochtones ont davantage de besoins, qu'ils ont plus de difficultés à s'adapter et qu'ils peuvent avoir des régimes alimentaires particuliers. Nous avons demandé aux représentants s'ils avaient l'impression que leur organisme devrait essayer de combler les écarts de la prestation des services aux clients autochtones et la majorité d'entre eux ont exprimé la volonté de collaborer avec les organismes autochtones et les partenaires de la Coalition. De l'avis d'un répondant, il serait bien d'en apprendre davantage sur les antécédents, la culture et les traditions des clients autochtones. Les intervenants du Projet de santé urbaine d'Ottawa (PSUO) ont affirmé avoir établi un partenariat avec des organismes autochtones, et compter sur eux, pour mieux répondre aux besoins de leurs clients autochtones. Les intervenants du PSUO ont l'impression que les organismes autochtones sont en meilleure position pour comprendre les besoins de leurs clients. Des clients interviewés au cours de cette étude ont affirmé être mal à l'aise dans les organismes grand public. Quelques clients, surtout des femmes, évitent des refuges à cause des différences culturelles et des désaccords violents avec d'autres clients.

Capacité des organismes autochtones de servir les clients autochtones

Les organismes autochtones ont affirmé que le principal problème lié à la capacité de servir leurs clients sans abri est le manque de financement à plus long terme. Selon des répondants, le financement à court terme obtenu de l'IPAC empêche le personnel d'élaborer des plans à long terme avec les clients. Les organismes ont aussi de la difficulté à embaucher et à maintenir en poste du

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

personnel qualifié à cause du genre d'emploi à court terme. Les organismes autochtones avaient l'impression que les sans-abri autochtones qui cherchent refuge dans les organismes grand public sont souvent victimes de racisme et de la violence d'autres clients.

Accès des clients et suivi

Nous avons demandé aux organismes comment les clients sont informés de leurs services. Wabano semble être la principale source d'aiguillage des organismes grand public. Pour la majorité des organismes cependant, tous les clients sont informés des services par auto-aiguillage, de bouche à oreille et par d'autres organismes qui les orientent dans leur réseau. Selon les organismes autochtones, c'est surtout le bouche à oreille qui aiguille les clients (téléphone arabe), le travail en équipe avec d'autres organismes autochtones et grand public, et l'aiguillage de ceux-ci. Le suivi des clients est un problème pour la majorité des organismes grand public. La question est une composante critique pour les clients autochtones qui ont souvent de plus grands besoins. Des organismes grand public appliquent une approche de la gestion des cas à leurs clients autochtones et collaborent avec des organismes partenaires. Les intervenants du Projet de santé urbaine d'Ottawa admettent cependant qu'ils ont des difficultés à répondre aux besoins de leurs clients autochtones. Ils affirment que ces clients ont tendance à rester plus longtemps dans le programme que les autres parce qu'il y a vraiment peu d'options pour eux. Leurs problèmes ont tendance à les empêcher de s'intégrer à la vie communautaire, mais ils ont besoin de soutien à la vie quotidienne à cause de leur santé physique et mentale fragile. L'organisme francophone au service des femmes seulement affirme qu'il n'y a presque pas de suivi parce que le personnel parle français seulement et n'a pas communiqué avec d'autres organismes grand public.

Collaboration avec les organismes autochtones

Nous avons demandé aux organismes grand public au service des clients autochtones s'ils connaissent les organismes autochtones à Ottawa. Des 13 organismes qui ont répondu, cinq connaissent très bien ces organismes, cinq les connaissent relativement bien et trois ne les connaissent pas vraiment. Un organisme grand public qui connaît bien les organismes autochtones à Ottawa est d'avis qu'ils sont à part, moins engagés ou moins bien branchés aux autres organismes.

Des organismes grand public sont d'avis qu'on pourrait améliorer énormément l'élaboration de partenariats efficaces entre les organismes autochtones et les organismes grand public. Quelques organismes avaient l'impression qu'ils collaborent très efficacement avec leurs partenaires autochtones et que les relations sont très solides, mais d'autres avaient des suggestions pour renforcer leurs partenariats. La majorité des commentaires ciblaient la volonté d'obtenir davantage de formation partagée du personnel. Convaincre les organismes autochtones de s'engager dans la planification mixte pour divers enjeux, par exemple le VIH – SIDA, est un défi de l'avis d'autres intervenants. Voici le commentaire d'un organisme :

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

Au volet fonctionnement – prestation des services, il faut respecter l'autonomie des organismes autochtones et francophones, ainsi que la collaboration entre les organismes anglophones, francophones et autochtones, au lieu d'essayer de les assimiler et de négliger ainsi les différences culturelles.

Nous avons demandé aux organismes autochtones s'il y a collaboration entre eux. Collaboration minimale selon un répondant à cause du manque de financement, collaboration relative selon deux organismes et bonne collaboration de l'avis d'un autre. Un répondant a exprimé une préoccupation, à savoir que les organismes autochtones se réunissent seulement pour planifier en situation de crise. Nous avons demandé si les services des organismes autochtones sont bien coordonnés et les répondants avaient différentes perspectives, à partir de pas vraiment jusqu'à très bien. Le manque de financement explique avant tout pourquoi les services ne sont pas aussi bien coordonnés qu'ils le devraient.

Seul Wabano a affirmé que ses relations avec les organismes grand public sont très efficaces. Les trois autres sont d'avis que leurs relations sont relativement efficaces. La majorité est d'avis que la collaboration entre les organismes serait meilleure s'il y avait davantage d'Autochtones chargés de la prestation des services dans les organismes grand public et si les organismes autochtones avaient une rétroaction dans la programmation des organismes grand public visant les clients autochtones.

4.2 Opinion des clients

Il y a eu des entrevues avec 17 clients autochtones, neuf hommes et huit femmes, qui ont actuellement accès à au moins un service aux sans-abri à Ottawa. Deux répondants étaient adolescents, un garçon et une fille. Les autres avaient de 23 à 49 ans. Tous sauf deux étaient d'origine canadienne (un répondant est né en Allemagne et l'autre aux États-Unis). Trois des 15 Canadiens sont nés à Ottawa et ont vécu en ville toute leur vie. La majorité des autres viennent d'ailleurs en Ontario, mais d'autres encore viennent aussi de collectivités (y compris de réserves) au Québec, en Alberta et en Saskatchewan. Le tiers environ des répondants ont indiqué être souvent itinérants. Au volet scolarité, la majorité n'a pas achevé les études secondaires et quelques-uns seulement ont une scolarité élémentaire. L'adolescente suivait des cours à l'école secondaire au moment de l'entrevue. Deux répondants avaient achevé les études secondaires et un a affirmé avoir été à l'université. La majorité des répondants ont un revenu régulier minimal (prestation de bien-être ou d'invalidité), mais les sommes sont habituellement inférieures à 500 \$ par mois. Quelques-uns ont aussi d'autres revenus, par exemple, ils mendient, ont un emploi à temps partiel rémunéré en argent, ils sont artistes ambulants, vendent leurs œuvres d'art ou reçoivent de l'argent de la famille et des amis. Un adolescent a répondu qu'il n'a pas de revenu régulier.

Les répondants ont été interviewés sur place à l'organisme qui les a aiguillés vers des consultants et ils ont été rémunérés pour l'entrevue. Nous les avons informés d'avance que l'entrevue est confidentielle et ils ont été invités à

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

s'exprimer librement. Des répondants éventuels ont été retenus par l'intermédiaire du Projet de santé urbaine d'Ottawa et du Centre 454. Les entrevues se sont déroulées au Centre, à la Mission, à l'Unité des soins spéciaux de l'Armée du salut, à La Source, à Options Bytown, à Cornerstone – Le Pilier, chez Les Bergers de l'espoir et au Bureau des services à la jeunesse.

Période d'utilisation des services

La période d'utilisation des services des organismes où se sont déroulées les entrevues des répondants est de un mois à 14 ans. La majorité des répondants ont utilisé les services pendant plus d'un an, mais moins de cinq ans. Plusieurs répondants ont déclaré qu'ils « naviguent d'un sofa à l'autre » et un répondant a affirmé qu'il avait de la difficulté à trouver un appartement à prix raisonnable parce qu'il est sur le bien-être.

Pourquoi les répondant utilisent les services

Nous avons demandé aux répondants ce qui les avait orientés vers l'endroit où ils ont été reçus en entrevue. La majorité des répondants ont été informés du service, par exemple un refuge ou un repas à l'accueil, par un ami ou une connaissance. Plusieurs ont cependant été aiguillés par un autre organisme, par exemple, le Projet de santé urbaine d'Ottawa, Wabano, Le Pilier, un travailleur social du POSPH ou l'ACSM. Les répondants qui ont recours à un refuge ont perdu leur logement précédent pour diverses raisons, notamment, un colocataire a déménagé et le loyer est devenu trop cher, d'autres ne pouvaient acheter des aliments à des amis ou il y avait un conflit avec d'autres résidents. Des clients ont déclaré avoir des problèmes de santé graves, y compris le VIH – SIDA, des problèmes de toxicomanie, des infections, et ils ont donc été aiguillés vers les services du Projet de santé urbaine d'Ottawa ou de l'Unité des soins spéciaux de l'Armée du salut. Des répondants ont aussi déclaré avoir été dans des situations familiales où sévit la violence, ils ont été « mis à la porte de la famille », un répondant est orphelin depuis l'âge de trois ans, d'autres ont été confiés à la SAE pendant des années, ont survécu dans la rue ou ont navigué d'un sofa à l'autre pendant une bonne partie de leur vie. Une femme a déclaré avoir été victime d'agressions de son mari auparavant et de son conjoint par la suite.

L'aide des services maintenant

Nous avons demandé comment on les aidait maintenant et la majorité des clients ont parlé des services élémentaires, soit les aliments, un refuge, une douche et un endroit pour l'hygiène personnelle. Une femme veut trouver un logement permanent et est inscrite à la liste d'attente du logement social. Entre-temps, elle espère que l'organisme (La Source) l'aidera à communiquer avec d'autres services pour les Autochtones. Les répondants ont affirmé clairement qu'ils reçoivent de multiples avantages. Voici quelques réflexions qui illustrent l'aide offert aux clients :

Je peux être propre, j'ai un endroit où aller. J'obtiens un bon soutien moral et une orientation. J'attends un NAS et un certificat de naissance. J'irai

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

ensuite à Windsor au mariage de mon frère. (Un homme de 30 ans parle de la Union Mission).

Ils répondent à mes besoins médicaux et dentaires, ils nous conduisent à l'hôpital pour un examen. Ils roulent mes cigarettes parce que je ne peux utiliser ma main gauche. Ils nous orientent pour le logement, l'emploi et la consultation. (Un homme de 40 ans parle des Bergers de l'espoir.)

Ils m'aident à prendre mes médicaments, me donnent des soins de santé, notent mes rendez-vous, m'alimentent, j'ai un refuge et des vêtements. (Une femme dans la trentaine parle des Bergers de l'espoir.)

Ils surveillent ma santé, vérifient si je prends mes médicaments. Je suis maintenant diabétique et ils vérifient les taux de sucre dans mon sang. Si j'ai besoin de quelque chose, ils m'aident, me donnent des vêtements ou me conduisent à l'hôpital. (Un homme de 40 ans parle de l'Armée du salut.)

J'utilise le téléphone sans frais, mes messages arrivent ici, c'est mon adresse postale. Il y a des gens à qui parler pour socialiser et je peux communiquer avec des conseillers si quelque chose me dérange. (Un homme de 40 ans parle du Centre 454.)

Ils m'alimentent, j'ai un refuge, des billets d'autobus, le soutien moral et ils m'aident à rédiger un curriculum vitae. (Une jeune fille de 18 ans parle du Bureau des services à la jeunesse.)

Je rencontre des gens, je me lave les cheveux et je me nettoie, je dors parfois sur un sofa, j'ai le déjeuner et le repas du midi, j'obtiens des vêtements et des articles de toilette, j'utilise le téléphone, j'ai de l'aide dans un programme de désintoxication et ils m'aident à trouver un endroit. (Une femme de 40 ans parle de La Source.)

Impression de sécurité

Nous avons demandé s'ils avaient l'impression d'être en sécurité quand ils utilisent les services aux sans-abri et tous les répondants masculins, y compris l'adolescent, ont été affirmatifs. Ils ont parlé de l'impression de confort, affirmé que c'est plus sécuritaire que de la vie dans la rue, précisé que le personnel est attentif à leurs besoins, le milieu est bien contrôlé et sécuritaire, le personnel sur place semble formé pour maîtriser les clients à problème, y compris ceux qui sont violents. Un adolescent a indiqué qu'il se sent en sécurité parce qu'il a sa propre chambre dont il peut verrouiller la porte.

Deux répondants masculins ont dit qu'ils seraient plus à l'aise si d'autres Autochtones utilisaient le service. Un client a précisé qu'il devient paranoïaque dans un endroit où il ne connaît personne. Il a ajouté qu'il devrait y avoir davantage de programmes « autochtones » disponibles.

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

Des femmes ont affirmé se sentir en sécurité lorsqu'elles font appel au service où elles ont été reçues en entrevue. L'adolescente qui avait accès aux services à la jeunesse a affirmé avoir l'impression d'être en sécurité à cause de la présence du personnel et parce que son refuge est verrouillé la nuit. Voici l'opinion de deux autres femmes qui ont indiqué se sentir en sécurité :

Je n'ai pas honte. Je suis en sécurité, c'est comme ça que je prends soin de moi. Personne ne me bouscule même si je suis une petite femme.

Je me sens en sécurité, c'est certain. Je ne suis pas dans la rue, j'évite les problèmes. Il y a beaucoup à faire ici, les jeux, les cartes, je lis le journal. Si vous voulez faire quelque chose, ils aident.

Les réflexions suivantes illustrent pourquoi des femmes n'ont pas l'impression d'être en sécurité.

Je me sens en sécurité jusqu'à maintenant, mais je ne viendrai pas en soirée si c'est ouvert. (Femme dans la trentaine abritée chez Les Bergers de l'espoir. Elle a demandé si le refuge était réservé aux femmes parce qu'elle fuit les agressions d'un conjoint et d'un partenaire précédents.)

Je ne me sens pas en sécurité à cause de l'attitude collective, de l'insécurité et de la jalousie. J'ignore qui est mon ami et qui est mon ennemi. Je n'en ai aucune idée. J'ai donc tendance à m'isoler. Je suis ici, mais je ne suis pas là. Je suis mal à l'aise à cause de quelques-uns. Il y en a trop sur le crack. Nous n'avons pas la liberté d'ouvrir les portes quand c'est étouffant. Ils l'ont fait une fois et ont trouvé un gars dans la douche des femmes. (Femme dans la trentaine abritée chez Les Bergers de l'espoir.)

Pas entre les punaises de lit et les têtes sur le crack. Je les ai vu amener des filles, leur donner du crack et les pousser ensuite à la prostitution. (Femme dans la quarantaine abritée chez Options Bytown.)

Plusieurs femmes ont mentionné qu'elles se sentent plus en sécurité lorsqu'elles utilisent les services réservés aux femmes.

Services – organismes utilisés le plus souvent

Nous avons demandé quels services sont utilisés le plus souvent et 11 des 13 hommes reçus en entrevue ont mentionné la Mission. L'alimentation à la Mission semblent être l'une des principales explications de ceux qui se présentent à cet organisme le plus souvent. D'autres raisons données comprennent l'emplacement central près des parcs, le personnel, les liens d'amitié qu'ils ont noués et l'impression de sécurité (milieu contrôlé). Les principaux organismes étaient La Source, le Pilier et St. Luke pour les femmes. L'emplacement pratique au centre-ville et le fait que ces organismes sont réservés aux femmes étaient les principales raisons des femmes reçues en entrevues qui préfèrent ces organismes. Près de la moitié des répondants ont

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

aussi mentionné Les Bergers de l'espoir et l'Armée du salut. Outre les repas et les liens d'amitié, un répondant a mentionné avoir accès au service de réduction des préjudices de l'alcoolisme, expliquant pourquoi il faisait appel aux Bergers de l'espoir. Certains ont choisi l'Armée du salut parce qu'ils ont l'impression que l'endroit est plus propre, mieux éclairé et plus sécuritaire pendant la nuit. Un répondant a mentionné qu'il va plus souvent à Wabano. Ses raisons comprennent l'accès à la clinique de soins de santé, les billets d'autobus et les gens. (Je peux parler aux gens là-bas.)

Les deux adolescents fréquentent un organisme en particulier pour des raisons différentes. L'adolescente préfère l'éducation des adultes pour les cours d'apprentissage autonomes elle prend le thé et le café au Centre 454 et Les Bergers de l'espoir lui servent des repas. L'adolescent fait appel au Bureau des services à la jeunesse (pour l'alimentation et la détente) et à Biindohgen pour apprendre les coutumes d'autres Autochtones.

Recours aux organismes autochtones

Nous avons demandé à tous les répondants s'ils avaient eu recours aux organismes autochtones suivants à Ottawa : pavillon Minwaashin, pavillon Oshki-Kisis, Centre d'amitié autochtone Odawa et Centre Wabano. Ils ont tous répondu avoir utilisé les services d'au moins un organisme. La moitié ont fait appel à deux organismes et un répondant a utilisé les services de trois organismes. Le Centre Wabano est l'organisme le plus populaire. Dix des 17 répondants ont utilisé les services à Wabano et tous ont déclaré être satisfaits de l'aide obtenue. Voici des services que les répondants reçoivent à Wabano : cours de gestion de la colère, camionnette d'aliments, téléphone, billets d'autobus, consultation, aiguillage pour le logement et services médicaux (médecins). Une femme a parlé du soutien supplémentaire reçu du personnel à Wabano, y compris le transport jusqu'au centre et les visites du personnel à domicile. Ils m'ont aidé à retrouver mes racines autochtones, a-t-elle dit. Six répondants, y compris l'adolescent, ont aussi affirmé avoir accès au programme du repas du midi à Wabano (Biindohgen).

Neuf répondants ont affirmé avoir utilisé les services à Odawa. Tous les répondants sauf un ont avoué être satisfaits de l'aide obtenue. Voici les services offerts à Odawa : aide pour trouver un emploi, aiguillage vers le logement, aide au transport (billets d'autobus), distribution d'aliments et de vêtements, aide au retour à l'école, utilisation d'un ordinateur et du téléphone. Une femme a affirmé avoir obtenu un matelas pendant qu'elle logeait à la résidence d'un frère ou d'une sœur. Une autre femme a donné son temps à l'organisme à Noël pour aider à remplir des paniers d'aliments.

Oshki Kizis offre aussi des services aux femmes. L'une des sept femmes interviewées a assisté à un cercle de guérison de l'organisme. Une autre répondante a admis qu'elle n'avait jamais entendu parler de cet organisme. Une femme avait entendu dire que c'était un milieu rude et a décidé d'utiliser plutôt les services chez Les Bergers de l'espoir. L'adolescente a dit avoir habité au pavillon pendant trois jours.

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

Quatre répondants ont indiqué ne pas être informés de tous les organismes autochtones, en particulier Minwaashin. Une femme avait cependant utilisé le programme d'épicerie à cet organisme et constaté que c'était un bon endroit « où aller ». Un autre répondant était informé de tous les organismes autochtones, mais a décidé de ne pas les utiliser parce qu'ils n'étaient pas en mesure de lui trouver un endroit où habiter. (Son principal but était un endroit permanent.) L'emplacement explique aussi pourquoi des répondants n'ont pas utilisé régulièrement les services d'au moins un organisme autochtone. Les organismes situés au centre-ville et près des principaux parcs semblent les plus accessibles aux répondants qui passent une partie de leur vie dans la rue.

Un répondant a affirmé utiliser la bibliothèque de ressources et les listes d'emploi à l'Assemblée des Premières Nations.

Pourquoi des organismes ne sont pas utilisés

Nous avons demandé aux répondants s'il y a des organismes ou services qu'ils n'ont pas utilisés et, si oui, pourquoi? Presque tous pouvaient nommer des endroits où ils sont allés mais où ils n'iront plus. Ils avaient des raisons personnelles (conflits avec d'autres clients, expulsés pour bagarre, différences culturelles avec d'autres clients, manque d'hygiène personnelle d'autres clients), mais il y avait aussi l'emplacement (c.-à-d., Odawa et La Source sont trop éloignés). Quelques-uns n'étaient pas informés des services à d'autres organismes. Des hommes ont expliqué que les règles strictes interdisant l'alcool les ont empêché d'aller à l'Armée du Salut.

Presque toutes les femmes et quelques hommes ont expliqué que la majorité des autres clients n'étaient pas Autochtones ou ils ont eu l'impression que l'organisme ne comprenait pas leur culture, ce qui les a empêchés d'avoir accès à plusieurs organismes, notamment, la Mission, le YMCA, l'Oasis, St. Joe, le Centre 507 et St. Lukes. Un répondant gai n'était pas à l'aise au Triangle rose parce qu'il avait l'impression que les services ciblaient davantage les non-Autochtones.

Les différences culturelles avec d'autres clients peuvent être un enjeu pour des femmes autochtones, en particulier à Cornerstone – Le Pilier. Deux répondantes ont déclaré que l'argumentation et la confrontation excessives entre des clients d'antécédents culturels différents les ont empêchées avant tout de retourner au centre Le Pilier.

Deux répondants adolescents avaient des opinions relativement différentes. La jeune femme a dit qu'elle ne retournerait pas à la Mission parce qu'elle n'aimait pas les aliments : ils ont toujours du jambon froid, a-t-elle dit. Le jeune homme a mentionné deux organismes rayés de sa liste : le Centre 454 parce qu'il a eu l'impression qu'il est davantage au service des personnes plus âgées au lieu des jeunes et Les Bergers de l'espoir parce qu'il a eu l'impression que c'était « l'endroit le plus rude » où il est allé.

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

Besoins insatisfaits

Nous avons demandé aux répondants s'ils avaient besoin d'aide qu'ils n'obtenaient pas maintenant. Les besoins insatisfaits déclarés peuvent être répartis ainsi :

- Logement : Six répondants (trois hommes et trois femmes) ont dit avoir besoin d'un appartement à prix raisonnable et en vouloir un. Deux des six répondants ont eu l'impression que les propriétaires font preuve de discrimination contre eux parce qu'ils sont des sans-abri autochtones. L'un d'eux a affirmé recevoir suffisamment d'argent chaque mois pour payer le loyer, mais il ne peut toujours pas trouver un endroit. Une femme a expliqué qu'elle reçoit une somme insuffisante pour répondre à ses besoins élémentaires. Je n'ai plus rien, a-t-elle dit.
- Santé : Toutes les femmes (mais aucun homme) ont parlé de leurs besoins de soins de santé insatisfaits, y compris les régimes alimentaires particuliers. Il est très difficile de s'inscrire à un programme de désintoxication, il y a des listes d'attente de trois à six mois. Vous ne pouvez pas faire ça aux gens. Ils ont besoin d'aide immédiatement, ont-elles affirmé. Une autre femme voudrait essayer un traitement homéopathique, mais ne peut le payer.
- Transport : Deux répondants ont dit avoir besoin davantage d'aide pour les transports (une allocation de transport).

Les deux adolescents interviewés n'ont pas de besoins insatisfaits actuellement. (Les gens m'aident, ça va bien.)

Santé et soutien

Nous avons demandé aux répondants si leur santé dans l'ensemble avait changé depuis qu'ils sont arrivés à l'organisme où ils ont été interviewés. Quatorze des 17 répondants ont été affirmatifs, 10 ont été positifs et quatre ont été négatifs. Trois ont indiqué qu'il n'y avait aucun changement. Ceux dont la santé s'est améliorée ont donné les raisons suivantes, notamment :

- une meilleure alimentation (gain de poids),
- une meilleure hygiène,
- un endroit où dormir plus propre, chaud et sec (qu'à l'extérieur),
- une vie plus privée (sa propre chambre) est moins stressante,
- des conseils, quelqu'un à qui parler,
- l'accès à de bons soins médicaux et aux médicaments : un répondant a dit qu'il ne serait pas vivant aujourd'hui autrement, un autre (adolescente) a félicité le Centre de santé communautaire Côte-de-sable qui a répondu à ses besoins de soins de santé,
- la réduction de la toxicomanie – l'aide en ce sens.

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

Deux hommes et deux femmes ont affirmé que leur santé s'était détériorée. Un homme a indiqué que sa santé mentale avait dégénéré parce que la vie en commun le stressait. L'autre homme a dit qu'il ne savait pas pourquoi sa santé s'était détériorée, c'était simplement un fait. Les deux femmes qui ont dit que leur santé s'était détériorée ont parlé de troubles de santé mentale. Une femme était déprimée, elle ne pouvait donc s'alimenter, ne faisait pas d'exercice, avait des maux de dos et se sentait généralement épuisée.

La majorité des répondants ont des problèmes graves de santé physique ou mentale. Les problèmes de santé physique englobaient des dommages au foie, le VIH – SIDA, l'hép. C, l'épilepsie, la scoliose, des troubles du pancréas, l'arthrite dégénérative, l'arthrose et l'asthme. Les problèmes de santé mentale comprenaient une déficience de l'attention (adolescent), l'anxiété, la dépression et un cas de schizophrénie. Plusieurs répondants avaient des problèmes de toxicomanie, y compris l'alcoolisme et la consommation de drogues dans la rue. Une répondante a indiqué qu'elle fumait de la marijuana pour des raisons médicales (soulager la douleur, l'aider à se détendre de traumatismes émotionnels et activer son appétit). Un autre répondant était un héroïnomane en réadaptation.

Dix des 17 répondants ont dit qu'ils obtenaient l'aide dont ils avaient besoin pour leurs problèmes de santé. (L'adolescent a indiqué qu'il n'avait pas besoin d'aide.) Plusieurs répondants qui avaient des problèmes de toxicomanie ont avoué ne pas être prêts à accepter l'aide offerte. D'autres ont apprécié le soutien obtenu du personnel et des prestataires professionnels de soins de santé, et aussi avoir un toit sur la tête. Une répondante (dans la trentaine) avait l'impression que le personnel (aux Bergers) : en ont plein les bras, ils répondent aux problèmes de chacun et, lorsque c'est mon tour, les ressources sont épuisées, a-t-elle dit. Une autre répondante (dans la quarantaine) a dit qu'elle se sentirait mieux si elle pouvait obtenir les soins de santé mentale spécialisés dont elle a l'impression d'avoir besoin. Celle-ci a aussi utilisé le cercle de guérison à Wabano et elle apprécie énormément la présence et le soutien de ces intervenants.

Des six répondants qui ont indiqué ne pas recevoir l'aide nécessaire, un a affirmé que c'était parce que les organismes ne sont pas sensibilisés à la culture autochtone. Deux autres répondants ont admis qu'ils n'étaient pas réceptifs à l'aide. L'un d'eux n'est pas prêt à abandonner la cigarette et l'autre a des problèmes de confiance, de paranoïa et d'anxiété, et il est donc difficile pour lui d'attendre en ligne pour obtenir de l'aide. Une répondante a indiqué qu'elle ne peut obtenir l'aide à la désintoxication à cause des longues périodes d'attente.

Commentaires supplémentaires des clients

Nous avons demandé aux clients à la fin de l'entrevue s'ils voulaient ajouter quelque chose sur leur situation ou sur les services offerts aux sans-abri à Ottawa. Chacun a ajouté des commentaires, exprimant souvent leurs espoirs, rêves et réflexions personnelles. Voici un échantillon :

Je suis devenu alcoolique après la rupture avec mon épouse et la perte de mes enfants. Je ne pouvais m'adapter à la situation sur le plan mental

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

et émotionnel. Mes enfants ont maintenant grandi et je peux les rencontrer. J'ai dû tout abandonner à cause de ma maladie. Si j'avais été en santé, j'aurais pu retourner au travail et me remettre sur pied. Si je voulais vraiment de l'aide, je pouvais l'obtenir ici. (Un homme de 42 ans)

Je serais mort si je n'habitais pas ici. Ma température était tellement élevée une fois que je serais mort si le personnel ne m'avait pas conduit à l'hôpital. (Un homme de 47 ans)

S'il y avait un refuge autochtone, je préférerais y aller au lieu d'être ici, ce serait plus confortable, mais ce n'est pas un problème racial ici, c'est très bien. (Un homme de 23 ans)

Vous ne pouvez être affamé à Ottawa. Vous êtes fou si vous êtes affamé. Il y a des douches et des aliments partout. Des endroits ont même des armoires à vêtements. Ils nous donnent des vêtements d'hiver en saison. (Une femme dans la trentaine)

J'aimerais que change la façon d'aider. Ils pourraient commencer par aménager davantage de logements et les réserver aux sans-abri au lieu de les offrir au public, ce serait bien. Installez-y des personnes disposées à essayer de s'améliorer elles-mêmes d'abord. Les gens comme moi qui veulent vraiment essayer. Changez l'attitude des agents de police envers les sans-abri, ce serait bien. Examinez comment les organismes accueillent les nouveaux clients. Trouvez un meilleur moyen d'interviewer. Le système est inacceptable. Donnez davantage de financement aux centres d'accueil pour qu'ils puissent s'améliorer à partir de ce qu'ils ont déjà réalisé. (Une femme dans la trentaine ayant beaucoup de suggestions)

J'aime les services à la Mission. Il y a beaucoup de sans-abri à Ottawa. La CCN vous expulse tout le temps et vous colle une annonce parce que vous dormez en plein air, 100 \$. Quand ils vous surprennent à boire en public, les agents de police jettent votre bière vous donnent une contravention de 130 \$. (Une femme dans la quarantaine)

Je suis sans-abri seulement parce que je me suis mise dans cette situation en consommant de la drogue (pendant cinq ans). Auparavant, je me levais et j'allais travailler chaque jour. J'ai travaillé la majeure partie de ma vie. Je n'utilise pas vraiment tous les services de la Ville comme les refuges. Je passe d'un sofa à l'autre depuis six mois. (Une femme dans la quarantaine)

Rien n'empêche de vous sortir de l'itinérance au centre-ville à Ottawa. Il y a plein de ressources. Si vous vous en donnez la peine, vous pouvez y arriver, redressez-vous. (Une adolescente)

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

Il devrait y avoir un meilleur endroit pour les personnes âgées sans abri. Ceux qui ne peuvent s'en sortir. Ils vivent dans la rue, ils ne vont pas dans les refuges. Je sais que je peux survivre. Ça ne me dérange pas. (Un adolescent)

5.0 RÉVÉLATIONS DE LA DOCUMENTATION SUR LES SANS-ABRI AUTOCHTONES

5.1 Stratégie de recherche

Les enjeux des sans-abri que nous avons déjà examinés et résumés dans un rapport distinct sur les besoins des hommes seuls sans abri sont aussi valables pour la population autochtone. Nous approfondissons ici pour ajouter la matière plus particulière à la population autochtone qui habite les centres-villes et hors des réserves.

Nous avons poussé plus loin que les termes de recherche utilisés auparavant pour cerner la recherche sur la documentation. Le terme supplémentaire « Autochtone » a donné plus de 48 000 résultats. Nous avons cherché des études, examens et plans dans des secteurs urbains en particulier.

Il n'y a pas de documentation approfondie qui considère les enjeux des sans-abri chez les Autochtones. D'autres matières documentaires qui peuvent être pertinentes comprennent la documentation générale sur l'itinérance au Canada, la recherche sur le logement et les conditions socio-économiques des Autochtones, la documentation sur les Autochtones et les jeunes de la rue en milieu urbain et la documentation sur les enjeux de la santé des Autochtones. L'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA) collabore avec la Stratégie pour les Autochtones en milieu urbain (SAMU) pour soutenir des projets de soutien et de planification communautaires intégrés dans huit villes, Vancouver, Edmonton, Calgary, Saskatoon, Regina, Winnipeg, Thunder Bay et Toronto. Ces initiatives ont donné de l'information très utile sur l'itinérance autochtone au Canada.

5.2 Sommaire des constatations

L'itinérance autochtone a de nombreux points communs avec l'itinérance de la population en général, mais elle a aussi plusieurs caractéristiques distinctes, notamment, la migration du milieu rural en milieu urbain, le racisme, la discrimination et le logement du « Tiers-Monde » dans les réserves. De nombreuses stratégies recommandées pour considérer l'itinérance autochtone et non autochtone sont les mêmes. La documentation cible fortement les difficultés de l'examen de l'itinérance chez les Autochtones, mais il y a aussi des indications de points forts présents en particulier dans les collectivités autochtones, y compris les centres d'hébergement, les centres d'accueil, les maisons sécuritaires, les programmes de désintoxication, la tradition de la famille élargie bien ancrée, le sens de la collectivité et la spiritualité autochtone.

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

Des préoccupations particulières ont été identifiées et il faut en tenir compte lorsqu'on considère l'itinérance dans la population autochtone, en particulier l'identification culturelle, l'autonomie et la guérison traditionnelle. Ces points communs donnent une identité solide et des liens serrés qui peuvent être efficaces aux fins de la collaboration et de la mobilisation des efforts. La clarté des connaissances et la recherche approfondie ajoutées à l'intervention coordonnée et à la planification à long terme sont recommandées comme approches exactes.

Une autre tendance positive remarquée a été les réseaux de régie dans les villes canadiennes qui voient maintenant le jour pour aménager des logements bon marché. La relation de longue date entre le gouvernement fédéral et les Autochtones, et le mouvement vers l'autonomie autochtone dans les affaires urbaines, ajoutent de nouvelles dimensions aux discussions du grand public sur la régie urbaine et les relations entre les citoyens et l'État.

Malgré les points forts et les tendances positives convenus, le nombre élevé de sans-abri autochtones dans les centres urbains au Canada continue de susciter une préoccupation croissante. Le Service de consultation autochtone de l'Alberta (Native Counseling Service of Alberta) donne les faits suivants :

- Une personne sans abri meurt tous les six jours dans les rues de Toronto.
- À Victoria, au moins 15 % des personnes admises dans les refuges d'urgence pour les femmes sont des Autochtones et 40 % des personnes admises dans les refuges mixtes sont aussi des Autochtones (sans compter le nombre élevés d'Autochtones refusés chaque jour).
- À Vancouver, la préposée au droit des locataires de la ville estime qu'au moins 60 % de ceux qu'elle rencontre qui sont « absolument » sans abri sont visiblement Autochtones et elle soupçonne que le pourcentage est actuellement beaucoup plus élevé.
- Le Groupe de travail d'Edmonton sur l'itinérance a déterminé que 42 % des sans-abri sont Autochtones.
- Le taux des sans-abri autochtone est d'environ 40 % au Canada.

L'itinérance est généralement liée à de nombreux éléments qui ont tous des répercussions sur les Autochtones :

- problèmes familiaux,
- toxicomanie,
- mauvaise santé,
- conflit entre propriétaire et locataire,
- esprit d'aventure,
- chômage,
- faible rémunération,

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

- condamnation – démolition de logements loués,
- sortie de prison,
- désinstitutionalisation.

5.3 Les questions clés de l'itinérance autochtone

La population autochtone présente des différences considérables comparativement à la population non autochtone. Voici des caractéristiques différentes :

- Taux de natalité et de mortalité plus élevés, espérance de vie moins longue, pourcentage plus élevé de familles monoparentales, scolarité et revenu moindres, plus grande pauvreté et chômage plus élevé.
- Une génération de jeunes autochtones ont vécu des expériences négatives en pensionnat. Les répercussions des mauvais traitements se traduisent par des taux élevés d'agressions sexuelles et de violence dans la famille.
- Les femmes prédominent chez les sans-abri autochtones parce qu'elles s'en vont en ville pour fuir les mauvais traitements. Les jeunes femmes sans abri qui deviennent enceintes sont une préoccupation en particulier.
- Les résultats des relations historiques caractérisent avant tout le comportement⁵ : une relation de dépendance, une mentalité de victime, un manque de confiance et d'estime de soi et un rejet profondément enraciné de l'autorité et des règles qu'ont imposées d'autres cultures.
- La Commission royale sur les peuples autochtones de 1996 a constaté que 40 à 76 % des ménages autochtones dans les grands secteurs urbains vivent sous le seuil de la pauvreté. La situation est encore pire dans les ménages où la femme est seul soutien de famille, car de 80 à 90 % d'entre eux vivent sous le seuil de la pauvreté.
- La population des sans-abri autochtones a de très grands besoins à cause du nombre tellement élevé de ceux qui souffrent d'alcoolisme, de toxicomanie, de maladies mentales et d'agression sexuelle.
- De nombreux Autochtones en milieu urbain considèrent que leur identité culturelle est au cœur de leur existence et ils ont de grandes difficultés à traiter avec les établissements et organismes non autochtones qui ont des valeurs différentes.
- Les expériences négatives, par exemple, la mauvaise gestion du placement en famille d'accueil, la violence et la toxicomanie, forcent aussi les Autochtones à chercher des services de soutien dans des villes où ils habitent dans un logement temporaire. Les Autochtones ont tendance à

⁵Les consultants Obonsawin-Irwin cités dans le rapport du Groupe de travail de Toronto.

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

ne pas utiliser un refuge temporaire qui n'offre pas de services particuliers sur le plan culturel.

- La pauvreté extrême à cause du chômage et des restrictions de l'aide sociale explique aussi pourquoi les gens, en particulier ceux qui sont déjà en milieu urbain, utilisent le logement temporaire. Nombre d'entre eux ont recours à des dispositions temporaires lorsqu'ils reçoivent des soins médicaux, fuient la violence, attendent de retourner dans leur collectivité ou espèrent un logement à loyer modeste.
- Les points socio-économiques négatifs, y compris le taux de chômage élevé, le recours constant au bien-être et l'extrême pauvreté, frappent le plus durement les familles monoparentales, les familles nombreuses et les femmes.
- Le logement et les conditions extrêmement médiocres dans les réserves et les collectivités éloignées ont motivé une migration du milieu rural au milieu urbain de gens à la recherche d'emploi, d'une scolarité et d'un meilleur logement, mais ils ont laissé les Autochtones vulnérables à la pauvreté, la dépression, la toxicomanie et la criminalité.
- Les Autochtones en milieu urbain sont toujours attachés aux réserves et la situation peut susciter une hypermobilité, le déplacement régulier entre la ville (en hiver) et la réserve (en été), exigeant ainsi des recherches régulières d'hébergement à court terme en milieu urbain.
- Le racisme et la discrimination sont des thèmes récurrents, mais la portée et la gravité de la discrimination sont difficiles à mesurer.
- La toxicomanie, la violence en famille et l'agression sexuelle sont des éléments de risque d'itinérance souvent mentionnés. Ces mauvais traitements sont constatés régulièrement dans les descriptions de la population autochtone.
- Les problèmes de santé physique et mentale peuvent mener à l'itinérance et l'état de santé des Autochtones est toujours plus mauvais que celui de la population non autochtone. Les mauvais traitements et la marginalisation socioéconomique mentionnés ci-dessus contribuent aux incidences à la hausse des problèmes de santé physique et mentale des Autochtones.

5.4 Solutions

Examen de l'itinérance autochtone

Les solutions sont multidimensionnelles. Des logements à meilleur prix seulement ne régleront pas les problèmes des sans-abri autochtones. Les solutions doivent englober le développement communautaire qui donne des emplois et renforce l'autonomie des gens, l'autonomie gouvernementale qui aide les Autochtones à considérer leurs propres besoins, une diminution de la discrimination sur les marchés du travail et du logement, ainsi que des

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

programmes et services appropriés sur le plan culturel. Les caractéristiques essentielles d'une solution à long terme de l'itinérance et la marginalisation autochtones doivent tenir compte de la prévention, de l'intervention en situation de crise, de l'intégration sociale et du développement communautaire. Si nous voulons que les Autochtones rompent le cercle de la pauvreté, de la dépendance et de l'itinérance, leurs collectivités doivent renforcer leur autonomie par l'intermédiaire d'un modèle approprié de développement communautaire. Ce modèle sera efficace seulement si les administrations publiques s'engagent sérieusement à adopter une approche plus holistique.

Pertinence des services actuels

L'expérience révèle que les Autochtones sont plus à l'aise lorsqu'ils utilisent des services conçus en particulier pour eux. Ils ont tendance en fait à ne pas utiliser les services grand public, sauf s'il n'y a pas d'autres solutions. Les organismes sous administration autochtone sont des endroits où les Autochtones se sentent accueillis et trouvent soutien et acceptation. Les organismes grand public peuvent avoir de la difficulté à répondre aux Autochtones parce qu'ils ne comprennent pas leurs antécédents historiques et culturels. Ils offrent cependant aux sans-abri autochtones des centres d'hébergement, des centres d'accueil, des foyers sécuritaires et des programmes de désintoxication. Il est convenu que les services doivent élargir l'accès à la guérison culturelle, spirituelle et traditionnelle et garantir une meilleure coordination entre les prestataires de services grand public et aux Autochtones pour répondre aux besoins de ces derniers. La voix des Autochtones doit s'exprimer fortement à tous les paliers de la prise de décisions pour garantir que la collectivité autochtone reçoit sa part de financement, de programmes et de services.

Collaboration

Les intervenants de plusieurs initiatives à l'échelon municipal ont reconnu l'importance de la collaboration entre les secteurs. La collectivité de la prestation de services, les organismes gouvernementaux et d'autres auditoires cibles du secteur privé ont organisé à Vancouver un effort stratégique et concerté pour considérer l'itinérance autochtone. Calgary a recommandé l'établissement d'équipes multisectorielles pour examiner des enjeux intersectoriels, notamment la nécessité de soins après diagnostic mixte et le logement soutenu, ou des programmes axés sur la prévention de l'expulsion et la protection des locataires. Calgary a aussi recommandé l'identification des pratiques municipales et exemplaires pour éviter de « réinventer la roue ».

Planification intégrée ou autonome

Il est insensé d'essayer de considérer l'itinérance autochtone distinctement de l'ensemble des enjeux socioéconomiques pressants qui en sont la cause. Des observateurs autochtones et du grand public conviennent cependant que la capacité autochtone de prestation de services autochtones autonomes pour les itinérants est souvent faible. Les prestataires de services autochtones de nombre de collectivités constatent donc qu'il faut collaborer avec les prestataires de

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

services grand public pour intégrer le personnel et les composantes autochtones, et pour motiver l'adoption de pratiques appropriées sur le plan culturel pour les clients autochtones. Les collectivités autochtones qui ont fait la planification intégrée avec la collectivité en général en ont reconnu les avantages. Elles conviennent cependant aussi qu'en l'absence d'un processus de planification autochtone autonome, la collectivité risque de ne pas acquérir la capacité autonome de considérer l'itinérance.

Solutions pratiques

Sur le plan des partenariats, de la collaboration, des ressources humaines et financières et de la prestation de services locaux, la documentation révèle que les gens considèrent que les points suivants font une différence :

- le financement approprié et stable à long terme,
- la formation et l'information pour que la collectivité autochtone acquière la capacité d'administrer tous les aspects du logement de façon holistique,
- une bonne volonté et un intérêt pour l'intervention dans la collectivité dans l'ensemble,
- un continuum de services pour les sans-abri autochtones qui comprend la prévention, l'intervention en cas de crise, des interventions de gestion au cas par cas et la réintégration communautaire,
- au chapitre de l'intervention approfondie, les pavillons de guérison en milieu rural sont une étape importante de la réintégration communautaire,
- des services de soutien et d'encadrement pour trouver un emploi, afin d'élargir l'accès des Autochtones à l'emploi, surtout chez les jeunes, les mères seul soutien de famille et ceux qui ont des difficultés à garder un emploi.

Voici des messages constants sur les solutions tirés de la documentation :

- Le financement à long terme et la flexibilité administrative sont importants.
- Il faut acquérir une capacité et faciliter l'esprit d'entreprise.
- Ceux qui donnent l'exemple et qui ont une vision claire ont un rôle important.
- La prestation locale de services est avantageuse.
- Il faut faire la distinction entre les droits et les enjeux sociaux.

6. OPINION DES PRINCIPAUX INFORMATEURS SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES

6.1 Thèmes répétitifs

Nous avons retenu des thèmes répétitifs sur les pratiques exemplaires au cours des entrevues avec les principaux informateurs qui travaillent dans des programmes particuliers aux Autochtones. Ils correspondent à ceux qui sont tirés de la documentation. Voici quelques pratiques exemplaires :

Un modèle de prestation de services axé le plus possible sur la tradition et la culture.

Notre modèle cible essentiellement l'aspect spirituel de la récupération. Nous travaillons avec des aînés qui orientent nos clients. Cette méthode les aide à établir une identité positive, à nouer des liens avec leur collectivité, leurs antécédents. Nous avons de nombreux aînés qui travaillent à partir de leur collectivité autochtone en particulier et c'est important.

Nous considérons l'estime et la valeur de soi, ainsi que les enjeux qui découlent de l'histoire de la colonisation de notre peuple. Nous examinons la migration des réserves vers les villes (déplacement)... nous conservons et utilisons des programmes et services importants sur le plan culturel – des cercles de guérison, par exemple, et les connaissances traditionnelles. Nous engageons la collectivité dans la planification et la prestation des programmes...

Un modèle conçu pour renforcer l'autonomie des clients, afin de déterminer ce qu'ils veulent et ce dont ils ont besoin, et de les aider à prendre leurs propres décisions.

Obtenir des Autochtones et des sans-abri autochtones eux-mêmes de l'information sur les besoins de la collectivité.

...demandez-leur de définir qui sont les sans-abri, quels sont leurs problèmes, etc. Il est très important de consulter la collectivité et d'acquiescer la confiance.

L'efficacité de la gestion de cas intensive et de services complets qui ciblent tous les aspects de la guérison (spirituel, mental, physique et émotionnel).

J'étais engagé dans l'aide sur le trottoir – des services en cas de crise – et j'ai constaté que nos sans-abri, surtout les Autochtones, ne changent pas, nous visitons constamment les mêmes clients et ne constatons aucun changement. Nous avons alors des services limités de gestion de cas et nous avons remarqué qu'il y avait un petit nombre de changements importants lorsque la gestion de cas à long terme était appliquée. Nous avons décidé de nous éloigner de la réduction de préjugés pour cette raison, afin d'offrir un cercle de soins, c'est-à-dire un large éventail de services ciblant la personne au complet et nous offrons aussi nombre de

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

services de santé (occidentaux et traditionnels). Pour nous, la maladie commence dans l'esprit.

L'importance des programmes de formation et d'une régie de qualité.

Les programmes de formation intégraux sont un franc succès.

Améliorez les services par l'intermédiaire de travailleurs de qualité! Nous devons nous perfectionner et collaborer avec notre collectivité... Nous avons besoin d'un groupe central de membres du personnel qualifiés... Nous avons la chance d'avoir un bon conseil d'administration et un excellent personnel.

Considérez les principaux problèmes de traumatisme, de violence et de toxicomanie, et les soins à long terme.

Si ces principaux enjeux peuvent être considérés efficacement, vous avez alors une chance d'apporter un changement systématique et de faire une différence pour le client.

6.2 Quelques pratiques exemplaires qui fonctionnent à l'échelon local

- Les taux de succès sont les plus élevés lorsque le client fait l'objet d'une prestation de services intégrée entre les organismes (p. ex., Centre Wabano pour la santé des Autochtones, Oasis et Centre de santé communautaire du centre-ville).
- Les taux de succès sont les plus élevés si un travailleur est affecté à un particulier, s'il l'aide à avoir accès aux programmes et services dont il a besoin et à les utiliser efficacement.
- L'aiguillage est plus efficace si le client, au lieu d'être orienté vers un organisme seulement, est plutôt affecté à un travailleur sélectionné dans un organisme grand public où la confiance est déjà établie.

6.3 Modèles prometteurs ailleurs

Anishnawbe Health, Toronto (soins de santé)

Anishnawbe est un modèle de gestion de cas axée sur les traditions autochtones. Une subvention de la Fondation Trillium a permis à Anishnawbe de passer d'un programme de patrouille dans la rue axé sur la gestion de crises à un modèle de gestion de cas axé sur les traditions autochtones. À l'aide de ce nouveau modèle maintenant appliqué depuis un an, la prestation du programme ne cible plus la survie, mais plutôt une solution à l'itinérance. L'effectif comprend six travailleurs affectés aux cas qui demandent à chaque client trois questions principales :

1. Comment êtes-vous devenu sans-abri?
2. Pourquoi l'êtes-vous encore?
3. Voulez-vous en sortir?

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

Le processus comprend l'examen des problèmes sous-jacents de chacun et on les aide à tracer la voie de la guérison. Le préposé aux cas travaille avec les clients pour les aider à obtenir un logement, une formation et une scolarité, des conseils et des services sociaux pour vivre hors de la rue. La gestion du cas continue lorsque la personne a trouvé un logement. Ce modèle de programme a connu un franc succès chez les sans-abri de longue date. Les préposés aux cas ont pu sortir de la rue davantage de personnes au cours de la première année du programme que pendant cinq ans de services au trottoir.

Helping Spirit Lodge Vancouver (pavillon de l'esprit guérisseur)

Ce programme a une politique porte ouverte pour les hommes et les femmes et une approche communautaire. Le pavillon est bien connu dans la collectivité et a servi environ 6 500 personnes en 15 ans. Les programmes au pavillon sont très stricts et réglementés, ils ciblent un mode de vie plus sain pour les clients. Les cours en soirée sont très populaires. Les programmes comprennent ceci :

- Le logement de transition a 33 places pour les femmes et fonctionne à pleine capacité.
- La Spirit Way House (résidence de la voie de l'esprit) est un édifice de 14 appartements pour les femmes. Le logement de deuxième étape est offert pour une période maximale de 18 mois. La résidence a obtenu un prix de « l'approche la plus prometteuse » de la Ville.
- Reclaiming Your Spirit (reconquête de l'esprit) offre un centre informatique, de l'aide au logement, la stabilisation et un service de consultation en général.
- Eagle Spirit (l'esprit de l'aigle) est un programme parental pour les hommes et les femmes.
- Choices (choix) est un programme de 24 semaines de planification personnelle et d'acquisition d'aptitudes à la vie quotidienne.

7. OBSERVATIONS ET CONCLUSIONS

Compte tenu des entrevues avec les clients, les prestataires de services et les principaux informateurs, de l'examen de la documentation et des données actuelles, nous pouvons tirer les conclusions et faire les observations suivantes sur les sans-abri autochtones, ceux à risque d'itinérance, ainsi que les services et options de logement disponibles pour les aider à considérer leur situation.

7.1 Observations sur les sans-abri autochtones

Un pourcentage élevé de sans-abri autochtones sont très malades, ont des problèmes de toxicomanie, des maladies mentales et des troubles de santé physique chroniques. Ils souffrent aussi de la pauvreté, de conditions de vie inférieures à la normales, ils ont une scolarité moindre et peu d'occasions d'emploi. Les répercussions directes et générationnelles des pensionnats ont eu

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

des effets délétères profonds sur de nombreux Autochtones. Ce n'est pas tous ceux qui en ont besoin qui veulent de l'aide ou qui sont prêts à en obtenir, en particulier les alcooliques et les toxicomanes.

Un pourcentage élevé de sans-abri autochtones viennent directement d'une réserve. Le milieu urbain est très différent et offre peu de soutiens familiaux. Nombre d'entre eux ne savent pas vers qui se tourner lorsqu'ils arrivent en ville. Ils doivent s'adapter seuls à ce nouveau milieu. Le retour saisonnier à la réserve est pratique commune pour un sous-groupe important, ce qui perpétue l'instabilité dans leur vie. La plupart des sans-abri autochtones sont venus en ville espérant une vie meilleure qui ne s'est pas concrétisée.

La prévalence de la toxicomanie est marquée chez les hommes et les femmes. Un taux élevé de femmes sont victimes d'agressions sexuelles, de mauvais traitements physiques et de violence à domicile. Certaines tombent dans la prostitution. Un important groupe secondaire (environ 5 %) de sans-abri vivent dans la rue depuis longtemps.

7.2 Observations sur les options de service et de logement

Un logement et un emploi stables et permanents sont de très grandes priorités pour les Autochtones. Ces clients ont accès à des organismes grand public et des organismes particuliers sur le plan culturel pour obtenir de l'aide, une pratique nécessaire, afin d'avoir accès à un éventail complet de services et d'options de logement. Il est cependant fort probable qu'un sans-abri autochtone sera victime de discrimination et de racisme et aura l'impression d'être vulnérable dans les organismes grand public, en particulier dans les grands refuges. Voilà qui démotive quelqu'un d'avoir accès aux services. La discrimination limite aussi les choix de logements convenables.

Les sans-abri autochtones réussissent mieux, et c'est leur choix en majeure partie, lorsqu'ils obtiennent de l'aide d'organismes autochtones en milieu convivial sur le plan culturel et marqué des traditions autochtones, ainsi que des pratiques historiques et de guérison. Les organismes autochtones s'efforcent d'appliquer une approche holistique aux services, de refléter les principes de la santé qui comprennent les dimensions physiques, mentales, émotionnelles et spirituelles. Le même organisme offrira souvent aux clients des programmes de prévention, d'intervention, de soins et de suivi. Le manque de suivi des clients dans les organismes grand public est considéré comme une limite majeure dans les organismes autochtones.

Les organismes non autochtones conviennent en général qu'une formation de sensibilisation culturelle serait avantageuse pour le personnel, afin de répondre plus efficacement aux clients autochtones. Les obstacles à la participation comprennent le coût élevé du remplacement du personnel lorsque des membres assistent à une formation de sensibilisation culturelle, ainsi que le coût de la formation elle-même.

Il faut renforcer l'établissement de relations et les communications entre les organismes grand public et les organismes autochtones et, en particulier, entre

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

les organismes engagés dans la prestation de soins de santé mentale et du traitement des toxicomanies, de services de soutien et de logement. L'engagement accru des clients dans la planification et l'évaluation des services et des options de logement en accentuerait l'efficacité.

Il y a des écarts marqués dans le continuum de services et de logements pour les Autochtones, notamment :

- un centre de soins pour les hommes et les femmes,
- le logement de soutien à long terme, ainsi que des services de soutien appropriés sur place et transférables,
- des options de logement social, ainsi que des soutiens flexibles transférables,
- des services de gestion de cas qui permettent le suivi à long terme avec les clients pour les aider à accentuer leur autonomie,
- un financement de fonctionnement à long terme pour garantir la viabilité des organismes actuels,
- des services pour les particuliers à « l'esprit double » (gais et lesbiennes).

7.3 Observations sur les données pour la planification

Les données disponibles pour la planification sont limitées. L'information est fournie par voie de financement et non par programme. Les caractéristiques des clients sont saisies par organisme et il y a chevauchement. Les profils des clients et les caractéristiques d'utilisation des services dans le système offriraient les données les plus utiles, mais c'est probablement irréaliste, étant donné la mobilité, le genre de population sans abri et les ressources disponibles.

8. RECOMMANDATIONS

1. Intervenir auprès de RHDCC pour convertir l'IPAC en un programme de financement à long terme de services. Il est plus réaliste de considérer l'itinérance et d'y mettre fin si le financement durable est disponible.
2. Obtenir du financement opérationnel à long terme pour le refuge des femmes (Pavillon Oshki Kizis) afin de garantir la dotation continue et le suivi efficace à plus long terme avec les clientes.
3. Obtenir le financement opérationnel à long terme pour le Centre d'accueil Shawenjeagamik pour en garantir la durabilité.
4. Augmenter énormément les ressources de gestion des cas et d'intervention directe, en particulier dans les domaines de la santé mentale et des toxicomanies. Les pratiques exemplaires tirées de la documentation et les projets de démonstration révèlent que les clients y gagnent le plus dans ces domaines.

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

5. Établir un centre de soins autochtones avec des places distinctes pour les hommes et les femmes. Les Autochtones alcooliques et toxicomanes doivent actuellement obtenir des soins à l'extérieur de la ville.
6. Augmenter le nombre d'options de logement pour les Autochtones, afin d'inclure le logement permanent et des services appropriés de soutien mixtes sur place et transférables élaborés par l'intermédiaire de partenariats entre des prestataires de services et de logements.
7. Augmenter les ressources pour les programmes autochtones de soin des maladies mentales et de traitement des toxicomanies.
8. Élargir les services particuliers aux hommes autochtones, aux personnes à l'esprit double, aux femmes seules qui ont des enfants et aux enfants.
9. Élargir le programme de rechange d'études secondaires du Centre d'amitié autochtone Odawa, afin d'augmenter les occasions pour les jeunes Autochtones sur le marché du travail.
10. Engager les sans-abri dans la planification, la prestation et l'évaluation des programmes conçus pour eux.
11. Investir dans l'élaboration de partenariats et l'établissement de relations entre les organismes autochtones et grand public pour la planification, l'échange de l'information, l'élaboration de protocoles pour l'aiguillage entre organismes, la prestation de services sensibilisés sur le plan culturel et l'évaluation des services pour déterminer l'accès, la pertinence et l'efficacité.
12. Inciter les prestataires de services aux sans-abri autochtones à s'asseoir avec les intervenants des organismes communautaires de santé mentale, afin d'élaborer un plan pour améliorer la prestation des services aux Autochtones, hommes, femmes et enfants. Des réseaux distincts peuvent être nécessaires pour chaque groupe.
13. Investir dans la formation à la sensibilisation culturelle. Attribuer des fonds aux organismes autochtones pour approfondir les programmes de formation actuels et faire la prestation systématique de programmes de formation aux organismes grand public, aux établissements universitaires, aux services de police et à d'autres intervenants qui communiquent avec les Autochtones. Examiner l'achat d'accords de services.
14. Investir dans le perfectionnement professionnel et la formation mixte du personnel affecté dans des organismes grand public et autochtones, surtout dans les domaines des toxicomanies, de la santé mentale et des mauvais traitements.
15. Établir des partenariats avec les administrations publiques, des entreprises, le marché du travail, des établissements universitaires et des entités du développement communautaire pour accroître les occasions d'emploi à l'intention des sans-abri autochtones et de ceux à risque de le devenir.

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

16. Renforcer les systèmes de collecte de données et investir davantage dans ces systèmes pour améliorer les réponses à court terme et accentuer l'efficacité de la planification à long terme.
17. Continuer de collaborer étroitement avec la Coalition des sans-abri autochtones en milieu urbain d'Ottawa et l'Alliance pour résoudre la question des sans-abri, afin d'empêcher l'itinérance et d'y mettre fin dans la ville d'Ottawa.

Annexe A : Références

Annexe A : Bibliographie

Beavis, Mary Ann, Nancy Klos, Tom Carter et Christian Douchant. *Analyses documentaires : Les Autochtones sans-abri*. Institut des études en milieu urbain, Université de Winnipeg, janvier 1997.

http://www.cmhc-schl.gc.ca/f/armquablo/saab/saab_001.cfm

Nouvelles de la SRC : *Les chefs autochtones blâment Ottawa pour le problème des sans-abri autochtones*.

WINNIPEG – Les chefs autochtones affirment qu’il y a plus de sans-abri autochtones maintenant à Winnipeg qu’il y a une décennie et ils blâment le gouvernement fédéral.

www.cbc.ca/stories/2004/04/16/canada/homeless040416

SCHL. Le point en recherche. *Logements temporaires avec services de soutien pour les Autochtones et leur famille*. Série socioéconomique 05-026, septembre 2005.

<http://www03.cmhc-schl.gc.ca/b2c/mimes/pdb/64846-pdf>

Bapleton, D., Rendement du développement stratégique, district de la région métropolitaine de Vancouver. *Aboriginal Homelessness Study (étude de l’itinérance autochtone)*, 2003

[http://www.gvuas.ca/documents/resources/reports/gvrd %20aboriginal %20homelessness %20study %202003.pdf](http://www.gvuas.ca/documents/resources/reports/gvrd%20aboriginal%20homelessness%20study%202003.pdf)

Gouvernement du Canada. *Autochtones sans abri en milieu urbain*. http://www.homelessness.gc.ca/Initiative/uah_f.asp

http://www.homelessness.gc.ca/Initiative/evaluationreport/abomodel_f.asp

Coalition autochtone du directeur exécutif de Hamilton (2001). *The Homelessness Trail : “The Voice of the People”* (la piste de l’itinérance : la voix du peuple), rapport d’introduction sur l’itinérance autochtone dans la nouvelle ville de Hamilton. Accès obtenu le 5 août 2003.

URL <http://www.sprc.hamilton.on.ca/spcnews3.htm>

RHDCC. *Évaluation de l’initiative nationale pour les sans-abri : Mise en œuvre et résultats immédiats des composantes relevant de DRHC*, mars 2003.

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

<http://www11.hrsdc.gc.ca/fr/sm/ps/rhdcc/edd/rapports/2003-002435/page08.shtml>

Secrétariat national pour les sans-abri, Ressources et humaines et développement des compétences Canada (RHDC) et Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). *Cadre de référence canadien en matière de logement, table ronde sur le logement autochtone, compte rendu d'événement*. Montréal, les 24 et 25 avril 2005, http://www.homelessness.gc.ca/consultations/nuahfdocs/event_reportah_f.pdf

Services de consultation pour les Autochtones de l'Alberta, consultation communautaire sur l'itinérance.

Centre d'amitié autochtone de Montréal. *Homelessness Among Montreal's First Nations, Inuit and Métis: A Summary Report of Findings (l'itinérance chez les Inuits, les Métis et les Autochtones des Premières nations à Montréal : rapport sommaire sur les constatations)*, juin 2002.

Statistique Canada. *L'enquête auprès des peuples autochtones (EPA)*, 1991.

Plan d'action de Toronto (section sur les Autochtones). http://www.city.toronto.on.ca/pdf/homeless_action.pdf

Vista Evaluation and Research Services Inc. (services de recherche et d'évaluation), 2002. *Calgary Homeless Study Phase 2 : Secondary Data Analysis Aboriginal Sector Report (deuxième étape de l'étude sur l'itinérance à Calgary : rapport sur le secteur autochtone et analyse de données secondaires)*, le 15 septembre 2003.

http://www.calgaryhomeless.com/bs_product.html?GID=114

Walker, Ryan. *Transformations In Urban Aboriginal Housing And Governance : Lessons From Winnipeg (transformation de la régie et du logement autochtones en milieu urbain : leçons de Winnipeg)*. Conférence canadienne sur le bien-être et la politique sociale, 2003.

<http://www.ccsd.ca/cswp/2003/papers/abstracts/walker.htm>

Annexe B : Liste des principaux informateurs experts

1. Anna Lenk, SCHL
2. Tim Aubrey, Université d'Ottawa
3. Neil Richardson, RHDCC
4. Joe Hester, Anishnawbe Health, Toronto
5. Bertha Talio, Pavillon Helping Spirit, Vancouver

Annexe C : Liste des représentants d'organismes interviewés

- Tina Vincent, directrice générale, maison de transition Tewegan
- Dan Printup, intervenant communautaire, Centre Wabano pour la santé des Autochtones
- Diabo ShiningWater, directrice générale, Oshki Kizis
- Gary Lafontaine, directeur général, Centre d'amitié autochtone Odawa
- Julie Levesque, travailleuse de soutien, Le Pilier
- Karen MacInnis, directrice générale, maison Interval
- Monique Cook, directrice générale, refuge pour familles Carling
- Pat Connelly, directrice générale, La Source
- Tracy Davidson, directrice générale, Centre 507
- Jeanne Francoise Moue, directrice générale, Centre espoir Sophie
- Wendy Muckle, directrice générale, Projet de santé urbaine d'Ottawa, Hôpital d'Ottawa
- Don Wadel, directeur général, Société John Howard
- Paul Wallace, chef d'équipe, équipe d'approche mobile en services psychiatriques, Hôpital Royal d'Ottawa
- Rob Boyd, directeur, Oasis, Centre de santé communautaire Côte-de-sable
- Sheila Burnett, directrice générale par intérim des Bergers de l'Espoir, compilé par Joanne Hansen, principale gestionnaire, Services d'hébergement en refuge
- Centre d'accueil Dom pour les hommes schizophréniques; maison Alexander et de la résidence Kimberlane a rempli le questionnaire
- Elspeth McKay, codirectrice générale, Causeway (La chaussée)
- Diane Morrison, directrice générale, La Mission
- Marnie Smith, gestionnaire de programme, ACSM
- Jay Koornstra, directeur général, Maison Bruce
- Maxine Stata, coordonnatrice de programme, Club-repas St. Luke's Lunch Club
- Perry Rowe, directeur général par intérim, Armée du salut, Centre Booth
- Rosine Kaley, directrice, Action-Logement
- Debbie Barton, présidente, Réseau du logement social d'Ottawa et Société de logement communautaire du centre-ville

Évaluation des services aux sans-abri autochtones à Ottawa et recommandations

- Craig Defries, coordonnateur, Projet Upstream (amont)
- Mary Martha Hale, directrice générale, Centre 454
- Hilary Jocelyn, gestionnaire, Développement communautaire, Salus
- Lorraine Bentley, directrice générale, Options Bytown, Société de logement sans but lucratif