

Les services en français pour les Sans-abri

Rapport préparé pour

**L'équipe de renforcement de la capacité
communautaire afin de résoudre la question des
sans-abri d'Ottawa**

Par

Joyce Potter

Et

Yvon Gauvreau

Octobre 2005

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

Table des matières

1. INTRODUCTION	4
2. PROCESSUS	4
3. POPULATION CIBLE : ÉVALUATION DE LA POPULATION DES SANS- ABRI	6
4. POURQUOI METTRE L'ACCENT SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS POUR LES SANS-ABRI?	11
5. DIFFICULTÉS POUR LA POPULATION DES FRANCOPHONES SANS- ABRI	14
6. ÉVOLUTION DES LOGEMENTS ET DES SERVICES DE SOUTIEN	15
7. PRIORITÉS ET PRINCIPES D'INTERVENTION	18
8. CONCLUSION.....	22
ANNEXE 1	25

1. Introduction

À Ottawa, le problème des sans-abri continue de susciter d'importantes préoccupations et touche de nombreuses familles et individus venus de tous les horizons. Les fournisseurs de services, les organismes de financement, les chercheurs et les membres de la communauté d'Ottawa ont uni leurs efforts afin de mener une initiative de renforcement de la capacité communautaire qui vise à permettre de mieux résoudre le problème des sans-abri. Ce processus de renforcement de la capacité a donné lieu à la création de trois groupes de travail : le Groupe de travail sur la planification, le Groupe de travail sur la stratégie de communication et le Groupe de travail sur la formation et l'encadrement.

Le Groupe de travail sur la planification supervise l'élaboration de plans sectoriels précis pour :

- les femmes célibataires sans-abri ou qui risquent de le devenir;
- les nouveaux arrivants;
- les adultes ayant un retard de développement et qui risquent de devenir des sans-abri.

De plus, ce groupe de travail supervise l'étude et l'évaluation des services et des pratiques courantes pour :

- les hommes célibataires sans-abri;
- les Autochtones sans-abri;
- **les services en français pour les sans-abri;**
- le réseau pour la prévention de la perte des logements;
- la présence des sans-abri dans les zones rurales.

On réunira tous ces plans dans l'élaboration d'un nouveau plan d'action communautaire complet visant à prévenir à y mettre fin au problème des sans-abri à Ottawa.

Dans ce rapport, il est question des services en français offerts aux sans-abri et aux personnes à risque de le devenir.

2. Processus

Le processus qui a mené à la rédaction du présent rapport comprend les étapes suivantes :

2.1 Réunion initiale des intervenants

On a d'abord tenu une première réunion avec un groupe de fournisseurs de services francophones dans le but de cerner les problèmes à examiner dans le cadre de cette étude, de recenser les documents intéressants et de permettre de dresser les listes des organismes à contacter pour les entrevues et les groupes de discussion.

2.2 Entrevues

On a ensuite mené des entrevues auprès de 18 intervenants expérimentés représentant des fournisseurs de services, des groupes d'intérêts et des organismes de financement. À noter que ce petit nombre d'intervenants ne constitue pas un échantillon statistiquement valable de l'ensemble de la communauté francophone concernée par les problèmes des sans-abri. Toutefois, ces intervenants sont bien informés et représentent des organismes clés oeuvrant auprès des francophones sans-abri ainsi que des organismes qui se préoccupent de la promotion des droits et des intérêts de la population francophone. On a sélectionné, pour les entrevues, différents fournisseurs de services, incluant aussi bien des organismes de refuge et d'hébergement que des centres d'accueil, des centres de ressources communautaires et des organismes de soins de santé.

2.3 Groupes de discussion

On a également organisé deux groupes de discussion en français. Un premier groupe de discussion a réuni des représentants des familles sans-abri, afin de connaître leur opinion sur les services offerts en français. Malheureusement, bien qu'on ait ciblé, à l'origine, un plus grand nombre de familles, seulement quatre familles ont participé à ce groupe de discussion, qui a eu lieu au refuge de l'avenue Carling.

Un deuxième groupe de discussion réunissait du personnel de première ligne représentant des organismes oeuvrant auprès des sans-abri, afin de connaître leurs points de vue sur les problèmes que leurs clients francophones doivent affronter. À nouveau, bien qu'on ait confirmé la présence d'un plus grand nombre de participants pour les activités de ce groupe de discussion, seulement quatre personnes y ont pris part.

2.4 Examen des documents

En se basant sur les suggestions faites par les divers intervenants consultés, on a procédé à une recherche sur Internet et à l'étude complémentaire d'ouvrages de référence, de documents et de rapports renfermant de l'information sur les besoins des francophones sans-abri et sur la pauvreté en général. Cette revue des documents a contribué à la réflexion sur les orientations à adopter. Les documents particulièrement pertinents sont résumés dans ce rapport..

2.5 Consultation auprès des intervenants

Enfin, une dernière rencontre réunissant un groupe d'intervenants francophones a été organisée afin de leur présenter les résultats du processus de collecte des données, examiner les mesures recommandées et recueillir leurs suggestions sur les actions à adopter. Une douzaine de représentants d'organismes oeuvrant auprès des sans-abri, de groupes d'intérêts et de la ville d'Ottawa ont participé à cette réunion qui a été animée en français.

3. Population cible : évaluation de la population des sans-abri

3.1 Population francophone

Selon le recensement de 2001, reproduit dans le profil statistique publié par l'Office des affaires francophones sous le titre « Les francophones en Ontario »¹, 128 620 francophones habitent Ottawa ce qui représente 16,6 % de la population de cette ville. Les minorités raciales représentent 14,1 % de la population francophone, comparativement à 18 % de la population totale.

Dans cette publication, le terme « francophones » est déterminé par la question posée dans le recensement (« Quelle était la langue initialement apprise au foyer dans l'enfance et qui est toujours comprise du locuteur? ») et désigne les personnes qui ont fait savoir que le français était leur langue maternelle ou l'une de leurs langues maternelles. Cette définition pourrait très bien exclure de nombreuses personnes qui travaillent, qui étudient ou qui choisissent de vivre en français, en particulier les immigrants ou la descendance des communautés ethnoculturelles. Cette définition a donc pour effet de sous-évaluer le nombre de personnes qui préfèrent utiliser le français dans leur activités journalières et pour accéder aux services dont elles ont besoin.

Dans le rapport du Conseil de planification sociale intitulé « Les francophones d'Ottawa »², on indique que la population francophone d'Ottawa habite essentiellement le secteur est de la ville; toutefois, de plus en plus de francophones s'installent dans le secteur ouest (Nepean, Kitchissippi, Bay Ward, Kanata, Stittsville et Goulbourn) et dans les quartiers situés au sud et sud-ouest (Osgoode et Rideau).

3.2 Population des sans-abri francophones

Il n'est pas facile d'évaluer la population des sans-abri, d'autant plus que la définition de ce terme comprend la population à risque de devenir sans-abri, de même que les personnes qui vivent dans des refuges d'urgence ou dans la rue. La « Panel Study on Homelessness », réalisée par l'Université d'Ottawa, fournit des données descriptives sur les caractéristiques démographiques de la population des sans-abri dans les refuges et les centres d'accueil d'Ottawa. Les données réunies pour cette étude comprennent de l'information sur la première langue des répondants. Dans cette étude, 20,4 % de la population ont fait savoir que le français était la première langue qu'ils ont apprise à la maison pendant leur petite enfance et 2,5 % ont fait savoir qu'ils s'exprimaient en français et dans une autre langue. Le Tableau 1 fait état de la répartition des réponses selon les différentes catégories de la population des sans-abri.

¹ Office des affaires francophones, Les francophones en Ontario – Profils statistiques, septembre 2005; on peut consulter ce document sur le site www.ofa.gov.on.ca.

² Assemblée francophone et Comité interagences du Conseil de planification sociale d'Ottawa, Les francophones d'Ottawa, octobre 2004.

Tableau 1 : Population des sans-abri francophones

Sous-groupes (N)	Francophones d'origine (N)	Francophones d'origine (% du sous-groupe)	Francophones + autre langue (N)	Francophones et autre langue (% du sous-groupe)
Familles (N = 83)	9	10,8 %	0	0
Hommes adultes (N = 87)	31	31 %	1	1,1 %
Femmes adultes (N = 84)	13	15,3 %	3	3,6 %
Hommes adolescents (N = 79)	17	21,6 %	2	2,6 %
Femmes adolescentes (N = 79)	18	23 %	4	5,2 %
Total (N = 412)	84	20,4 %	10	2,5 %

Source : données réunies auprès du D^r Tim Aubry, d'après la « Panel Study on Homelessness ». Question : « Quelle est la langue initialement apprise au foyer dans l'enfance? »

Par rapport à l'ensemble de la population d'Ottawa, les francophones sont légèrement surreprésentés parmi les sans-abri et, en particulier, parmi les hommes adultes et adolescents. Selon ces données, les francophones sont sous-représentés parmi les familles et les femmes adultes qui sont sans-abri. Toutefois, en particulier pour les familles, on sait que pour de nombreux nouveaux arrivants, le français constitue une langue seconde et que par conséquent, ceux-ci échapperaient à ces statistiques qui portent uniquement sur la première langue des répondants.

Le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA), auquel on fait appel pour enregistrer les clients des refuges d'urgence, constitue une autre source de données sur la représentation des francophones parmi les sans-abri. Les données sur la langue première des clients sont reproduites dans le Tableau 2. D'après ces données, les francophones sont sous-représentés dans les refuges d'Ottawa. Toutefois, il est essentiel de noter les pourcentages élevés de données absentes. Par exemple, pour les hommes adultes célibataires, on enregistre des données sur l'utilisation de la langue première pour moins de la moitié du nombre total de clients. Il se peut qu'on ait plus tendance à ne pas déclarer la langue première si elle est distincte de l'anglais.

Tableau 2 : Langue première des clients des refuges en 2004-2005

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2004											
LANGUE PREMIÈRE											
TOUS LES CLIENTS				HOMMES ADULTES CÉLIBATAIRES				FEMMES ADULTES CÉLIBATAIRES			
Nombre total de déclarants	4 788	57,9 % *		Nombre total de déclarants	2 022	41,3 %		Nombre total de déclarants	916	74,9 %	
Anglais	3 816	79,7 % **		Anglais	1 629	80,6 %		Anglais	757	82,6 %	
Français	687	14,3 %		Français	322	15,9 %		Français	102	11,1 %	
Autre langue	285	6,0 %		Autre langue	71	3,5 %		Autre langue	57	6,2 %	
TOTAL	4 788	100,0 %		TOTAL	2 022	100,0 %		TOTAL	916	100,0 %	
ADOLESCENTS				UNITÉS FAMILIALES							
Nombre total de déclarants	409	81,8 %		Nombre total de déclarants	486	92,9 %					
Anglais	348	85,1 %		Anglais	372	76,5 %					
Français	43	10,5 %		Français	67	13,8 %					
Autre langue	18	4,4 %		Autre langue	47	9,7 %					
TOTAL	409	100,0 %		TOTAL	486	100,0 %					
Du 1^{er} janvier au 31 août 2005											
LANGUE PREMIÈRE											
TOUS LES CLIENTS				HOMMES ADULTES CÉLIBATAIRES				FEMMES ADULTES CÉLIBATAIRES			
Nombre total de déclarants	4 032	59,2 %		Nombre total de déclarants	1 784	45,8 %		Nombre total de déclarants	698	78,4 %	
Anglais	3 142	77,9 %		Anglais	1 473	82,6 %		Anglais	569	81,5 %	
Français	598	14,8 %		Français	258	14,5 %		Français	79	11,3 %	
Autre langue	292	7,2 %		Autre langue	53	3,0 %		Autre langue	50	7,2 %	
TOTAL	4 032	100,0 %		TOTAL	1 784	100,0 %		TOTAL	698	100,0 %	
ADOLESCENTS				UNITÉS FAMILIALES							
Nombre total de déclarants	333	82,4 %		Nombre total de déclarants	479	96,6 %					
Anglais	285	85,6 %		Anglais	336	70,1 %					
Français	22	6,6 %		Français	65	13,6 %					
Autre langue	26	7,8 %		Autre langue	78	16,3 %					
TOTAL	333	100,0 %		TOTAL	479	100,0 %					
* Le nombre total de déclarants désigne le pourcentage du nombre total de clients qui ont fourni cette information.											
** Précision : « En ce qui concerne les relevés des clients dans lesquels on a enregistré une langue première, 79,7 % ont fait savoir qu'ils s'exprimaient en anglais. »											
Source : SISA, base de données globale cumulatives de la ville d'Ottawa au 31 août 2005.											

Lors des entrevues et des rencontres de consultation, les intervenants francophones ont fait savoir qu'à leur avis, les données sur la population des sans-abri francophones à Ottawa étaient sous-estimées. Cela s'explique en partie par l'absence de définition claire du terme « francophones »; il se pourrait que la définition de ce terme ne tienne pas compte des francophones bilingues ou des immigrants chez qui le français est une langue seconde mais qui préfèrent qu'on leur offre des services en français. En outre, les intervenants ont évoqué des problèmes en ce qui concerne la fiabilité des données du SISA.

On a aussi noté, dans d'autres sources d'information, des problèmes en ce qui a trait à la fiabilité des données statistiques lorsqu'il s'agit de mesurer la représentation des francophones et, en particulier, des immigrants francophones. Dans un document de travail produit pour le Centre d'excellence conjoint pour la recherche en immigration et en intégration, l'auteur fait observer, en parlant des données du recensement sur le nombre de francophones en Ontario, que « les participants à mes travaux de recherche, ainsi que d'autres personnes, ont exprimé des doutes considérables à propos de la véracité des résultats du recensement et de l'interprétation des données (Commission des droits de la personne, 2004). Les francophones noirs ont tendance à faire valoir que la définition du terme « francophones » d'après le critère de la langue maternelle a pour effet de sous-estimer considérablement leur nombre réel »³. Le profil statistique produit par l'Office des affaires francophones⁴ justifie ce point de vue; dans ce profil, on fait notamment observer que l'emploi de la variable « Première langue officielle parlée » avec la variable « Minorité raciale » donne lieu à une représentation plus adéquate de la population des minorités raciales francophones, par rapport à la seule variable de la « Langue maternelle ».

3.3 Population francophone à risque de devenir sans-abri

Pour identifier la population à risque de devenir sans-abri on considère généralement les ménages qui ont des besoins impérieux en logement, c'est à dire ceux qui n'arrivent pas s'offrir un logement convenable et adéquat sans y consacrer plus de 30 % de leur revenu. Les données sur les besoins impérieux en logement sont disponibles à la SCHL et à Statistique Canada; il s'agirait d'exécuter des opérations spéciales de traitement de données pour connaître le nombre de francophones qui sont dans cette situation. Le nombre de ménages francophones consacrant plus de 30 % de leur revenu au paiement du loyer constitue un indicateur valable pour estimer les besoins impérieux en logement parmi les locataires.

³ Madibbo, Amal, « Immigration, Race, and Language: Black Francophones of Ontario and the Challenges of Integration, Racism and Language Discrimination », document de travail n° 38, Centre d'excellence conjoint pour la recherche en immigration et en intégration, juin 2005.

⁴ Office des affaires francophones, Les francophones en Ontario – Profils statistiques, septembre 2005, page 25; on peut consulter ce document sur le site www.ofa.gov.on.ca.

Selon un rapport du Conseil de planification sociale préparé par Paddy Fuller⁵, les données de Statistique Canada montrent qu'en 2001, 88 015 ménages locataires à Ottawa consacraient à leur loyers plus de 30 % de leur revenu annuel. De ce nombre, un peu moins de 17 % étaient francophones, par rapport à une proportion comparable de francophones dans la population des locataires. D'après ces données, la population francophone comporte un risque de sans-abri comparable à celui de la population en général. Cependant, ce chiffre ne tient toujours pas compte des nombreux immigrants francophones, et il est évident, d'après le Tableau 3, que la population des immigrants est surreprésentée dans la population à risque de devenir sans-abri.

Tableau 3 : Caractéristiques des personnes faisant partie des ménages locataires selon les sommes consacrées aux loyers

Caractéristiques	Tous les ménages locataires	Ménages consacrant plus de 30 % de leur revenu aux loyers
Autochtones	1,90 %	1,89 %
Francophones	17 %	16,65 %
Immigrants	26,73 %	29,45 %
Minorités visibles	27,93 %	32,39 %
Personnes de 65 ans et plus	8,87 %	11,46 %
Femmes	51,66 %	55,04 %
Hommes	48,34 %	44,96 %

Source : Paddy Fuller, « L'abordabilité du logement dans la région d'Ottawa en 2001 », dans *Notre Capitale Sociale*, bulletin du Conseil de planification sociale d'Ottawa, volume IV, n° 3, avril 2005.

3.4 Résumé

Les statistiques disponibles sur les sans-abri dans la population francophone, incluant les individus qui sont présentement sans-abri et ceux qui risquent de le devenir, révèlent qu'en règle générale, les francophones sont représentés, dans la population des sans-abri, à un niveau comparable à leur nombre dans la population d'Ottawa en général.

Toutefois, les intervenants francophones affirment catégoriquement que ces données ont pour effet de sous-estimer le nombre de francophones parmi les sans-abri. Premièrement, dans la population des immigrants, nombreux sont ceux qui ne s'identifieraient pas comme des « francophones » selon le critère de la « première langue apprise », utilisé par Statistique Canada alors que l'on constate une augmentation de la population des immigrants francophones qui préfèrent qu'on leur offre des services en français. Deuxièmement, les données du SISA, qui font état d'un nombre inférieur de francophones dans les refuges, sont incomplètes et en particulier lorsqu'il s'agit de personnes qui ne peuvent pas s'exprimer en anglais car ces données sont recueillies à partir de formulaires en anglais. Troisièmement, il se peut que certains francophones

⁵ Fuller, Paddy, « L'abordabilité du logement dans la région d'Ottawa, 2001, dans *Notre Capitale Sociale*, bulletin du Conseil de planification sociale d'Ottawa, volume IV, n° 3, avril 2005.

bilingues soient comptés comme des anglophones dans les données du SISA, alors qu'il est clair que ceux-ci préféreraient sans doute s'exprimer en français, alors qu'ils vivent une situation personnelle difficile.

4. Pourquoi mettre l'accent sur les services en français pour les sans-abri?

Mises à part les statistiques sur les sans-abri, ceux et celles qui ont participé à cette étude ont fait état d'un certain nombre de facteurs justifiant qu'il faut consacrer plus d'efforts pour les sans-abri dans la population francophone.

Les répondants ont fait savoir que les francophones disposent de moins d'options de services que les anglophones. La plupart des services aux sans-abri d'Ottawa sont offerts en anglais seulement ou de façon bilingue et les services offerts principalement en français ne sont pas nombreux (on a fait état, en particulier, de l'Entraide budgétaire, d'Action logement, de la Maison Fraternité et du Centre espoir Sophie.). Les répondants ont de plus fait valoir qu'une offre des services « bilingues », ne veut pas nécessairement dire que les services assurés par du personnel spécialisé et compétent sont disponibles en français dans la même mesure qu'ils le sont en anglais.

« Certaines agences prétendent offrir des services en français alors qu'elles n'ont pas la capacité réelle de le faire (ex. une seule personne bilingue à temps partiel) et la clientèle est souvent dirigée vers des agences où les services en français ne sont pas priorités comme on le prétend. »

On a fait valoir que dans les organismes bilingues, la qualité des services en français était souvent inférieure à celle des services offerts en anglais. De plus, les francophones risquent d'attendre plus longtemps pour obtenir des services en français en raison du nombre limité d'employés bilingues. Il se peut qu'ils doivent traiter avec des intermédiaires. Par exemple, certains organismes peuvent avoir à leur service des réceptionnistes bilingues, qui s'occupent des clients francophones, sans toutefois que des employés compétents puissent offrir tous les services en français. De plus, les services bilingues ne sont pas nécessairement offerts en permanence. Les documents de consultation ne sont pas tous non plus offerts dans les deux langues officielles.

« Les outils susceptibles d'aider les gens à s'en sortir ne sont souvent accessibles qu'en anglais réduisant les chances des francophones d'améliorer leur situation. »

Lorsque les services ne sont offerts qu'en anglais, même pour des francophones bilingues, il peut être très difficile pour eux d'avoir à résoudre leurs problèmes dans une langue seconde. Les répondants ont fait savoir que malheureusement, en absence d'un environnement francophone dans lequel on comprend la langue et la culture, les francophones peuvent se sentir marginalisés et isolés, ce qui aggrave souvent leur situation. Certains peuvent décider de ne pas se prévaloir des services qui leur sont offerts, au lieu d'être servis dans un environnement anglophone.

« L'impossibilité de pouvoir communiquer dans sa langue et se faire comprendre ajoute à la frustration et entraîne de la colère chez plusieurs (non reconnaissance de leur identité, on minimise leur présence, leurs besoins spécifiques, on nie leur existence, leurs droits.) »

À noter que, dans le cadre d'une autre étude, des chercheurs qui ont examiné la situation des sans-abri à Sudbury, ville dans laquelle on trouve aussi une population francophone importante, on fait état, essentiellement, des mêmes problèmes. (Voir le texte de l'encadré ci-après.)

Les sans-abri à Sudbury

Sudbury est une autre ville de l'Ontario dans laquelle habitent de nombreux francophones. Selon le sondage le plus récent, 29,6 % de la population de la région de Sudbury sont francophones. Une étude publiée en juillet 2003 porte sur la population des sans-abri à Sudbury en général et comprend une section sur la population francophone.

Ampleur du problème

Les auteurs de cette étude sont conscients des difficultés qu'il faut résoudre pour définir les francophones, en particulier dans une région comme Sudbury, où on constate une assimilation considérable et dans laquelle de nombreux francophones s'expriment couramment dans les deux langues. Par conséquent, on relève des variations considérables dans la proportion de la population des sans-abri qui se déclarent francophones dans sept études pendant une durée de trois ans.

Le pourcentage de francophones enregistré dans la population des sans-abri était compris entre 10 % et 24 %. Les auteurs concluent que « malgré ces variations, il semble que les francophones sans-abri soient constamment sous-représentés par rapport à la population francophone en général ».

En examinant les causes des problèmes des sans-abri, les auteurs concluent qu'il y a plus de similitudes que de différences dans les raisons données pour expliquer les problèmes de sans-abri par les francophones et les anglophones. L'absence de logements abordables, la pauvreté, le chômage et les difficultés relatives à l'aide sociale constituent les problèmes les plus importants.

Services en français

L'étude portant sur la région de Sudbury a permis de constater que les francophones sans-abri cèdent rapidement aux exigences linguistiques des fournisseurs de services en anglais, même s'ils sont fiers de leur langue et qu'ils veulent être servis en français. Les francophones estiment qu'ils sont respectés lorsqu'ils sont servis en français. Lorsqu'ils peuvent s'exprimer dans leur langue maternelle, ceux et celles qui vivent une situation désespérée sont en quelque sorte à l'aise et en sécurité.

Les fournisseurs de services ont fait savoir que les problèmes de santé mentale sont prépondérants dans la population des sans-abri et que les ressources offertes dans la communauté pour résoudre ces problèmes sont très limitées. Les organismes qui doivent servir les francophones devaient souvent assumer des fonctions supplémentaires, puisque les services offerts en français ne sont pas assez nombreux. Par exemple, ils devaient accompagner leurs clients pour avoir accès à des services unilingues en anglais pour s'assurer qu'ils pourraient obtenir des logements, de la nourriture ou d'autres services nécessaires.

Les fournisseurs de services ont également fait savoir qu'il était important de rester en contact avec les sans-abri lorsqu'ils avaient trouvé des logements. C'est alors qu'on doit gérer les dossiers et assurer la coordination entre les organismes, pour veiller à stabiliser les sans-abri et à les intégrer parfaitement dans la communauté. Ces services devraient être offerts en français comme en anglais.

Orientations pour le changement

Le rapport de l'étude portant sur la région de Sudbury comprend les recommandations suivantes.

- Il faudrait prévoir des fonds pour permettre aux fournisseurs de services d'embaucher des employés compétents qui connaissent la culture et la langue des francophones sans-abri qui sont leurs clients.
- Il faudrait mettre en place un processus pour répondre aux préoccupations des francophones sans-abri, ainsi qu'un processus permettant de connaître directement leur avis, afin de s'assurer que les nouveaux services ou les services existants améliorés sont à la fois efficaces et adaptés aux besoins des clients francophones.
- Il faut offrir, en tenant compte de la culture et de la langue des clients, des services de première ligne répondant aux besoins immédiats en nourriture, en refuge et en vêtements, ainsi que des investissements à plus long terme, par exemple, un soutien professionnel et des programmes de formation.

5. Difficultés pour la population des francophones sans-abri

5.1 Tendances au niveau de l'itinérance chez les francophones

Presque tous les répondants membres de la communauté francophone d'Ottawa étaient d'avis que la situation des francophones sans-abri s'était aggravée au cours des dernières années; toutefois, la plupart n'avaient pas de connaissance précise en ce qui concerne le nombre de francophones qui font appel aux refuges. Ils ont fait connaître les principales raisons pour lesquelles le nombre de francophones sans-abri aurait augmenté. La plupart de ces facteurs concernent la situation des sans-abri à Ottawa en général.

1. Évolution du marché des logements locatifs. En particulier, les répondants ont fait observer que le coût des logements augmente, qu'il est de plus en plus difficile de trouver des logements abordables, que la qualité des logements existants se détériore, qu'on ne construit guère de nouveaux logements abordables et que l'élimination du contrôle des loyers donne lieu à des loyers très élevés.

2. Vague d'immigration des pays francophones d'Afrique. Au cours des 12 derniers mois, on a constaté une augmentation du nombre d'immigrants des pays francophones d'Afrique. La plupart de ces immigrants, même s'ils s'expriment couramment en français, sont identifiés comme des anglophones, parce que leur langue maternelle n'est pas le français. Parmi ces immigrants, on note un nombre important de personnes souffrant de traumatismes ou de troubles de santé mentale, de personnes qui sont en chômage et qui ont une famille nombreuse (de quatre à six enfants).

3. Désinstitutionnalisation des cas en établissements, en particulier dans les hôpitaux psychiatriques. Les répondants ont fait observer que le nombre de lits réservés, dans les hôpitaux, aux personnes atteintes d'une maladie mentale a baissé et que ces gens se retrouvent en plus grand nombre dans la rue.

4. Pauvreté en hausse et déclin du filet de sécurité sociale. On dénombre de plus en plus de personnes à faible revenu, et on remarque en particulier un nombre grandissant femmes qui sont à risque de perdre leur logement. De plus, l'augmentation récente du prix des combustibles vient aggraver la situation précaire des ménages à faible revenu.

5.2 Défis, pour Ottawa, dans la résolution des problèmes des francophones sans-abri

Les répondants ont reconnu que, compte tenu du contexte, la communauté d'Ottawa avait d'importants défis à relever dans ses efforts pour prévenir les problèmes des sans-abri et d'y mettre fin. Voici les difficultés généralement soulevées:

- pénurie de logements abordables;
- transfert de responsabilité du logement social vers les municipalités;
- contraintes budgétaires;

- absence de contrôle direct par la Ville sur tous les éléments du système et sur les services connexes.

Les répondants ont également évoqué les difficultés suivantes en ce qui a trait à l'amélioration des services en français:

- l'environnement d'Ottawa est essentiellement anglophone;
- il n'y a pas suffisamment de données fiables sur les francophones à Ottawa, sur leurs besoins et sur l'état des services qui leur sont offerts;
- on fait face à un important manque à gagner au niveau des services en français.

6. Évolution des logements et des services de soutien

6.1 Logements et services de soutien pour les francophones

Ottawa offre un éventail complet de logements et de services de soutien pour les sans-abri, comme l'indique le diagramme à l'annexe 1.

Le Répertoire des services communautaires d'Ottawa recense les organismes qui offrent des services bilingues ou en français seulement. D'après une comparaison de ce répertoire avec la liste des organismes ci-dessus, dans la plupart des catégories, les services de logement et les services de soutien sont offerts dans les deux langues. Par exemple, on indique que tous les principaux refuges offrent des services bilingues et qu'environ la moitié des haltes accueil offrent des services bilingues ou en français seulement. Quelques centres communautaires, ainsi qu'un certain nombre d'organismes communautaires pour la recherche et la stabilisation des logements, offrent des services bilingues.

Toutefois, certains personnes consultées ont fait savoir que les organismes qui sont censés offrir des services bilingues n'ont pas tous, effectivement, la capacité d'offrir des services adéquats en français.

« Bon nombre d'agences 'bilingues sur papier' n'ont pas la capacité réelle de livrer des services en français (on se retrouve à référer les francophones vers des endroits où ils ne peuvent recevoir les services pour lesquels on les réfère). »

Voici ce qu'a confié un fournisseur de services de première ligne :

« En pratique les services en français sont à peu près inexistant dans plusieurs organismes supposément bilingues. »

De plus, les répondants ont fait savoir que, tant chez les clients que les intervenants, on ne connaît pas vraiment les services qui sont offerts en français. On a fait état de ce problème, en particulier, lors les groupes de discussion constitués de représentants de familles sans-abri et de fournisseurs de services de première ligne.

« Première chose à faire : donner l'information sur les services offerts et les services disponibles en français.
« Il faudrait faire un dépliant expliquant les services en français
« On doit mettre sur pied des mécanismes pour informer les francophones des services existants autant au niveau des intervenants que des clients (dépliants, ateliers, session de formation...) »

6.2 Normes pour les services en français

La plupart des refuges pour les sans-abri à Ottawa ont des contrats avec la Ville pour les services qu'ils offrent. Les refuges familiaux, qui sont exploités directement par le personnel de la Ville, constituent l'exception à la règle. À l'heure actuelle, les contrats conclus avec la direction des refuges ne prévoient rien en ce qui concerne la langue dans laquelle les services doivent être offerts.

On élabore actuellement des normes pour les refuges; les principes directeurs de ces normes comprennent l'énoncé suivant : « Il est entendu que dans toute la mesure du possible, on offre les services aux clients dans la langue officielle de leur choix. » Lorsque ces normes seront finalisées et approuvées, la Ville a l'intention de préciser, dans les nouveaux contrats préparés pour 2006, la langue dans laquelle les services devront être assurés.

La Ville attribue également un financement aux haltes accueil pour les services qu'ils offrent aux sans-abri. Dans ce cas également, il n'y a pas d'exigences précises pour les services que ces organismes offrent en français. Toutefois, la Ville est en train d'élaborer un Cadre de financement communautaire. Une fois le Cadre de financement communautaire approuvé par le conseil municipal en novembre 2006, la Ville prévoit d'inclure la question des services en français dans les accords de financement qui seront conclus avec les organismes.

En ce qui concerne les autres services financés par la Ville, par exemple les logements en milieu de soutien et les services axés sur la prévention de l'itinérance, on ne précise pas d'exigences pour ce qui est des services en français. Les services de la Province sont gouvernés par la Loi sur les Services en français qui désigne Ottawa comme une des régions où le public a le droit de recevoir des services provinciaux en français.

On a demandé aux personnes consultées d'évaluer la qualité des services de logement et des services de soutien destinés à la population francophone. La plupart des répondants ont fait savoir que la quasi-totalité des services n'étaient pas adéquats. L'« aide dans la recherche de logements » et l'« aide juridique et services de représentation » constituaient les deux exceptions, puisque la plupart des répondants étaient d'avis que ces services étaient adéquats. On a souligné qu'il existe une grave pénurie de logements sociaux, de logements avec services de soutien et de logements de transition pour la population des sans-abri en général. On a également mentionné que les besoins en ce qui concerne de nombreux services de soutien ne cessent de s'accroître, en particulier pour ce

qui est du traitement des problèmes de santé mentale et de toxicomanie. Les francophones souffrent de ces lacunes tout autant que la population générale des sans-abri, avec en plus, la difficulté d'avoir accès aux services dans leur langue.

6.3 Points forts du réseau de services

Les répondants ont fait état de nombreux points forts dans le réseau de services pour les francophones sans-abri.

- Dévouement et engagement des intervenants francophones. Les fournisseurs de services francophones manifeste une volonté d'améliorer les services offerts en français. Ils ne négligent aucun effort et sont vraiment déterminés à faire mieux et à défendre les droits des francophones en ce qui concerne les services. Ils sont compétents, passionnés et engagés.
- Intérêts communs et liens naturels parmi les intervenants francophones. Il existe des liens de partenariat étroits et une solidarité naturelle parmi les fournisseurs de services francophones. Ils constituent une véritable communauté, et il existe un climat de confiance mutuelle qui favorise de bons rapports professionnels. En outre, ils partagent dans une large mesure une vision et un sens des priorités communs en ce qui concerne les besoins des francophones.
- Réseau francophone dynamique et en croissance. Une certaine structure est en place. Il existe un leadership solide et une grande capacité dans la communauté.
- Mécanismes d'échange et de collaboration. On a fait état de certains réseaux qui fonctionnaient bien, en particulier le « Réseau de services de santé francophones » et le « Réseau des centres de ressources communautaires ».
- Focus clair. De façon générale, les organismes francophones offrent des services très satisfaisants aux francophones en raison de la clarté de leur mandat et de leurs orientations. L'hôpital Montfort, Action logement, l'Entraide budgétaire et la maison Fraternité ont été cités comme des intervenants importants.
- Soutien politique. Les dirigeants politiques francophones manifestent leur support; il existe une volonté politique de soutenir les services en français.
- Les familles hébergées dans les refuges familiaux ont fait savoir en particulier que les activités pour les enfants, les travailleurs sociaux et les infirmiers et infirmières étaient très utiles.

6.4 Points à améliorer

Les répondants ont également souligné un certain nombre de lacunes ou points à améliorer dans le réseau de services :

- Absence de structure formelle. Il n'y a pas de véritable réseau de services en français, et le nombre d'occasions d'échange, pour les fournisseurs de services, n'est pas suffisant. L'information ne circule guère parmi les fournisseurs de services. On ne fait pas suffisamment appel aux autres organismes qui pourraient apporter leur concours et offrir des services complémentaires
- Ressources financières insuffisantes. Les ressources manquent, en particulier lorsqu'il s'agit d'offrir des services en français et de faire traduire des documents

- et des textes. De plus, les répondants ont fait savoir qu'il n'y avait pas suffisamment d'employés bilingues.
- Lacunes dans les services. Les répondants ont évoqué des lacunes générales dans les services par rapport aux besoins, ce qui se traduit par des listes d'attente plus longues pour les francophones. Ils ont parlé de certains services en particulier, dont les services de soutien au logement social, un centre de traitement de la toxicomanie pour les francophones, les services de santé mentale, les services à l'intention des immigrants et les refuges pour les femmes et les familles.
 - Manque de reconnaissance et de sensibilité au « fait français ». Les répondants étaient d'avis que de façon générale, les intervenants du milieu n'étaient pas vraiment conscients de l'importance pour la clientèle de pouvoir s'exprimer en français. Les participants au groupe de discussion pour les familles sans-abri ont fait valoir qu'il était très important, à leurs yeux, de pouvoir s'exprimer et de recevoir des services en français, afin de bien pouvoir clairement exprimer leurs besoins et comprendre tout ce que leur est dit. Les fournisseurs de services ont fait observer que des services d'interprétation culturelle étaient disponibles pour d'autres langues, mais non pour le français. La plupart du temps, ce sont les employés francophones qui doivent traduire des documents et intervenir comme traducteurs auprès des clients. Les répondants ont aussi noté l'absence d'interlocuteur francophone à la Direction du logement de la Ville, faisant état d'un manque de sensibilité au fait français et un manque de compréhension et de respect des différences de la communauté francophone.
 - Lacunes dans les services bilingues. Les répondants ont fait savoir que certains organismes « bilingues sur papier » n'avaient pas la capacité réelle d'assurer les services en français. Tous ceux et celles qui ont participé au groupe de discussion pour les familles sans-abri étaient d'accord avec ce point de vue, tout comme plusieurs fournisseurs de services de première ligne.
 - Nécessité de points de service entièrement francophones. Les répondants ont noté le nombre insuffisant d'organismes francophones de services, en particulier pour le traitement de la toxicomanie, les refuges et les services offerts aux immigrants.

7. Priorités et principes d'intervention

7.1 Principes directeurs

Les commentaires formulés par les fournisseurs de services, les intervenants de première ligne et familles sans-abri ont permis de mettre en lumière un certain nombre de principes directeurs, qui devraient guider les actions en vue d'étendre l'éventail des services offerts aux francophones sans-abri.

- 1. S'assurer que les services fournis et l'affectation des ressources sont déterminés par les besoins des francophones sans-abri ou à risque de le devenir.**

Les répondants ont précisé qu'il était important de prendre les décisions en fonction des besoins des gens « sur le terrain », en planifiant les services d'après les besoins de la communauté et en s'assurant qu'il existe des liens solides entre les services offerts et les besoins des personnes à servir.

2. Promouvoir l'intégration sociale et l'équité entre les services pour les francophones et les anglophones.

Les répondants étaient d'avis qu'il n'y a un manque historique d'équité dans les niveaux de service pour les francophones et qu'il faudrait accroître le financement qui y est consacré afin d'atteindre l'équité; par exemple, en faisant en sorte que les francophones soient servis aussi rapidement que les anglophones.

3. Reconnaître les besoins spécifiques des francophones et leur droit d'être servis en français, l'une des deux langues officielles du Canada.

Les répondants ont fait savoir que les services en français constituent un droit, et non un luxe, et qu'il faudrait tenir compte de l'identité linguistique et culturelle particulière des francophones.

4. Reconnaître la nouvelle réalité de la francophonie à Ottawa, et en particulier l'importance grandissante des nouveaux arrivants francophones.

Dans les efforts consacrés à la population francophone, il faut tenir compte des intérêts des nouveaux arrivants provenant de pays francophones ainsi que de leur situation culturelle particulière.

5. Assurer l'imputabilité de la Ville d'Ottawa et des organismes qu'elle finance pour ce qui est des services offerts aux francophones sans-abri.

Les répondants ont fait savoir que dans les contrats attribués aux organismes servant les sans-abri, il faudrait préciser les exigences relatives à l'utilisation des deux langues et qu'on devrait surveiller et évaluer la situation à intervalles réguliers. Ces conditions devraient également s'appliquer aux services fournis directement par la Ville.

6. Renforcer les réseaux qui existent déjà.

Les répondants ont fait savoir que dans le cadre des mesures nouvelles à adopter, il importe de bâtir sur les systèmes qui sont déjà en place et qui donnent de bons résultats, au lieu de « réinventer la roue ».

7.2 Mesures proposées

À la lumière des commentaires recueillis auprès de la communauté francophone des fournisseurs de services, des familles sans-abri, et des intervenants de première ligne, les mesures suivantes sont proposées :

A. Création d'un réseau réunissant l'ensemble des fournisseurs de services en français, les organismes de logement et des autres organismes servant les sans-abri.

Il est recommandé :

A1. que la Ville d'Ottawa organise une réunion préliminaire d'intervenants francophones dans le but de mettre en place et de structurer un réseau francophone contre l'itinérance, notamment en définissant une vision, une mission et les étapes clés pour sa mise en œuvre;

A2. que les intervenants francophones travaillent, en collaboration avec la Ville, identifient les ressources nécessaires et les sources potentielles de financement pour soutenir la mise sur pied et le fonctionnement durable du réseau francophone contre l'itinérance.

B. Établissement d'exigences relatives à l'utilisation des deux langues et des mécanismes de responsabilisation pour s'assurer d'offrir des services bilingues aux sans-abri, dans les cas où ces services sont financés par la Ville d'Ottawa et la province de l'Ontario.

Il est recommandé :

B1. que la Ville assure une capacité adéquate de livrer en français les services aux sans-abri dans les établissements qu'elle exploite directement;

B2. que la Ville établisse, de concert avec les intervenants francophones et la direction des organismes qu'elle subventionne, des normes de bilinguisme à appliquer dans les contrats avec les refuges, les programmes de jour et les services de soutien pour les sans-abri;

B3. que la Division des services en français de la Ville offre aux organismes financés par la Direction du logement de l'information et un soutien pour les aider à mettre en place des politiques et des pratiques adéquates en ce qui a trait aux services en français;

B4. que la Division des services en français de la Ville travaille en collaboration avec la Direction du logement afin d'élaborer et mettre en place des mécanismes d'évaluation continue des services en français aux sans-abri, tant au niveau des services offerts directement par la Ville que ceux offerts par les organismes qu'elle subventionne.

B5. Que le Ministère de la santé de des soins de longue durée et le Ministère des services sociaux et communautaires s'assurent de l'application des exigences de la Loi sur les services en français, tant au niveau des services offerts directement par ces ministères que ceux offerts par les organismes qu'ils subventionnent.

C. Mise en place pour la population francophone d'un continuum complet de services de logement et de soutien aux sans-abri.

Il est recommandé :

C1. que la Ville prépare un répertoire complet de services de logement et de soutien offerts aux francophones sans-abri et d'en assurer la diffusion massive auprès des organismes de la communauté, ainsi que des familles et des individus sans-abri ou à risque de le devenir;

C2. que le réseau francophone contre l'itinérance fasse la promotion des services en français auprès des fournisseurs de services et des clients par le moyen notamment de brochures, d'ateliers et de séances de formation,;

C3. que la Ville envisage de financer, à mesure qu'un financement plus important deviendra disponible, la correction des lacunes constatées dans les services en français :

- haltes accueil en périphérie et éventail complet des services en santé mentale et en toxicomanie;

- augmentation du nombre de logements sociaux en général et, en particulier, à Orléans;
- refuges pour femmes;
- services offerts aux immigrants;
- services en milieu francophone, tel que logement social en milieu de vie francophone;
- services de prévention, incluant l'orientation professionnelle, le soutien financier, l'orientation au rôle parental et à l'entretien du logement;
- activités pour les parents dans les refuges familiaux, incluant la formation linguistique en anglais, la préparation au marché du travail, l'artisanat et la planification budgétaire;

C4. que le réseau francophone contre l'itinérance fasse valoir auprès de la Province et du réseau local intégré de la santé la nécessité d'améliorer les services offerts en français aux sans-abri en ce qui a trait à la santé mentale et la toxicomanie.

D. Établissement du profil exact de la population des francophones sans-abri afin de s'en inspirer pour répartir équitablement les ressources.

Il est recommandé :

D1. que la Ville élabore, en collaboration avec les fournisseurs de services en français, les chercheurs, la communauté des immigrants et les organismes de défense des francophones (par exemple, l'ACFO), une définition adéquate et inclusive du terme « francophones », qui reflète la préférence des individus en ce qui concerne la langue officielle dans laquelle les services devraient leur être offerts (incluant utilisation par la Ville de cette définition pour la collecte de données ainsi que promotion de son utilisation auprès des autres chercheurs)

D2. que les organismes exploitant les refuges améliorent la collecte des données dans le SISA afin d'avoir une meilleure vue d'ensemble de la population et permettre aux familles et aux individus sans-abri de communiquer leur préférence quant à la langue de service;

D3. que les chercheurs de l'Université d'Ottawa incluent des données se rapportant à la langue dans la publication des résultats de la « Panel Study on Homelessness »;

D4. que la Direction du logement de la Ville d'Ottawa demande à la Société canadienne d'hypothèques et de logement d'obtenir de Statistique Canada des statistiques sur les besoins impérieux en logement à Ottawa dans chaque catégorie linguistique (d'après la variable de la « première langue officielle parlée », plutôt que selon la « langue maternelle »).

E. Sensibilisation des fournisseurs de services et des organismes de financement à la nécessité de s'assurer des services en français adéquats et appropriés à la population francophone des sans-abri.

Il est recommandé :

E1. que la Division des services en français de la Ville d'Ottawa mette en place un programme de sensibilisation destiné aux fournisseurs de services et au personnel de la Ville quant à l'importance d'offrir des choix adéquats en ce qui concerne les services destinés aux francophones sans-abri;

E2. que les organismes qui fournissent des services s'efforcent de recruter du personnel bilingue et encouragent les francophones à faire partie de leurs conseils d'administration et à collaborer à leurs activités à titre de bénévoles.

F. Formation en français pour les intervenants de première ligne.

Il est recommandé :

F1. que les organismes fournisseurs de services offrent une formation en français langue seconde à leurs employés de première ligne anglophones;

F2. que les organismes fournisseurs de services offrent une formation en « interprétation linguistique et culturelle » à leurs employés de première ligne bilingues qui sont appelés à jouer le rôle d'intermédiaire auprès de clients francophones;

F3. que l'équipe responsable du renforcement de la capacité communautaire s'assure qu'on offre, aux fournisseurs de services de première ligne, une formation en français touchant les questions opérationnelles (par exemple la réduction des préjugés, le soutien des personnes atteintes de maladie mentale, la *Loi sur la protection des locataires*, la réforme des services sociaux et l'élaboration de modèles logiques).

8. Conclusion

Les informations recueillies dans le cadre de cette étude viennent appuyer les conclusions des travaux antérieurs, qui ont déjà démontré la nécessité d'améliorer les services offerts en français aux sans-abri⁶. Quant aux statistiques indiquant des proportions équivalentes de francophones dans la population des sans-abri comparativement à la population en général, les intervenants francophones affirment catégoriquement qu'elles sont trompeuses. Ce point de vue est soutenu par d'autres travaux qui ont permis de constater que les francophones sont sous-représentés lorsque la variable de la « langue maternelle » est utilisée dans la détermination des préférences linguistiques⁷.

Mis à part les débats sur les statistiques, il est clair que les francophones n'ont pas toujours accès aux services dans la langue de leur choix et qu'ils sont souvent confrontés à choisir entre communiquer dans ce qui est pour eux une deuxième, voire même, une troisième langue, ou se résoudre attendre que les services leur soient offerts en français. Il convient de rappeler qu'il s'agit ici de personnes qui vivent des situations particulièrement éprouvantes et même critiques dans certains cas. Le fait qu'elles se retrouvent en plus contraintes à s'adapter à des problèmes d'ordre linguistique, ajoute un obstacle additionnel qui est tout à fait injuste pour elles; d'autant plus qu'il est question

⁶ Molgat, Marc, Minoritaires et Sans Abri : Des francophones en Marge À Ottawa-Carleton, septembre 1994 et notes de la table francophone à la consultation communautaire du 11 septembre 2003 pour la mise à jour du Plan d'action pour les sans-abri de 2002.

⁷ Office des affaires francophones, Les francophones en Ontario – Profils statistiques, septembre 2005 et Madibbo, Amal, Immigration, Race, and Language: Black Francophones of Ontario and the Challenges of Integration, Racism, and Language Discrimination, Centre d'excellence conjoint pour la recherche en immigration et en intégration, Toronto, juin 2005.

ici d'accéder à ces services qui justement sont accessibles d'améliorer leur situation ou de freiner son aggravation.

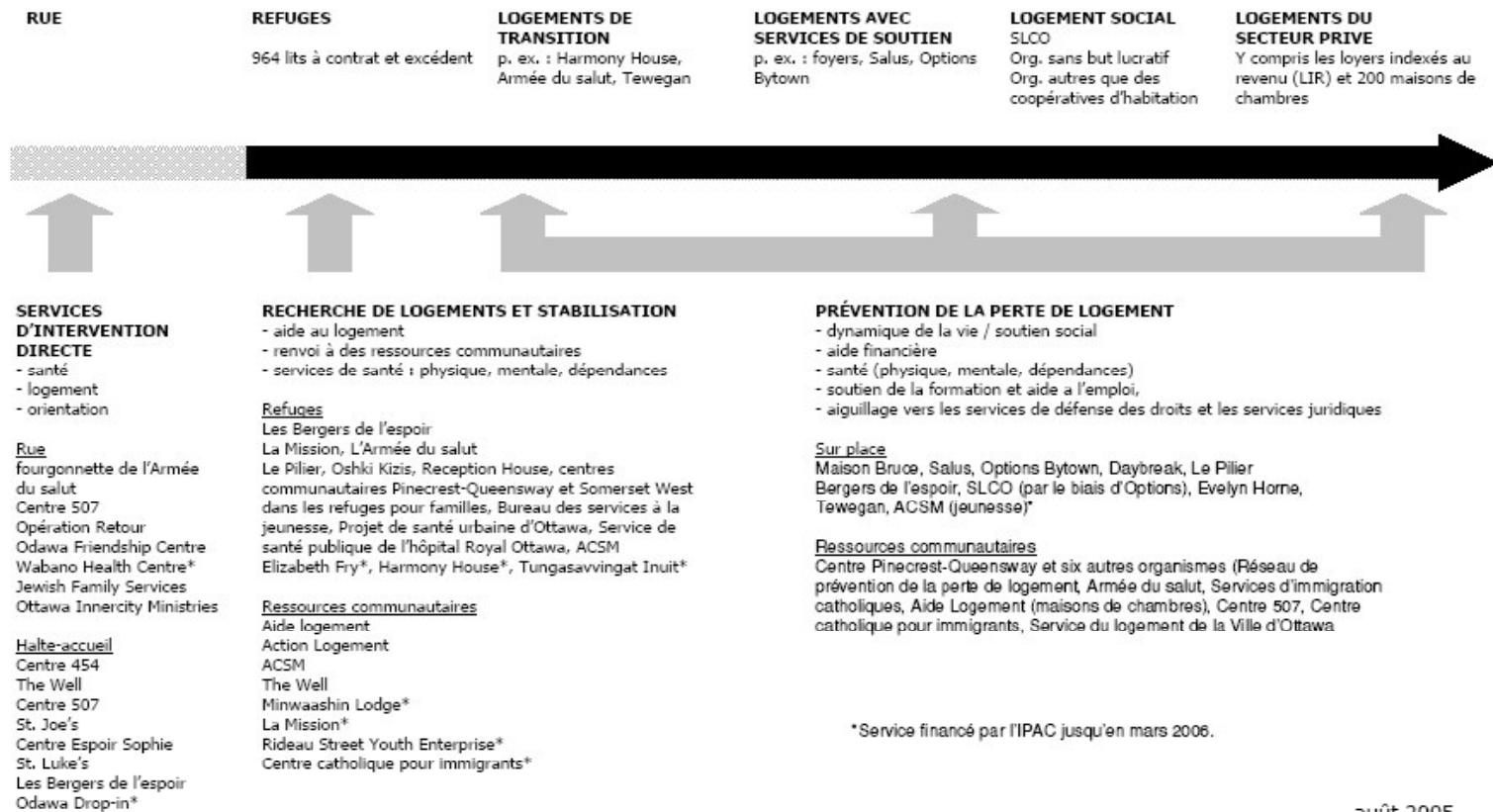
Nous tenons à exprimer notre reconnaissance à la communauté des intervenants francophones qui a apporté son concours, ses idées et sa passion à l'étude de cette question. Nous espérons sincèrement que la mise en oeuvre de ces recommandations se traduira par un impact positif et tangible auprès de la population francophone des sans-abri à Ottawa.

Annexe 1

Ville d'Ottawa – Direction du logement Éventail des services de logement et de soutien

Logement

Services de soutien



*Service financé par l'IPAC jusqu'en mars 2006.

août 2005