

RAPPORT

SUR

**LA PLANIFICATION DU SECTEUR DES SERVICES
POUR LES FEMMES SEULES QUI SONT
DES SANS-ABRI OU QUI RISQUENT DE LE DEVENIR
À OTTAWA**

**Préparé sous la direction de l'Équipe de renforcement de la capacité
communautaire pour venir en aide aux sans-abri**

Février 2005

Ce plan est un volet du projet de renforcement de la capacité communautaire de la Ville d'Ottawa pour lutter contre l'itinérance. Il a été facilité par le Conseil de planification sociale d'Ottawa et financé par l'Initiative nationale pour les sans-abri et par la Ville.

Table des matières

Planification du secteur des services pour les femmes seules qui sont des sans-abri ou qui risquent de le devenir à Ottawa

CONTEXT.....	3
CONTEXTE.....	4
POPULATION CIBLE.....	5
PROCESSUS.....	6
RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS.....	7
<u>Réseau de services existant</u>	7
Les points forts du réseau existant.....	7
Les défis du réseau existant.....	8
<u>Questions liées à la sécurité</u>	8
<u>Questions liées aux soins de santé</u>	8
<u>La population vieillissante</u>	9
<u>Ligne directrices pour le renforcement de la capacité dans le réseau de services</u>	9
<u>Éléments clés du réseau de services proposé</u>	11
Services de logement.....	11
Services de soutien.....	13
RECOMMANDATIONS.....	15
PROCHAINES ÉTAPES.....	20
ANNEXES:	
Annexe 1 Membres de l'Équipe de Renforcement de la capacité.....	21
Annexe 2 Renforcement de la capacité communautaire – Vers la formulation d'un plan – Mai 2004.....	22
Annexe 3 Consultation communautaire sur la question des sans-abri, Automne 2003.....	29
Annexe 4 Éventail des services de logement et de soutien.....	33
Annexe 5 Éventail des services de logement et de soutien offerts aux femmes Seules sans abri.....	34

LA PLANIFICATION DU SECTEUR DES SERVICES POUR LES FEMMES SEULES QUI SONT DES SANS-ABRI OU QUI RISQUENT DE LE DEVENIR À OTTAWA

CONTEXTE

En 2004, la Ville d'Ottawa a négocié un contrat avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) dans le but de recevoir et d'administrer une seconde vague de financement bisannuel dans le cadre de l'Initiative nationale pour les sans-abri (également appelée Initiative de partenariats en action communautaire ou IPAC).

L'un des importants engagements liés à ce contrat était **le Renforcement de la capacité communautaire autour de la question des sans-abri**. Il appartient à la Ville de mettre en place un processus communautaire pour parvenir à cette fin.

Afin de déterminer la façon d'amorcer le processus de Renforcement de la capacité communautaire (RCC), la Ville a réuni, en mai 2004, un groupe de référence composé d'une douzaine de dirigeants communautaires. Cette rencontre était animée par Paul Born de l'Institut Tamarack. Le plan qui s'ensuivit, connu sous le nom de rapport Tamarack, expose les **résultats attendus de l'initiative RCC** :

1. Des organismes/fournisseurs de services en meilleure santé qui comprennent leur capacité d'offrir un service efficace;
2. Des partenariats permettant d'optimiser les ressources existantes dans le but d'offrir aux clients des services encore meilleurs;
3. Une claire désignation et compréhension des apports, des rôles, des responsabilités et des relations entre tous les intervenants pour lutter contre l'itinérance;
4. Des communications multimédia fructueuses dans le but d'informer, de stimuler, de promouvoir et de résoudre les problèmes;
5. Sensibilisation de tous les intervenants à l'efficacité d'un système de services intégrés et coordonnés, dont l'engagement continu en vient à faire parti;
6. La durabilité des services de base appuyés par tous les intervenants; les améliorations de la quantité et de la qualité des services sont des services à valeur ajoutée reconnus, lorsque les fonds sont disponibles.

Le Conseil de planification sociale (CPS) d'Ottawa s'est vu confier le soin de coordonner le travail d'un comité directeur appelé Équipe RCC, à compter de l'automne 2004 jusqu'en décembre 2005. Vous trouverez à l'annexe 1 la liste des membres de l'Équipe RCC. L'Équipe a pour mission de surveiller la mise en application des **recommandations du rapport Tamarack**, énoncées ci-dessous:

1. Établir un inventaire des services
2. Renforcer les capacités individuelles et organisationnelles pour mettre un terme à l'itinérance, par le biais de la formation, de la planification sectorielle, de l'encadrement, de la consultation, du financement et de la collecte de fonds
3. Formuler une vision et un mécanisme de collaboration, au moyen du partage de l'information, de l'harmonisation du travail, et des activités de prospection de chefs de file et champions qui souhaitent résoudre la question des sans-abri à Ottawa, de l'élaboration d'une stratégie de communication et d'un plan à long terme.

Les détails de ces recommandations ont été communiqués aux intervenants communautaires à l'été 2004. Voir l'annexe 2.

Le présent rapport donne suite à la seconde recommandation concernant l'élaboration d'un plan du secteur de services pour les femmes qui sont des sans-abri ou qui sont susceptibles de le devenir. L'Équipe RCC a précisé davantage ce plan en concentrant son attention sur les femmes seules, sans enfant.

CONTEXTE

Vous trouverez ci-après les documents de référence qui soutiennent l'élaboration d'un plan pour ce secteur de services.

Le Plan des services à la personne - Ottawa 20/20 de la Ville d'Ottawa expose la mesure suivante sous l'énoncé de principe concernant la réduction de la pauvreté et l'accroissement de l'autonomie :

« 16. Mettre en œuvre la Stratégie du logement abordable et le Plan d'action communautaire pour prévenir l'itinérance et y mettre fin. »

Le Plan d'action communautaire pour prévenir et résoudre la question des sans-abri de la Ville d'Ottawa : 2002-2005 expose tout l'éventail des services actuels et la vision à l'endroit de logements abordables et convenables, ainsi que les moyens visant à prévenir l'itinérance et à y mettre fin. Le plan poursuit les quatre objectifs prioritaires suivants :

1. Accroître le parc de logements abordables et convenables.
2. Prévenir l'itinérance chez les personnes et les familles et aider les personnes qui se trouvent sans abri.
3. Infléchir les lois et les politiques afin de mettre fin à l'itinérance.

4. Orchestrer une réponse communautaire coordonnée et exhaustive au problème des sans-abri et assurer la reddition de compte en cette matière.

La collectivité a confirmé ces quatre objectifs prioritaires en septembre 2003 dans le cadre du travail de préparation du plan communautaire que la Ville a présenté à RHDCC dans le but d'obtenir des fonds de l'IPAC pour les sans-abri. Vous trouverez à l'annexe 3 un **résumé des conclusions** de ce processus de consultation. Ce résumé fait en outre mention de plusieurs services destinés expressément aux femmes :

- *Besoin d'accroître le nombre de logements de transition et de logements avec services de soutien convenables pour les jeunes femmes, les jeunes hommes, les femmes seules et les hommes seuls ayant des besoins de services variés et complexes.*
- *Besoin d'accroître le nombre de lits pour femmes seules (de préférence, dans des logements de transition plutôt que des refuges)*
- *Besoin d'accroître le nombre de logements de transition pour les femmes et les hommes seuls qui sont sans-abri et qui viennent de terminer un programme de désintoxication, y compris les logements destinés aux Autochtones.*

Cette consultation a également permis de dégager d'autres renseignements pour **l'Inventaire des services de logement et de soutien pour les sans-abri**, un autre document cadre pour évaluer et positionner les services et les fournisseurs de service. Voir l'annexe 4.

Veillez prendre note que les renvois aux services offerts aux femmes autochtones respectent le plan communautaire autochtone pour résoudre la question des sans-abri, de la Ville d'Ottawa, qui a été élaboré par la coalition autochtone en décembre 2003. On y décrit les besoins en services des sans-abri autochtones et les lacunes au niveau du réseau de services à cette époque, en plus de cerner les objectifs prioritaires liés à la mise en place de nouveaux services et à l'accroissement de la capacité du réseau. Ce plan servira de document-source pour l'élaboration du prochain Plan d'action pour prévenir et résoudre la question des sans-abri.

POPULATION CIBLE

La décision d'élaborer un plan pour les femmes seules, qui n'ont pas ou n'ont plus d'enfant avec elles, se fondait sur une meilleure compréhension de leurs besoins particuliers qui se distinguent de celui des hommes sans-abri, voire des besoins qui divergent de ceux des femmes sans logis ayant une famille. Il est généralement reconnu que les femmes qui se trouvent dans cette situation vulnérable ont des besoins particuliers en matière de santé et de sécurité. Ajoutons également qu'il existe une culture/philosophie de la prestation des

services qui requiert des recherches et un examen plus approfondis. Le réseau des services comprend à la fois des services réservés exclusivement aux femmes et des services mixtes, mais peu nombreuses ont été les activités de planification et de recherche pour déterminer de quelle façon ces services pouvaient être optimisés afin de mieux répondre aux besoins particuliers des femmes seules. De plus, selon les données recueillies par la Ville d'Ottawa, le nombre de nuitées passées par les femmes seules dans les refuges à Ottawa a chuté de 15 % en 2003, avant d'augmenter de nouveau de 46 % en 2004. Cette situation fait actuellement l'objet d'une analyse.

L'Équipe de Renforcement de la capacité communautaire (RCC) a reconnu qu'il faut également accorder une attention particulière aux problèmes des femmes ayant des enfants qui sont des sans-abri ou qui risquent de le devenir. En outre, le groupe était conscient du fait que l'itinérance peut être l'une des raisons pour lesquelles ces femmes n'ont pas leurs enfants avec elles. Cependant, le groupe en est venu à la conclusion que ce groupe de femmes se heurtait à des problèmes additionnels et distincts, et qu'il vaudrait mieux que le problème des femmes ayant leurs enfants avec elles fasse l'objet d'un futur plan.

PROCESSUS

Pour élaborer ce rapport, on a procédé comme suit :

- Examen de documents choisis
- Mise sur pied de neuf groupes de concertation composés de femmes seules, sans enfant, qui sont des sans-abri, qui risquent de le devenir et/ou qui ont déjà vécu sur le pavé (total de 42 femmes)
- Un groupe de concertation, composé de 19 travailleuses de première ligne au sein des organismes
- Vingt-deux entrevues téléphoniques structurées avec les directeurs généraux des organismes de services
- Une tribune à l'intention des membres de la direction et du conseil d'administration des organismes de services, ainsi que des bailleurs de fonds, le 24 novembre 2004, à laquelle ont participé 33 personnes, dont des représentants de 16 fournisseurs de services
- Une réunion avec les directeurs de quatre organismes de services primaires, dans le but d'examiner les recommandations préliminaires et de recueillir des commentaires à ce sujet
- Deux réunions avec l'Équipe RCC, plusieurs séries de rapports électroniques préliminaires et rétroaction.

Les groupes de concertation et les entrevues cherchaient à cerner les besoins des femmes qui sont sur le pavé ou qui risquent de s'y retrouver, ainsi que les pressions auxquelles se heurte le réseau de services en tentant de répondre à ces besoins, en plus des points forts du réseau. Cette tribune visait à trouver des moyens de mieux travailler ensemble en recensant des mécanismes de collaboration et de partenariat à l'intérieur du réseau.

RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS

Réseau de services existant

Le processus de consultation a permis de recueillir suffisamment de renseignements pour produire une version de l'inventaire des services de logement et de soutien mettant l'accent sur les services offerts aux femmes. Voir l'annexe 5. L'élaboration d'un inventaire des services d'ici mars 2005 permettra de préciser encore la nature de ces services. Cet inventaire vise à recenser les contributions actuelles des fournisseurs au réseau des services, par exemple, offrir des services directement à la clientèle, donner de l'argent, partager le personnel ou établir des partenariats fonctionnels.

Les points forts du réseau existant

Voici un résumé des points forts de tout l'éventail des services qui ont été mis au jour par les participants aux groupes de concertation et aux entrevues :

- organismes et personnel motivés, surtout dans les refuges pour femmes
- diversité du personnel
- partenariats de services entre les organismes
- amélioration de la communication entre les organismes et au sein de leur personnel
- les logements de transition et logements avec services de soutien disponibles sont appréciés
- intervention auprès des personnes dans la rue, y compris fourgonnette d'intervention
- Réseau de prévention de la perte du logement
- Projet de santé urbaine
- Halte-accueil et centres communautaires
- La Coalition autochtone unit ses efforts pour répondre aux besoins des femmes

Les commentaires reçus révèlent nettement une force réelle dans la façon dont les organismes et leur personnel collaborent dans l'intérêt des clients. En outre, on a reconnu qu'il existe déjà des services parmi tout l'éventail de services offerts, qu'il s'agisse de services réservés exclusivement aux femmes ou de services mixtes, bien qu'ils ne soient peut-être pas suffisants.

Les défis du réseau existant

De grands défis se posent pour tous les secteurs de population qui sont des sans-abri ou qui risquent de le devenir : les femmes et les hommes seuls, les jeunes, les familles, les bisexuels, les Autochtones, les immigrants ou tout autre groupe désigné. Ces défis sont comme suit :

- Pénurie de logements abordables
- Pénurie de logements de transition et de logements avec services de soutien
- Manque de services de soutien accessibles et convenables, qu'ils soient offerts à des clients individuels ou à des endroits particuliers
- Insuffisance du revenu pour payer les coûts de la nourriture, des vêtements, du transport, de la blanchisserie ou du coiffeur
- Difficultés pour les travailleurs, les organismes et les bailleurs de fonds de se concentrer sur des moyens de prévention et d'intervention précoce plus stratégiques au lieu d'intervenir simplement dans les situations de crise
- Manque d'uniformité au niveau de la qualité des services et du professionnalisme dans la prestation des services.

Cependant, il s'agit là de problèmes qui semblent criants tout particulièrement pour les femmes seules sans logis. Peu importe où les femmes vivent ou la nature des services offerts, il y a trois questions qui reviennent dans toutes les consultations à propos des femmes seules qui sont des sans-abri ou qui risquent de le devenir.

1. Questions liées à la sécurité

Les questions de sécurité préoccupent davantage les femmes qui sont des sans-abri ou susceptibles de le devenir que les hommes. Les exemples sont légion : les femmes plus âgées dans les refuges et les halte-accueil souffrent de victimisation et de l'entassement; les travailleuses du sexe autochtones sont exposées à de grands risques de violence ancrée dans la discrimination et la marginalisation, qui à la fois contribue au commerce du sexe et découle de l'engagement dans le commerce du sexe; des femmes de toute âge sont mal à l'aise d'utiliser les services mixtes ou d'être servies par des hommes; les femmes aux prises avec de graves troubles mentaux et/ou problèmes de toxicomanie sont un danger pour elles-mêmes et pour autrui.

2. Questions liées aux soins de santé

Sans vouloir dénigrer le besoin en services de soins de santé continus pour d'autres secteurs de la population des sans-abri, il est à noter que l'identification du besoin en soins de santé accrus est confirmée par les conclusions de l'étude du Centre de recherche sur les services communautaires, le Panel Study on Persons Who are Homeless in Ottawa (décembre 2003). Leur échantillonnage

révèle que les besoins en matière de santé physique et mentale sont prépondérants chez les femmes seules.

Santé physique : [traduction]

« Les femmes seules, plus particulièrement, formaient le seul sous-groupe dont les niveaux de santé physique étaient, en moyenne, beaucoup plus bas que ceux des autres secteurs dans la population générale. Une minorité non négligeable de femmes seules faisant partie de notre échantillonnage ont également fait état de troubles de santé chroniques comme les problèmes respiratoires, l'arthrite, les problèmes de dos et les migraines. » (p. 39)

Santé mentale : [traduction]

« Plus de la moitié des femmes seules qui ont été sondées ont dit souffrir d'un trouble mental chronique, comme la dépression, le trouble bipolaire ou la schizophrénie. Le tiers d'entre elles ont déclaré qu'elles auraient eu besoin de soins de santé dans le passé, mais qu'elles n'en ont reçu aucun. » (p. 39)

3. La population vieillissante

Durant la consultation, les participants ont dit s'inquiéter beaucoup des besoins spéciaux des femmes seules plus âgées qui sont sans logis. Une extrapolation des données sur la santé, dont il est fait mention ci-dessus, révèle aux planificateurs et aux fournisseurs de services que les femmes plus âgées (plus de 40 ans) ont de la difficulté à se déplacer et à avoir accès à des services qui sont dispersés. Leur vulnérabilité vient intensifier les problèmes de sécurité personnelle. Les besoins de cette population sont bien décrits dans le rapport préparé pour Cornerstone par The Flett Consulting Group Inc., intitulé Senior Women's Supportive Housing Residence Phase II – Final Report, juin 2003.

Lignes directrices pour le renforcement de la capacité dans le réseau de services

Les principes directeurs suivants se sont dégagés des discussions sur le renforcement de la capacité d'un réseau de services qui serait le plus avantageux pour les femmes qui sont des sans-abri ou qui sont susceptibles de le devenir :

1. Éventail complet de services : un éventail complet de services est offert et est accessible dans le but de répondre à la diversité des besoins des clientes, peu importe où elles se situent en ce moment dans l'échelle des services – de la rue à un refuge, à un logement avec services de soutien ou un logement autonome. Ces services reflètent le besoin en services réservés aux femmes, en plus des services mixtes.

2. Collaboration/partenariats : chaque partenaire dans le réseau de services comprend son rôle et ses responsabilités dans le cadre de son mandat ainsi que sa position sur l'échelle des services. Des partenariats fonctionnels efficaces reposent sur une compréhension commune de ces positions.
3. Prestation de services axés sur la cliente : tous les services, offerts séparément ou ensemble à l'intérieur du réseau, sont centrés sur la cliente. Ils sont dispensés dans un milieu sûr et par un personnel dûment formé qui excelle à mettre les femmes à l'aise. Tous les services sont accessibles à une clientèle désignée et sont dispensés d'une manière respectueuse et uniforme, en lui offrant le plus de choix possible. Faire ce qu'il faut pour s'assurer que la cliente participe à la planification et à l'évaluation de tous les services qui lui sont dispensés à l'intérieur du réseau est une pratique reconnue.
4. Diversité culturelle/compétence culturelle : le réseau offre des services qui conviennent, sur le plan culturel et linguistique, aux clients, ce qui veut dire qu'il existe certains services adaptés à la culture et un personnel culturellement compétent dans tous les services. Cela est tout particulièrement important pour les femmes autochtones qui représentent un nombre disproportionné de femmes sans logis.
5. Engagement dans le domaine de la prévention et de l'intervention précoce : le réseau de services est conçu pour affecter les ressources aux services qui aideront les femmes à conserver un logement convenable. Si les femmes se retrouvent sur le pavé, on les aidera sans tarder à trouver un logement.
6. Reddition de compte : tous les fournisseurs de services du réseau, individuellement et collectivement, rendent compte de leurs activités à la collectivité, aux consommateurs et aux bailleurs de fonds. Le suivi et l'évaluation continus aux fins de la reddition de compte et de la justification de l'aide financière sont une pratique reconnue. Par ailleurs, on reconnaît qu'il faut parfois réaffecter stratégiquement les ressources de manière à en tirer parti au maximum dans un environnement de services changeant. Pour ce faire, il faudra peut-être renforcer ce qui fonctionne bien maintenant et réduire ou supprimer d'autres services.

Ces principes sont conformes aux « principes directeurs du réseau de services idéal, Ville d'Ottawa » du Plan d'action communautaire pour prévenir et résoudre la question des sans-abri : 2002-2005.

Éléments clés du réseau de services proposé

À noter que les points suivants sont ceux qui sont tout particulièrement problématiques dans les services aux femmes offerts sur l'échelle des services de logement et de soutien. **Il est entendu que le financement et les services de base nécessaires pour tous les secteurs de la population qui sont sur le pavé ou qui risquent de s'y retrouver ne sont pas tous exposés dans ce rapport.**

Conformément au principe de prestation de services axés sur la clientèle, le réseau de services proposé tient compte de tous les aspects de la sécurité, chaque fois que des services sont offerts à des femmes qui sont des sans-abri ou qui risquent de le devenir. Cela comprend le choix d'installations distinctes de celles des hommes ainsi qu'un personnel de sexe féminin bien formé en ce qui concerne les questions féminines. En outre, le suivi donné aux questions liées aux soins de santé est indiqué dans les éléments clés dans le réseau de services proposé ci-dessous.

Les services suivants sont présentés tels qu'ils sont identifiés sur l'échelle – d'abord, les Services de logement, suivis des Services de soutien.

Services de logement

Il s'agit ici des grands types de logements et de lits disponibles sur l'échelle des services. On les trouve dans des installations de divers types et de diverses grandeurs.

Refuges

La Ville est dotée de dix refuges et, au besoin, elle loge le surplus de personnes au YM/YWCA et dans des motels. L'un de ces refuges est réservé aux femmes, un autre, aux femmes et aux enfants; deux refuges ont un espace distinct pour les femmes dans une installation mixte tandis que l'excédent de femmes est logé au YM/YWCA et dans des motels, au besoin. Tous les refuges fournissent un service de repas, un lit pour la nuit et un soutien personnel, par le biais de la gestion des cas.

Pour les femmes, on propose plus précisément :

- Un nombre suffisant de lits pour qu'elles puissent choisir entre une installation réservée exclusivement aux femmes ou une installation mixte
- Un abri sûr et sécuritaire, doté d'un plan de sécurité personnelle
- Un personnel féminin disponible en tout temps
- Des installations pleinement accessibles pour les femmes à mobilité réduite dans des refuges qui leur exclusivement réservés

Logement de transition

Les logements de transition offrent un soutien sur place (pas nécessairement à plein temps) et une durée d'occupation limitée, habituellement de trois ans au plus. En règle générale, ces logements sont attribués à des clientes qui proviennent d'un autre service ou programme (p. ex., refuge, traitement des dépendances, abri pour femmes victimes de mauvais traitement) et qui ont besoin de temps et de soutien pour se préparer à vivre en autonomie.

Pour les femmes, on propose plus précisément :

- Une variété de modèles de logement, p. ex., appartements, foyer de groupe, partage de logement, logements pleinement accessibles pour les clientes à mobilité réduite
- Choix de logements réservés exclusivement aux femmes
- Personnel de sexe féminin disponible durant tous les quarts de travail
- Services sur place, p. ex., gestion de cas, apprentissage de l'autonomie fonctionnelle, placement domiciliaire
- Mise en place d'un plan de sécurité personnelle
- Besoin particulier de places pour les femmes qui viennent de terminer un traitement de la toxicomanie.

Logement avec services de soutien

« Le logement avec services de soutien est un modèle communautaire de logement permanent et abordable axé sur la personne. Le personnel de soutien aide les différentes locataires à atteindre une qualité de vie optimale tout en favorisant le développement de communautés en santé. »

- brochure du Ottawa Supportive Housing Network, 2004

En plus des organismes du Réseau qui offrent des logements avec services de soutien et d'autres fournisseurs de services sans but lucratif, on compte 25 exploitants privés d'hôtels domiciliaires qui offrent des services de repas, un hébergement et un soutien personnel par l'entremise de leur personnel, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.

Pour les femmes, on propose plus précisément :

- Des logements réservés exclusivement aux femmes ou des logements mixtes, certains étant pleinement accessibles aux personnes à mobilité réduite
- Personnel de sexe féminin disponible en tout temps
- Projets conçus expressément pour les femmes seules plus âgées
- Augmentation du nombre de logements destinés aux femmes ayant des besoins spéciaux; peut-être aussi des installations à l'intention des femmes qui souffrent de troubles mentaux et/ou problèmes de toxicomanie
- Mise en place d'un plan de sécurité personnelle

Logement social

« Un logement social est un logement locatif qui a été construit et entretenu grâce à l'aide gouvernementale et qui est offert à une personne seule ou à une famille à faible revenu ou à revenu modeste. Les frais de location pour les logements sociaux sont établis en fonction du revenu des locataires : les ménages ne réservent jamais plus de 30 % de leur revenu au loyer. Il y a 58 organismes indépendants de logement sans but lucratif à Ottawa, qui exploitent environ 25 000 logements. »

- site web du logement de la Ville d'Ottawa

Pour les femmes, on propose plus précisément :

- Prise en compte des besoins distincts des femmes sans abri, qui ont besoin d'avoir accès en temps opportun au logement social, surtout les femmes qui fuient les mauvais traitements.

Logement du marché privé

Les logements du secteur privé regroupent tous les autres logements de location et du secteur privé dans des maisons de chambres, en plus des maisons en rangée, des habitations unifamiliales et des condos dans des tours d'habitation. En règle générale, pour qu'un logement soit jugé abordable, un ménage ne doit pas consacrer plus de 30 % de son revenu au loyer. Pour tous les secteurs de la population de clients qui sont sans abri ou qui sont susceptibles de le devenir, le problème le plus criant est le besoin de logements de location plus abordables et/ou de suppléments de loyer additionnels.

Les maisons de chambres bien gérées sont reconnues comme une forme de logement viable. À l'heure actuelle, à Ottawa, il y a sept maisons dans lesquelles les 73 chambres sont louées par des femmes.

Pour les femmes, on propose plus précisément :

- Accroissement du nombre de maisons de chambres occupées exclusivement par des femmes

Services de soutien

Toutes sortes de services de soutien sont déjà offerts sur l'échelle des services. Certains sont offerts sur place dans diverses installations alors que d'autres sont dispensés à des personnes ou à un groupe de clients. Le besoin est criant et les ressources en personnel font défaut. Le réseau de service proposé reconnaît que la population de sans-abri vieillit à l'instar de l'ensemble de la population. Il est également reconnu que le fait d'être chroniquement sans logis ou de risquer de se retrouver sur le pavé accélère le processus de vieillissement. Cela signifie que tous les services doivent tenir compte des besoins particuliers des femmes vulnérables et vieillissantes.

Services d'intervention directe

Ces services sont offerts aux clients qui vivent dans la rue, qui utilisent les halte-accueil ou qui risquent de se retrouver sur le pavé. Ils comprennent le soutien personnel, l'intervention dans les situations de crise, le transport vers le refuge, les services de gestion du sevrage (désintoxication), les soins de santé, le soutien en santé mentale, certains services de repas et programmes d'habillement, ainsi qu'une aide pour la recherche d'un logement et d'un emploi.

Pour les femmes, on propose plus précisément :

- Hausse du nombre d'intervenantes s'occupant uniquement des travailleuses du sexe, surtout les femmes autochtones
- Un plus grand nombre de conseillères en santé mentale, en toxicomanie et d'intervenantes auprès des femmes victimes de mauvais traitements
- Plan d'action pour résoudre les graves problèmes de sécurité auxquels sont confrontées les femmes dans la rue et dans les halte-accueil mixtes
- Approvisionnement régulier en produits hygiéniques et sous-vêtements
- Soins de santé propres aux femmes
- Accès au téléphone et aux services de boîte vocale dans les halte-accueil
- Aiguillage vers des ressources communautaires adaptées aux femmes, c.-à-d., les diriger vers une intervenante dans un centre offrant un environnement sûr aux femmes victimes de mauvais traitements

Services de refuge

En plus des services de repas de base, de l'hébergement pour une nuit et de la gestion des cas, bien d'autres services sont souvent offerts sur place, soit par l'exploitant du refuge, soit par un autre organisme. L'agente chargée du cas dirige les clients vers ces autres services, le cas échéant.

Pour les femmes, on propose plus précisément :

- Plans de services axés sur la cliente, élaborés de concert avec l'agente chargée du cas
- Services de soutien offerts sur place pour atténuer les problèmes de sécurité, c.-à-d., aide financière et juridique, services de traitement des dépendances, travailleuses en santé mentale, aide à l'emploi, accès au téléphone et aux services de message, conseillères intervenant auprès des femmes victimes de mauvais traitements
- Intervenante en soutien au logement disponible pour aider toutes les femmes dans les refuges, y compris les installations mixtes
- Approvisionnement régulier en produits hygiéniques et en sous-vêtements
- Accès en temps opportun aux soins de santé propres aux femmes
- Aiguillage vers des ressources communautaires adaptées aux femmes, c.-à-d., les diriger vers une intervenante dans un centre offrant un environnement sûr aux femmes victimes de mauvais traitements

Services de prévention de la perte du logement

Des services de prévention de la perte du logement sont offerts dans la communauté là où les clients vivent (c.-à-d., centres de santé communautaire, Action Logement) ou sur place dans les installations résidentielles sous forme de services de soutien des locataires adaptés à une population particulière (p. ex., Options Bytown).

Pour les femmes, on propose plus précisément :

- Des travailleuses de soutien qui comprennent le point de vue des femmes, surtout les préoccupations au sujet de la sécurité et des mauvais traitements
- Les femmes seules se retrouvent dans des endroits qu'elles jugent sûrs et confortables
- Accès en temps opportun aux soins de santé propres aux femmes
- Hausse du nombre de travailleuses en santé mentale et en toxicomanie, peut-être par le biais des services d'intervention directe
- Accès plus facile à une aide financière et juridique et au soutien à l'emploi

Services d'emploi

En règle générale, les attentes en matière d'emploi sont moindres pour les femmes bénéficiaires des prestations d'Ontario au travail pendant qu'elles habitent dans des refuges, ou bien, les activités énoncées dans les ententes de participation ne sont pas mises en application. La recherche d'un logement de rechange convenable devient l'activité prioritaire des clientes dans les refuges. Il faut absolument apporter un soutien aux femmes qui prennent part ou qui souhaitent prendre part à des activités d'emploi ou de formation, en leur fournissant des prestations pour des dépenses reliées à l'emploi ou pour le démarrage d'un emploi. Une nouvelle entente de participation pourrait être établie pour souligner l'importance de trouver un logement pour améliorer les chances de trouver un emploi.

RECOMMANDATIONS

Les recommandations suivantes sont conformes aux priorités du Plan d'action communautaire pour prévenir et résoudre la question des sans-abri 2002-2005, dont il a été question précédemment, mais porteront plus précisément sur les questions qui se rattachent à la prestation de services efficaces aux femmes seules qui sont des sans-abri ou qui sont susceptibles de le devenir.

Il est généralement entendu qu'un **accroissement du nombre de logements abordables** (y compris les logements avec services de soutien) est essentiel au bien-être de tous les citoyens vulnérables. L'autre revers de la médaille est le **besoin en sécurité du revenu adéquate**, une question qui touche tous les

secteurs de la population des sans-abri. En outre, des problèmes de **financement** inadéquat se posent pour l'ensemble du réseau.

Les recommandations suivantes reposent toutefois sur les besoins particuliers des femmes dans le réseau de services existant. Le suivi donné à ces recommandations au cours des trois prochaines années permettra de planifier et de mettre en oeuvre des solutions à plus long terme au profit de tous les secteurs de la population des sans-abri et autres personnes qui risquent de le devenir.

Recommandation n° 1 : Accroître le nombre de logements de transition et logements avec services de soutien pour les femmes de 180 logements d'ici 2008, et les doter de services de soutien connexes.

Mesure n° 1 Offrir une formation pour la mise en place à l'intention des femmes de services de soutien qui seraient offerts par des fournisseurs de logement existants et éventuels; cela comprend la planification sur la façon de collaborer et de recueillir des fonds.

Nota : séries de cours de formation offerts par la Direction du logement de la Ville d'Ottawa, de janvier à avril 2005, dans le cadre du programme de renforcement de la capacité pour les logements avec services de soutien; avis de conseillers.

Mesure n° 2 Le Supportive Housing Network collabore avec le Centre de recherche sur les services communautaires à l'Université d'Ottawa pour préparer un projet de recherche sur le besoin en logements de transition et logements avec services de soutien destinés aux femmes qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir à Ottawa.

Nota : La Ville rendra publique une Demande de proposition pour des projets de recherche sur les sans-abri au printemps 2005.

Mesure n° 3 Demande que la Direction du logement de la Ville d'Ottawa collabore avec les intervenants communautaires pour élaborer une stratégie pour les logements de transition et logements avec services de soutien, qui répond aux besoins des diverses populations cibles. Cela comprend les femmes et tous

leurs sous-groupes, et les activités particulières visant à répondre aux besoins des femmes âgées, des femmes autochtones et des femmes ayant des troubles mentaux et des problèmes de toxicomanie. Les problèmes de durabilité des fonds d'exploitation seront également abordés.

Nota : Cette stratégie serait guidée par le projet de recherche ci-dessus et reposerait sur les principes de renforcement de la capacité communautaire, faisant intervenir les fournisseurs de services primaires en santé mentale, en toxicomanie et en questions autochtones. Un tel projet a déjà été abordé dans les consultations au sujet de la stratégie du logement abordable.

Mesure n° 4

L'équipe RCC organise une table ronde sur les logements de transition et logements avec services de soutien, durant laquelle tous les intervenants dans les services offerts aux femmes, actuels et éventuels, peuvent partager les pratiques exemplaires et des idées créatives concernant le développement, explorer les possibilités de partenariats et élaborer des plans d'action.

Nota : Cela peut faire parti intégrante des activités de formation et d'encadrement appuyées par l'Équipe RCC.

Mesure n° 5

L'Équipe RCC accepte les demandes de formation faisant appel à des subventions, et d'élaboration de modèles et de pratiques améliorés de prestation de services dans les logements en milieu de soutien destinés aux femmes, une attention particulière étant accordée aux besoins particuliers des femmes autochtones. Les fournisseurs de services auraient ainsi l'occasion d'améliorer leurs services dans le cadre du réseau.

Nota : Cela peut faire partie des activités de formation et d'encadrement appuyées par l'Équipe RCC.

Recommandation n° 2 : Renforcer les services de soutien aux femmes.

Mesure n° 6 L'Équipe RCC demande que les bailleurs de fonds déterminent, en consultation avec les fournisseurs de services, le besoin en services et le meilleur usage possible des ressources existantes dans l'ensemble du réseau de services.

Nota : Il faudrait obtenir un engagement à envisager sérieusement de réaffecter les ressources; cela est essentiel pour justifier toute affectation de fonds.

Mesure n° 7 L'Équipe RCC demande que la Direction des services d'emploi et d'aide financière de la Ville d'Ottawa rencontre les fournisseurs de services primaires aux femmes pour discuter de la prestation de services aux emplacements mêmes des services communautaires afin d'offrir des services plus faciles et plus sûrs.

Mesure n° 8 L'Équipe RCC demande à la Direction du logement de la Ville d'Ottawa de trouver un moyen d'accroître le nombre de travailleuses en aide au logement qui sont disponibles pour aider les femmes à trouver et à conserver un logement convenable.

Nota : Cette question particulière pourrait être prise en compte dans le cadre du processus de rationalisation de la majeure partie du réseau de services de soutien qui interviendra en 2005.

Mesure n° 9 Les fournisseurs de services primaires aux femmes rencontreraient les dispensatrices de soins de santé pour discuter des possibilités d'apporter des soins de santé améliorés à ces femmes vulnérables. Il faudrait, entre autres, accorder une attention aux besoins distincts des femmes autochtones et aux modèles de guérison et de bien-être traditionnels autochtones.

Nota : les soins de santé adaptés aux femmes sont devenus un nouveau service au cours de la dernière décennie; l'inauguration du Centre de santé de la femme Shirley E. Greenberg, accordant un financement

pour des projets qui ne sont pas financés par le ministère de la Santé, ouvre de nouvelles perspectives.

Recommandation 3 : Accroître la sécurité des femmes, peu importe où elles demeurent ou ont accès aux services.

Mesure n° 10 L'Équipe RCC veille à ce que les questions liées à la sécurité des femmes dans la rue fassent l'objet d'un examen par le Groupe de travail sur l'itinérance et de la Loi sur les rues sécuritaires (Safe Streets Act), et à ce qu'il y ait une représentation et un apport adéquats.

Nota : un membre de l'Équipe RCC fait maintenant partie du Groupe de travail

Mesure n° 11 L'Équipe RCC accepte les demandes de subvention pour des vérifications de la sécurité et des plans d'action, et pour la formation du personnel sur les questions de sécurité, tant pour les clients que pour le personnel.

Nota : cela peut faire partie des activités de formation et d'encadrement appuyées par l'Équipe RCC.

Recommandation 4 : Renforcer la coordination et le soutien auprès des fournisseurs de services.

Mesure n° 12 L'Équipe RCC demande qu'une organisation comme Centraide aide les fournisseurs de services auprès des femmes qui sont des sans-abri ou qui risquent de le devenir, à établir un groupe de travail chargé d'une mission précise ou un réseau à long terme. Un tel groupe pourrait examiner et résoudre les questions de la coordination des services, la gestion intégrée des cas et les partenariats fonctionnels qui permettent d'optimiser les ressources disponibles pour les services offerts aux femmes. Le groupe pourrait aussi se faire le champion de ces femmes.

Nota : il y a divers groupes de fournisseurs de services qui se

concentrent sur différentes questions; cela pourrait faire partie des exercices de renforcement de la capacité appuyées /financées par l'Équipe RCC. Il faut absolument discuter de la façon de soutenir la planification et l'action efficaces au profit des femmes autochtones dans la communauté.

PROCHAINES ÉTAPES

1. L'Équipe RCC intégrera la mise en oeuvre de ces recommandations dans son plan de travail pour la durée de ce projet, c'est-à-dire jusqu'en 2005.
2. D'ici à décembre 2005, une table sur le leadership communautaire veillera à élaborer un plan à plus long terme pour résoudre ces questions dans le contexte d'un réseau global de services au bénéfice des femmes qui sont sans abri et qui risquent de le devenir.
3. L'Équipe RCC s'engage à faire régulièrement le point sur ces mesures recommandées auprès de tous les intervenants.

Annexe 1

Membres de l'Équipe de Renforcement de la capacité communautaire

- Tim Aubry, Université d'Ottawa
- Lorraine Bentley, Supportive Housing Network
- Yolande Cremer, Ville d'Ottawa
- Cheri Crosby, Développement des ressources humaines Canada
- Paddy Fuller, membre de la communauté
- Joan Gullen, membre de la communauté
- Linden Holmes, ministère des Services sociaux et communautaires
- Luc Legault, membre de la communauté
- Nancy MacNider, Services à la jeunesse
- Carl Nicholson, Services aux immigrants
- Jean Sorensen, Ville d'Ottawa
- Trudy Sutton, Alliance pour résoudre la question des sans-abri
- Dennise Taylor-Gilhen, United Way/Centraide Ottawa
- Castille Troy, Services autochtones
- Connie Woloschuck, Ville d'Ottawa

- Coordonnatrices :
- Marie-Josée Legault, Conseil de planification sociale d'Ottawa
- Dianne Urquhart, Conseil de planification sociale d'Ottawa



Ville d'Ottawa
Direction du logement,
Services résidentiels et de soutien

Le renforcement des capacités communautaires – Définition
d'un plan
Mai 2004

(recommandations seulement)

Par : Paul Born



TAMARACK
An Institute for Community Engagement

139 Father David Bauer Drive
Waterloo, Ontario N2L 6L1

Tél. : (519) 885-5155 | Téléc. : (519) 885-4454

Courriel : paul@tamarackcommunity.ca | Web: www.tamarackcommunity.ca

Le renforcement des capacités communautaires, appelé aussi la Mise en valeur du potentiel des collectivités (MEVPC), est l'une des stratégies approuvées par Ressources humaines et Développement des compétences Canada dans le cadre du Plan d'action communautaire pour prévenir et résoudre la question des sans-abri de la Ville d'Ottawa.

Les résultats attendus de l'initiative MEVPC sont les suivants :

1. Des organismes et fournisseurs de services plus solides qui sont conscients des moyens à leur disposition pour offrir des services efficaces aux sans-abri et aux personnes à risque;
2. Des partenariats permettant d'optimiser les ressources existantes afin d'améliorer encore davantage les services à la clientèle;
3. L'articulation claire des rôles, responsabilités et tâches qui incombent à chaque intervenant dans la lutte contre l'itinérance, et des rapports mutuels entre les intervenants;
4. Des communications multimédias efficaces de nature à informer, à stimuler, à apporter des solutions et à défendre les intérêts des sans-abri;
5. La conscientisation de tous les intervenants pour qu'ils reconnaissent l'efficacité d'un système coordonné et intégré de prestation de services qui incitera tous à en faire partie de manière permanente;
6. La viabilité de services de base soutenus par toutes les parties intéressées; des améliorations quantitatives et qualitatives sous forme de services à valeur ajoutée reconnus, moyennant le financement nécessaire.

Le 4 mai 2004, la Direction du logement a convoqué un groupe de référence du financement sous la houlette de Paul Borne de l'institut Tamarack afin d'élaborer un plan de répartition des fonds censés servir à venir en aide aux sans-abri.

Les recommandations suivantes sont en voie de mise en oeuvre par le biais du Conseil de planification sociale. Toutes les parties intéressées auront l'occasion de participer au fur et à mesure que le travail se poursuit jusqu'en décembre 2005.

Recommandations issues du rapport Tamarack

Ayant examiné la conjoncture dans le but de trouver des moyens de lutter contre l'itinérance et de renforcer les capacités communautaires à Ottawa, les participants se sont entendus sur l'orientation à suivre.

Le groupe a débattu longuement de la poursuite d'objectifs réalistes et de projets faisables, par opposition à un remaniement de fond en comble qui pourrait manquer de souffle. Le but du groupe était de définir des mesures susceptibles de déboucher sur des résultats concrets au cours des 20 prochains mois et qui jetteraient en même temps la base d'une approche plus globale et réformatrice. Trois recommandations interdépendantes se sont dégagées.

Recommandation 1 : Savoir avec qui on peut faire affaire

Il est recommandé que la Ville d'Ottawa actualise et enrichisse sa liste des organismes de services pour les sans-abri et des partenariats qui encadrent leurs activités. La Ville devrait commencer également à recenser les fournisseurs de logements abordables à but non lucratif et du secteur privé.

En dressant l'inventaire de ceux avec qui elle peut faire affaire, la Ville pourra non seulement recueillir des renseignements pratiques mais aussi entreprendre une sorte de projet de recherche en posant aux personnes interviewées une série de questions sur le renforcement des capacités dans le but de faciliter l'évaluation des besoins futurs et de rassembler les données nécessaires à un plan communautaire multisectoriel de plus grande envergure.

Un petit comité multisectoriel (l'équipe d'inventaire) servira de groupe de référence pour travailler avec le personnel municipal à l'étude et la réalisation de l'inventaire et à la publication des résultats. Il est recommandé que cet inventaire soit mis à la disposition du public et, bien sûr, qu'il soit périodiquement mis à jour.

Les questions suivantes peuvent servir de point de départ au comité :

- Qui fournit aujourd'hui de l'hébergement et des services pour les sans-abri?
Il faut recueillir les données de manière à constituer une base de données complète (qui comprendra les adresses électroniques permettant de contacter facilement les membres de ce groupe).
- Quelle est la nature de l'hébergement et des services qu'ils offrent?
Il faut réunir ces renseignements de manière à permettre aux intervenants de faire des recoupements et de repérer les lacunes.
- Quelles sont les capacités des entreprises ou organismes qui viennent en aide aux sans-abri et que leur faut-il ou que souhaitent-ils avoir en matière de formation ou d'apprentissage?
- Quels autres services ces organismes fournissent-ils pour aider à soulager ou à combattre la pauvreté? Y a-t-il des organismes qui aident les pauvres mais qui ne sont pas spécifiquement désignés fournisseurs de services pour les sans-abri? Dans l'affirmative, qui sont-ils et que font-ils exactement? Parmi ces services, y en a-t-il qui peuvent être adaptés pour aider les sans-abri ou les personnes à risque?
- Quelles mesures ont déjà été prises? Quelles sont les réalisations concrètes de ces organismes dans la lutte contre l'itinérance, à leur propre avis? D'après les entreprises et les organismes, que faut-il faire pour qu'il n'y ait plus personne à Ottawa qui soit sans toit?

Réalisations attendues :

- 1) Une base de données sur les fournisseurs de services, comprenant les organismes à but non lucratif et du secteur privé, que pourront consulter toutes les parties intéressées de la localité.
- 2) Un inventaire des partenariats existants ayant rapport à l'itinérance.

- 3) Un inventaire des capacités et des besoins de formation des organismes et des secteurs qui s'occupent de l'itinérance.
- 4) Un inventaire des mesures concrètes prises au cours des cinq dernières années qui, d'après les fournisseurs de services, ont aidé à faire en sorte qu'il n'y ait plus personne qui soit sans toit.
- 5) Un inventaire de propositions pour lutter contre l'itinérance à Ottawa.
- 6) Un rapport de synthèse rédigé à partir de l'inventaire ainsi que les constatations du comité.

Recommandation 2 : Savoir renforcer les capacités individuelles et collectives pour que plus personne ne soit sans toit

Que la Ville d'Ottawa, en collaboration avec le Conseil de planification sociale, définisse des méthodes précises permettant de renforcer les capacités de groupes et de particuliers du milieu des affaires, du secteur public et du secteur des organismes sans but lucratif.

Un comité multisectoriel (l'équipe de renforcement des capacités communautaires) sera créé et un consultant sera embauché pour élaborer, mettre en œuvre et diffuser un programme de renforcement des capacités communautaires.

L'équipe de renforcement des capacités communautaires (ÉRCC) travaillera en collaboration étroite avec l'équipe de l'inventaire (ÉI) mais n'attendra pas la fin de l'inventaire pour passer à l'action. L'équipe s'adressera aux groupes communautaires et au milieu des affaires pour se faire aider à formuler et appliquer de nouvelles propositions et en fera autant lorsque l'inverse se produira. L'équipe définira également les moyens de formation et d'apprentissage qui s'offrent aux organismes et aux particuliers pour renforcer leurs capacités dans la lutte contre l'itinérance.

Le comité élaborera le plan de travail final à l'intention de l'ÉRCC une fois que cette équipe sera constituée. Le comité ne doit pas passer son temps à planifier mais à agir.

- a) **Formation** : L'ÉRCC devra recenser les moyens de formation à la disposition des parties intéressées, les développer et en encourager l'utilisation. Le personnel municipal et les parties intéressées ont indiqué les besoins de formation qu'il faudrait satisfaire dans les meilleurs délais (p. ex., la formation en techniques et normes de sécurité, la formation en techniques de concertation, la formation sur la diversité, les partenariats avec le secteur privé et, surtout, la formulation claire et compréhensible de propositions concrètes et intelligentes). Une fois que l'Équipe de l'inventaire se mettra à l'œuvre pour indiquer quels besoins il faut satisfaire, les moyens de formation pouvant être mis à contribution se multiplieront.
- b) **Planification sectorielle** : Il y a un besoin pour la planification sectorielle; certains des secteurs identifiés sont les femmes sans abri et à risque, la population somali, les clients avec le syndrome d'intoxication fœtale à l'alcool et les clients avec des troubles du développement. Le comité établira un processus multi-

- intervenants par lequel la communauté développera une série de plans basés sur les besoins sectoriels.
- c) **Encadrement et consultation :** Au fur et à mesure que les groupes définissent de nouveaux plans d'action ou des tâches particulières à accomplir, ils peuvent s'adresser à l'ÉRCC pour se faire aider dans leurs démarches. L'équipe peut accorder une subvention pour le renforcement des capacités ou offrir de l'aide directe. Ce que nous voulons surtout, c'est que les conseils d'administration procèdent à une évaluation organisationnelle et élaborent un plan où sont décrits clairement leurs rôles et leurs responsabilités au sein de l'organisme et le système général de prestation de services. D'autres aspects qui présentent un intérêt particulier sont les programmes de bénévolat et les initiatives de sécurité des foyers.
- d) **Financement et campagnes de collecte de fonds :** Les groupes ont besoin d'argent pour mener à bien les nouveaux plans ou les missions qu'ils se sont donnés. L'ÉRCC offrira de la formation en collecte de fonds ou de l'encadrement pour faciliter cette activité.

Réalisations attendues :

1. Au moins dix séances de formation pour répondre aux besoins en matière d'organisation ou de capacité d'intervention.
2. Un moins cinq déjeuners-conférences.
3. Au moins trois plans sectoriels pour : les femmes sans abri et à risque, la population somali, les adultes ayant des troubles de développement.
4. Au moins 20 subventions pour le renforcement des capacités organisationnelles.

Recommandation 3: Savoir ce que l'on veut faire et savoir se concerter

Que la Ville d'Ottawa, en collaboration avec le Conseil de planification sociale, crée une équipe d'animation composée de membres de l'ÉI et de l'ÉRCC. L'objectif à long terme de cette équipe sera d'amener les responsables des milieux des affaires, du bénévolat et du secteur public à se concerter et d'encourager l'entraide pour qu'il n'y ait plus personne à Ottawa qui soit sans toit.

L'équipe d'animation, dont le noyau sera des membres de l'ÉRCC et de l'ÉI, se réunira périodiquement pour échanger des renseignements et faire le point sur les activités des uns et des autres. Les deux équipes seront autorisées à ajouter des membres selon le besoin.

Le travail de l'équipe d'animation évoluera avec le temps; les activités suivantes peuvent constituer un point de départ pour le comité.

- a) **Échanger des renseignements et concerter le travail :** Les activités de l'ÉRCC et de l'ÉI sont interdépendantes et complémentaires. L'inventaire impulse le travail de l'ÉRC et c'est pourquoi les renseignements recueillis doivent concerner les besoins actuels et futurs en matière de renforcement des capacités. L'on s'attend à ce qu'une fois l'inventaire établi, l'ÉI sera incorporée à l'ÉRCC.
- b) **Rallier les meneurs et les militants :** Les équipes peuvent identifier au sein de chaque secteur les grands meneurs qui veulent se porter à la défense des sans-abri à Ottawa et qui possèdent les compétences ou l'influence permettant de faire avancer leur cause. Il conviendrait certainement de leur demander de siéger au comité.
- c) **Élaborer une stratégie de communication :** Pour qu'il y ait renforcement des capacités communautaires, il faut que la communauté sache ce qu'elle veut faire et ce qu'elle peut faire pour lutter contre l'itinérance. En collaboration avec un consultant, l'équipe peut monter une campagne de sensibilisation visant l'ensemble de la collectivité ou un secteur en particulier. Le plan de communications comprendra également des stratégies et un protocole pour les communications entre les intervenants des services aux sans-abri.
- d) **Élaborer un plan à long terme :** Une fois que l'équipe d'animation aura atteint sa vitesse de croisière, il sera possible d'élaborer un plan communautaire assorti de stratégies clés pour qu'il n'y ait plus personne sans abri. Ce plan sera fondé sur les réalisations antérieures et devrait rallier des appuis parmi le plus grand nombre possible d'intervenants figurant dans l'inventaire.

Réalisations attendues :

- 1) Une table ronde d'animation chargée de coordonner le travail de renforcement des capacités pour venir en aide aux sans-abri.
- 2) Une stratégie de communication pour encourager des échanges plus efficaces et utiles au sein des secteurs et entre ceux-ci et pour conscientiser les gens aux problèmes de l'itinérance à Ottawa.
- 3) Un plan à long terme permettant de répondre aux besoins en matière de capacités et de services pour qu'il n'y ait plus de sans-abri à Ottawa.

Mise en oeuvre

Il a été convenu en principe à la réunion du 4 mai 2004 que la mise en oeuvre de ces recommandations exigera un leader. La Ville remplit déjà de nombreux rôles en réponse

aux questions relatives aux sans-abri, de bailleur de fonds à fournisseur de services en passant par facilitateur de réseau. C'est pourquoi la Direction du logement est d'avis qu'il est important qu'une partie plus objective se charge de faciliter le processus d'élaboration des équipes de l'inventaire et de renforcement des capacités communautaires, de la planification sectorielle, etc. La Ville peut ensuite participer entièrement en tant que membre de ces équipes.

Pour les raisons qui suivent, il a été décidé que le Conseil de planification sociale serait l'organisme approprié pour assumer ce rôle :

- il est un organisme sans but lucratif qui est un support intégral à la communauté des services sociaux et qui est engagé à bâtir une communauté en santé;
- il a un mandat principal pour faciliter la planification entourant les enjeux sociaux dans la communauté et notamment pour rendre accessible un portefeuille exhaustif de recherche sociale axée sur la communauté;
- il a une histoire de renforcement des capacités communautaires depuis 1928; par exemple, en réponse aux besoins recensés dans la communauté, il a facilité l'établissement de Centraide, du Bureau des services à la jeunesse et des ateliers protégés Causeway pour les malades mentaux;
- il n'est pas un bailleur de fonds pour les intervenants dans ce processus;
- il ne fournit pas lui-même de services directs, il ne fait pas la promotion d'un fournisseur de services en particulier et ne tire aucun avantage d'une telle relation, si bien que sa position est objective;
- il a de l'expérience manifeste et pertinente dans la facilitation de la planification communautaire stratégique; p. ex., le Plan des services à la personne de la Ville d'Ottawa;
- il possède de l'expérience en matière de développement du potentiel pour l'interaction communautaire;
- il maintient une perspective unique, plus grande et stratégique sur le développement de solutions à long terme aux malaises sociaux d'Ottawa.

Bien que la Direction de logement achèterait des services de facilitation et de planification au Conseil de planification sociale, les contrats conclus pour la formation, etc., devraient être recommandés par l'Équipe de renforcement des capacités communautaires et administrés par la Ville d'Ottawa, conformément à l'IPAC et aux procédures de la Ville.

CONSULTATION COMMUNAUTAIRE SUR LA QUESTION DES SANS-ABRI, AUTOMNE 2003

Résumé des conclusions

Vous trouverez ci-dessous un résumé des priorités et des mesures tirées du Plan d'action communautaire pour prévenir et résoudre la question des sans-abri : 2002-2005. Ces priorités ont été confirmées et des questions nouvelles / urgentes concernant les sans-abri ont été soulevées par les participants à :

- une réunion de consultation à laquelle ont participé une centaine de personnes, dont des clients, des bailleurs de fonds, des planificateurs et des fournisseurs de services le 11 septembre 2003;
- sept groupes de concertation réunissant des clients d'organismes offrant des services aux sans-abri, et
- Plusieurs entrevues auprès de répondants clés.

Les principaux points découlant du processus de consultation figurent en italique et ont été rattachés à la priorité la plus pertinente. Cette information a servi à déterminer la réaffectation des fonds provinciaux aux sans-abri et sera prise en compte dans les spécifications concernant les demandes de proposition pour le financement de l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC).

Plan d'action prioritaire pour prévenir et résoudre la question des sans-abri : 2002-2005

Priorité n° 1 Accroître le nombre de logements abordables et convenables

Mesure n° 1 : *Appuyer les activités de la Stratégie du logement abordable de la Ville.*

- *Besoin d'un plus grand nombre de logements abordables (pour les personnes seules, les couples et les familles), et contrôle des loyers.*

Mesure n° 2 : *Augmenter le nombre de logements de transition et logements avec services de soutien offerts par la communauté et les partenaires gouvernementaux qui travaillent ensemble à établir des approches nouvelles et différentes.*

- *Besoin d'accroître le nombre de logements de transition et logements avec services de soutien convenables pour les jeunes femmes, les jeunes hommes, les femmes seules et les hommes seuls ayant des besoins en services variés et complexes.*

- *Besoin d'offrir des lits d'urgence dans des installations plus convenables et pour les jeunes femmes et pour les jeunes hommes, ou des lits dans un logement de transition / avec services de soutien, ou une combinaison des deux.*
- *Besoin d'accroître le nombre de lits pour femmes seules (de préférence, dans des logements avec services de soutien plutôt que des refuges)*

Mesure n° 3 : Maintenir le parc de maisons de chambres.

- *Besoin d'accroître les services de soutien pour aider les personnes à préserver leur logement (à la fois des services de soutien en permanence, y compris le soutien des locataires dans le logement social et les maisons de chambres, et les interventions visant à prévenir toute perte de logement n'importe où dans la communauté).*

Priorité n° 2 Empêcher des personnes et des familles de se retrouver sur le pavé, et aider celles qui sont actuellement sans logis.

Mesure n° 4 : Prévenir la perte du logement, aider les sans-abri à obtenir un logement convenable, et aider les personnes qui sont actuellement sans logis, par le biais d'un système coordonné de services faisant le meilleur usage possible des fonds disponibles.

- *Besoin d'accroître les services de soutien pour aider les personnes à préserver leur logement (à la fois des services de soutien en permanence, y compris le soutien des locataires dans le logement social et les maisons de chambres, et les interventions visant à prévenir toute perte de logement n'importe où dans la communauté).*
- *Besoin d'augmenter le nombre de logements de transition pour les hommes et les femmes sans abri qui viennent de terminer un programme de désintoxication, y compris ceux désignés pour les Autochtones.*
- *Besoin d'augmenter le nombre d'intervenants dans les rapports locataire-propriétaire, ainsi que l'accès à des services juridiques.*

Mesure n° 5 : Continuer d'élaborer et de mettre en oeuvre un système global d'intervention directe qui permet de répondre aux besoins des sans-abri.

- *Besoin d'accroître les services d'intervention directe, y compris les services de santé physique et mentale, ainsi que les services adaptés aux Autochtones.*
- *Besoin d'offrir des services la fin de semaine dans les halte-accueil.*

Mesure n° 6 : Répondre aux besoins en soins de santé et à long terme des particuliers et des familles sans abri, surtout ceux qui sont aux prises avec des troubles mentaux, la consommation d'alcool ou de drogues et des problèmes de santé chroniques.

- *Besoin d'accroître les services de soutien destinés aux personnes*

souffrant d'une dépendance ou d'une maladie mentale, en faisant appel à une approche de réduction des méfaits.

- *Besoin d'offrir aux toxicomanes un pré-traitement/stabilisation et des services de suivi.*

Mesure n° 7 : Promouvoir l'investissement dans les programmes de soutien communautaire, y compris la gestion des logements de transition et logements avec services de soutien et des personnes ayant obtenu leur congé d'un établissement de santé.

Mesure n° 8 : Favoriser des programmes qui aident les personnes sans abri ou les personnes qui risquent de le devenir à accroître leur revenu et leur autonomie financière.

Élément n° 3 Infléchir les lois et les politiques pour mettre fin à l'itinérance.

Mesure n° 9 : Intercéder auprès des gouvernements fédéral et provincial pour qu'ils élaborent des lois et des politiques pour prévenir l'itinérance et y mettre un terme.

- *Besoin d'augmenter l'allocation pour besoins personnels, les prestations d'Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, la rémunération admissible et le salaire minimum.*
- *Besoin d'un financement de base continu et satisfaisant des services essentiels.*
- *Besoin de logements plus abordables pour les personnes seules, les couples et les familles, et contrôle des loyers.*

Élément n° 4 Orchestrer une réponse communautaire coordonnée et exhaustive au problème des sans-abri et assurer la reddition de compte en cette matière.

Mesure n° 10 : Mettre sur pied un Groupe de travail sur la mise en oeuvre, chargé de promouvoir une ferme collaboration entre tous les bailleurs de fonds et les décisionnaires dans le domaine de la lutte contre l'itinérance, afin d'exécuter ce plan d'action.

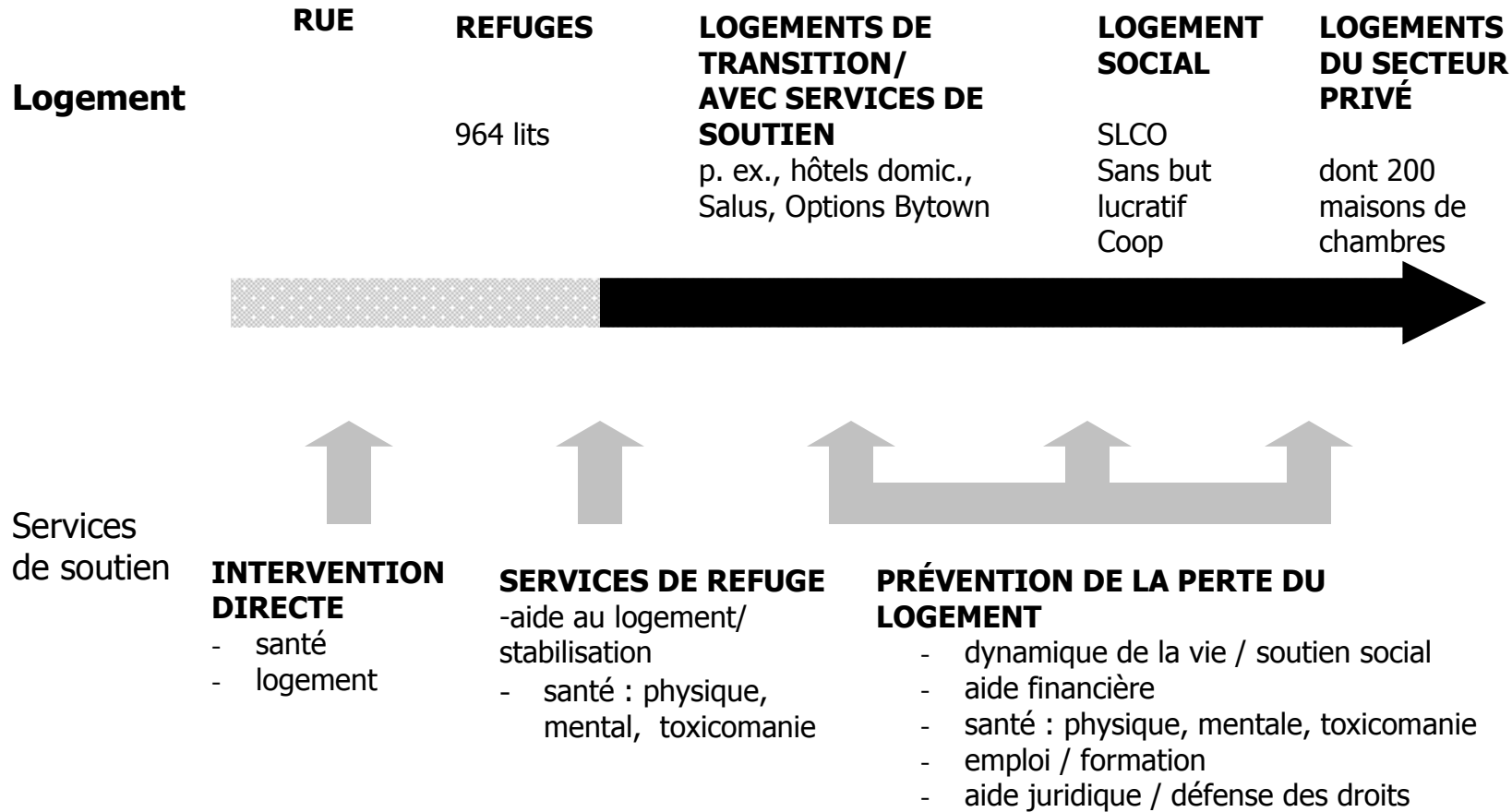
Mesure n° 11 : *Coordonner des efforts municipaux, et optimiser l'efficacité de la Ville à prévenir la perte du logement et à intervenir dans les problèmes d'itinérance.*

Mesure n° 12 : *Renforcement de la capacité communautaire*

- *Besoin de planification et de coordination pour renforcer la capacité de la communauté à lutter contre l'itinérance, p. ex., nouveaux partenariats, formation et planification de l'obtention du congé.*
- *Besoin d'une formation coordonnée et uniforme pour les travailleuses de première ligne dans des domaines comme la réduction des méfaits, la sensibilisation à la culture, le soutien aux personnes souffrant de troubles mentaux et la culture autochtone.*
- *Besoin d'accroître les services de soutien en français qui sont facilement accessibles et offerts directement aux clients.*
- *Besoin d'offrir des services distincts et adaptés à la culture des Autochtones et des jeunes.*
- *Besoin d'une stratégie coordonnée de communication communautaire.*

Novembre 2003

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



Éventail des services de logement et de soutien offerts aux femmes seules sans abri

NB: Services aux femmes (**caractères gras**); mixtes (autre)

RUE

REFUGES
Cornerstone, Oshki Kizis, BSJ, pour jeunes femmes; Bergers de l'espoir, Centre catholique pour immigrants; excédent au YM/YWCA et dans les motels.

LOGEMENTS DE TRANSITION
Société Elizabeth Fry, Harmony House, Centre Youville, St. Mary's Home, Emily Murphy, E. Horne, soins palliatifs à La Mission

LOGEMENTS AVEC SERVICES DE SOUTIEN
Piccadilly, 515 MacLaren, McPhail House, Aboriginal Youth Home, 3 hôtels domiciliaires, 23 autres hôtels, Salus, Options Bytown, Daybreak, ACSM, Upstream, Maison Bruce

LOGEMENT SOCIAL
 SLCO
 Sans but lucratif
 Coopératives d'habitation

LOGEMENTS DU SECTEUR PRIVÉ
 Y compris 200 maisons de chambres (**7 femmes seulement**), et logements partagés (**certains étant réservés aux femmes**)
 -Autres logements de location et privés

Logement

Services de soutien



SERVICES D'INTERVENTION DIRECTE
 Halte-accueil et interventions dans la rue
 - santé, recherche d'un logement et stabilisation, nourriture, vêtements, transport vers un refuge, etc.
The Well, St. Joe's Women's Centre, Centre Sophie, six autres halte-accueil, fourgonnette de l'Armée du Salut, HRO, ACSM, Centre 507, Wabano, Inncercity Ministries, Street Ambassador, Opération Retour, Jewish Family Services.

REFUGES
 À chaque refuge, dont **Cornerstone, Oshki Kizis** :
 Gestion de cas
 - recherche et maintien du logement, aiguillages vers les soins de santé : physique, mentaux, traitement des dépendances

PRÉVENTION DE LA PERTE DU LOGEMENT
 - Dynamique de la vie/soutien social, aide financière; santé (physique, mentale, dépendance), soutien de la formation et aide à l'emploi, aiguillage vers les services de défense des droits et les services juridiques
The Well, St. Joe's Women's Centre, Minwaashin Lodge, Association canadienne de la santé mentale, Centre catholique pour immigrants, réseau communautaire de prévention de la perte du logement, Housing Help/Aide Logement, Action Logement, Options Bytown, Tungasuvvingat Inuit, Odawa Native Friendship Centre, Hôpital Royal Ottawa, Centre 454, Centre 507, halte-accueil des Bergers de l'espoir, Halte-accueil du Bureau des services à la jeunesse, Causeway Work Centre, Équipe des services de maison de chambres;