

**PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE
SANS-ABRISME : 2009-2014:
Sur la voie de l'éradication du sans-abrisme à
Ottawa**

préparé pour :

**Le Comité directeur sur la capacité communautaire de lutte
contre l'itinérance**

par :



L. Bonnie Dinning
Health and Social Services Consulting
Organizational Development

Christine Davis

SDR
Social Data Research
Specializing in Social Research

**L'élaboration de ce plan a été financée par la Stratégie des partenariats de lutte
contre l'itinérance (gouvernement du Canada).**

Septembre 2008

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

Table des matières

1. Introduction.....	4
2. Contexte	4
2.1 Descripteurs du sans-abrisme	5
2.1.1 Définitions du sans-abri	5
2.1.2 Degrés de sans-abrisme.....	5
2.1.3 Facteurs qui favorisent le sans-abrisme	6
2.2 Ampleur du sans-abrisme à Ottawa	8
2.2.1 Nombre de personnes risquant de devenir des sans-abri	8
2.2.2 Nombre de sans-abri absolus	8
2.2.3 Nombre de gens qui utilisent les refuges d'urgence	8
2.2.4 Nombre de gens qui vivent dans un logement en milieu de soutien.....	9
3. Le coût du sans-abrisme.....	9
4. Réseau des services.....	10
4.1. Vision, mission et principes directeurs	10
4.2 Description du réseau de services	11
4.3. Coordination du réseau des services	13
5. Réalisations du Plan d'action de 2006-2008.....	14
SRP n° 1 : <u>Accroître l'offre de logements abordables et appropriés</u>	14
SRP n° 2 : <u>Empêcher les gens de se retrouver sans abri et les aider pendant qu'ils sont dans cette situation</u>	15
SRP n° 3 : <u>Procéder à des changements législatifs et stratégiques pour résoudre la question des sans-abri</u>	15
SRP n° 4 : <u>Assurer une réponse communautaire coordonnée, complète et responsable au sans-abrisme</u>	16
6. Commentaires reçus pendant les consultations réalisées pour le présent Plan.....	17
6.1 Accroître l'offre de logements abordables et appropriés à Ottawa.....	17
6.2 Empêcher les personnes et les familles de se retrouver sans abri et les aider pendant qu'elles sont dans cette situation.....	17
6.3 Exercer des pressions pour que des changements législatifs et politiques aient lieu afin de résoudre la question des sans-abri.....	18
6.4 Faire en sorte que la réponse collective au sans-abrisme soit coordonnée, complète et responsable.....	20
7. Solutions au sans-abrisme.....	21
SRP n° 1 : <u>Accroître l'offre de logements abordables et appropriés</u>	22
Interventions :	23
SRP n° 2 : <u>Empêcher les personnes et les familles de se retrouver sans abri et les aider pendant qu'elles sont dans cette situation</u>	24
SRP n° 3 : <u>Exercer des pressions pour que des changements législatifs et politiques aient lieu afin de résoudre la question des sans-abri</u>	25
Interventions :	26
SRP n° 4 : <u>Faire en sorte que la réponse collective au sans-abrisme soit coordonnée, complète et responsable</u>	26
Interventions :	27
Résultats de l'enquête auprès des travailleurs de première ligne et des clients.....	28

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

Annexe B	32
Liste des personnes-ressources de premier plan interviewées	32
Annexe C	34
<u>Santé et santé mentale</u>	35
Annexe D	Error! Bookmark not defined.
Annexe E	40
Réalizations dans les secteurs de résultats principaux	40
Notes	46

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

1. Introduction

Le Comité directeur sur la capacité communautaire de lutte contre l'itinérance est heureux de présenter le quatrième Plan d'action communautaire d'Ottawa sur le sans-abrisme.

Ce plan quinquennal appuie les efforts des nombreuses personnes et des nombreux organismes dévoués de notre collectivité qui s'emploient à faire en sorte que chacun des habitants d'Ottawa ait accès à un logement adéquat, viable et à prix abordable.

Conformément à la tradition, des consultations de grande envergure ont été menées dans la collectivité avec les représentants des intervenants, y compris les consommateurs de services, et les fournisseurs de services pour tous les groupes de clients, y inclus les Autochtones, les francophones, les jeunes, les hommes, les femmes et les membres du milieu GLBTTQⁱ, le monde des affaires, les politiciens, les bailleurs de fonds et les défenseurs des droits. Un questionnaire a été rempli par 64 clients et travailleurs de première ligne (voir les résultats à l'annexe A), 19 entrevues ont été réalisées auprès de personnes-ressources de premier plan spécialistes du sans-abrisme et chefs de file de la collectivité (voir la liste à l'annexe B) et un atelier de remue-méninges ayant réuni plus d'une centaine de participants a été tenu (résumé à la section 6 ci-dessous et à l'annexe C. Le texte complet peut être obtenu de la Direction du logement). Des documents récents importants sur le sans-abrisme ont également été consultés (voir les notes à la fin du présent document).

La participation des intervenants a confirmé les priorités à long terme des plans antérieurs :

- Accroître l'offre de logements appropriés et abordables à Ottawa.
- Empêcher les personnes et les familles de se retrouver sans abri et les aider pendant qu'elles sont dans cette situation.
- Faire des pressions pour obtenir des changements législatifs et politiques afin de résoudre la question des sans-abri.
- Assurer une réponse communautaire coordonnée, complète et responsable au sans-abrisme.

2. Contexte

En 1999, le gouvernement de l'Ontario a désigné les municipalités « gestionnaires du réseau de services » pour le sans-abrisme et a dévolu bon nombre des responsabilités auparavant provinciales au palier municipal. Cette année-là, Toronto a publié le « Rapport Golden », ouvrage séminal d'Anne Golden en faveur d'une plus grande prévention du sans-abrisme et du partage des responsabilités relativement à toute une série de mesures visant à régler ce problème. Ottawa a aussi élaboré son premier plan d'action pour prévenir et éliminer le sans-abrismeⁱⁱ. La Ville s'est jointe à d'autres municipalités pour déclarer le sans-abrisme « catastrophe nationale » et pour demander au gouvernement fédéral de prendre des mesures. En moins d'un an, la municipalité est

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

aussi devenue « entité communautaire » pour la distribution des deniers fédéraux consacrés au sans-abrisme.

Le premier plan d'action d'Ottawa, qui a proposé des recommandations de grande portée, reposait sur une consultation d'envergure de la collectivité. Il a été mis à jour deux fois, pour les périodes allant de 2002 à 2005 et de 2006 à 2008. Ce dernier plan a été commandé par le Comité directeur sur la capacité communautaire de lutte contre l'itinérance. Ce Comité est formé de représentants des secteurs du logement et des services de soutien, des trois paliers de gouvernement, d'autres bailleurs de fonds, de chercheurs, de gens d'affaires et de membres bien informés de la collectivité.

Les réalisations de ces trois plans ont été cumulatives, chacun prenant appui sur les résultats du précédent. De même, le présent plan mentionnera les résultats et les réalisations du plan de 2006-2008 qui sont à la base des mesures recommandées pour l'avenir.

2.1 Descripteurs du sans-abrisme

Un rapport de 2008 de l'Association des services sociaux des municipalités de l'Ontario (ASSMO)ⁱⁱⁱ fournit les descripteurs suivants du sans-abrisme, qui ont été adaptés à la situation d'Ottawa.

2.1.1 Définitions du sans-abri

- Sans-abri absolu : Les personnes et les familles qui dorment à l'intérieur ou à l'extérieur dans des endroits qui ne sont pas conçus comme des habitations pour l'être humain. Cela inclut la rue, les parcs, les immeubles abandonnés, les automobiles et les passages inférieurs.
- N'ayant pas de logement permanent : Les personnes et les familles qui restent dans des lieux d'hébergement temporaire, qui ne sont pas censés offrir un hébergement permanent. Cela inclut les refuges d'urgence, le logement de transition d'une durée limitée, les programmes de traitement, les installations de gestion du sevrage et le foyer d'amis, de membres de la famille ou de connaissances.
- À risque de sans-abrisme : Les personnes et les familles habitant un logement dont ils n'ont pas les moyens, ou un logement surpeuplé, dangereux ou inapproprié. Elles peuvent aussi avoir besoin de soutien pour conserver un logement adéquat : par exemple, d'aide pour les activités de la vie quotidienne, de faire l'apprentissage de l'autonomie fonctionnelle, et d'apprendre à faire un budget ou à résoudre les différends.

2.1.2 Degrés de sans-abrisme

- Sans-abrisme ponctuel : En général, résultat d'un événement inattendu (p. ex., l'éclatement de la famille, l'expulsion, la perte d'un emploi, une catastrophe

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

naturelle, l'incendie de la maison); ces personnes peuvent disposer de ressources économiques et sociales pour éviter de se retrouver de nouveau sans abri.

- Sans-abrisme intermittent : Périodes de stabilité en ce qui concerne le logement, entrecoupées de périodes d'instabilité et de sans-abrisme.
- Sans-abrisme chronique^{iv} : Une personne sans abri de façon chronique est quelqu'un qui a passé plus de 60 nuits au total au cours de la dernière année dans un refuge d'urgence ou dans la rue et en est arrivée au point où elle n'a pas la santé physique ou mentale, les compétences ou le revenu nécessaires pour trouver et conserver un logement.

Les personnes et les familles sans abri de façon chronique peuvent présenter les caractéristiques suivantes :

- Sans-abrisme persistant pendant longtemps (souvent plus d'un an) comportant un cycle de périodes dans les hôpitaux et les établissements correctionnels entrecoupées par des périodes de vie dans la rue ou les refuges d'urgence;
- Personnes dont les compétences sont axées sur la survie dans les rues plutôt que sur la vie en logement;
- Personnes qui ont beaucoup recours aux services d'urgence ou qui sont souvent coupées des services, y compris les services de soutien et les refuges.

2.1.3 Facteurs qui favorisent le sans-abrisme

Facteurs systémiques

- *Pauvreté* : Le sans-abrisme et la pauvreté sont liés de façon indissociable. Les taux de chômage et le revenu insuffisant, qu'il provienne de l'aide sociale, de l'assurance-emploi ou du salaire minimum, jouent un rôle dans la pauvreté chronique de nombreuses personnes et familles. Les gens pauvres sont fréquemment dans l'incapacité de payer le logement, l'alimentation, la garde des enfants, les soins de santé et l'éducation. Ils doivent faire des choix difficiles lorsque leurs ressources limitées ne sont suffisantes que pour certaines de ces choses indispensables, ce qui leur fait parfois perdre leur logement. Être pauvre peut signifier être à un ou deux chèques de paie du sans-abrisme.
- *Absence de logements abordables* : L'inadéquation de l'offre de logements abordables est un des grands facteurs favorisant l'instabilité en matière de logement et le sans-abrisme éventuel. Ceux qui vivent dans la pauvreté sont incapables de s'acquitter des obligations financières associées à l'obtention et à la conservation d'un logement. La vie dans des logements malsains et inadéquats, les déménagements fréquents et les expulsions sont le résultat de la pénurie de logements abordables qui exige son dû des personnes, des familles et de la société.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

Facteurs personnels

- *Problèmes de santé mentale* : Diverses études ont conclu que la maladie mentale est plus fréquente chez les sans-abri que dans la population en général (entre 30 %^v et 67 %^{vi}). Une petite proportion seulement de ces personnes disent toutefois que la maladie mentale est la raison pour laquelle elles se sont retrouvées sans abri, citant plutôt la pauvreté et la rareté des logements abordables.
- *Toxicomanie et abus d'alcool et des autres drogues* : La relation entre le sans-abrisme et l'abus de l'alcool et des autres drogues suscite la controverse. Il est vrai que la population des sans-abri compte un nombre disproportionné de personnes ayant des troubles de dépendance à l'alcool et à d'autres drogues; la plupart des gens qui font abus de l'alcool et des autres drogues ne deviennent cependant pas des sans-abri. Ce sont ceux qui doivent concilier de très faibles revenus et leurs troubles de dépendance qui courent de toute évidence les plus grands risques^{vii}. Une des grosses difficultés à Ottawa, c'est qu'il n'existe pas de programme de traitement des toxicomanies convenant aux personnes à faible revenu ayant de multiples problèmes.
- *Violence contre les jeunes* : La violence contre les jeunes, en particulier les jeunes filles et les jeunes femmes, joue un rôle important dans le sans-abrisme. La plupart des jeunes sans-abri ont des antécédents d'instabilité familiale, de conflits et de mauvais traitements, mais plus de jeunes femmes que de jeunes hommes ont été victimes de violence sexuelle et physique dans leur famille. Les jeunes qui ont été maltraités, en particulier les victimes d'agression sexuelle, risquent plus que les autres d'être victimes à nouveau^{viii}.
- *Violence familiale* : Même dans les refuges réguliers, de nombreuses personnes et familles fuient la violence familiale. C'est le cas de 30 % des familles dans les refuges familiaux de la Ville d'Ottawa. De nombreuses personnes qui fuient la violence à Ottawa utilisent les refuges conçus expressément pour les femmes et les enfants fuyant la violence.
- *Expulsion* : L'expulsion se produit en général parce que le loyer n'est pas payé ou en raison de problèmes de comportement persistants.
- *Autres facteurs* : Parmi les situations qui peuvent jeter un ménage ou une personne en particulier à la rue, il y a la maladie ou la déficience physique, le chômage, une catastrophe naturelle, l'incendie d'une maison, la thésaurisation à outrance, la désinstitutionnalisation, la discrimination et la sélection des personnes qui auront accès aux logements, l'absence de logements appropriés pour les familles nombreuses à risque, le logement non sécuritaire (le danger peut venir des colocataires, des voisins, etc.) et la discrimination associée à l'orientation sexuelle et au sexe, particulièrement chez les jeunes.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

2.2 Ampleur du sans-abrisme à Ottawa

2.2.1 Nombre de personnes risquant de devenir des sans-abri

Il n'y a pas de façon reconnue d'établir le nombre de personnes risquant de devenir des sans-abri à Ottawa. Quatre indicateurs sont présentés ci-dessous :

- 9 567 ménages ont utilisé les divers services de prévention de la perte du logement financés par la Direction du logement offerts à 16 organismes sans but lucratif en 2007. Parmi ces ménages, 864 étaient en danger imminent de perdre leur logement mais, grâce à des interventions, 84 % d'entre eux ont réussi à le conserver.
- En moyenne (de août 2008), 14 546 ménages par mois ont reçu des prestations d'Ontario au travail.. Cela représente 28 740 personnes. Le nombre moyen de ménages recevant le soutien aux personnes handicapées de l'Ontario (POSPH) était de 19 943, ce qui représente 30 384 personnes.
- 44 700 des 363 600 ménages d'Ottawa ont eu, après impôts en 2005, un revenu inférieur au seuil de faible revenu selon le Recensement de 2006.
- 9 370 ménages étaient inscrits à la fin de 2007 sur la liste d'attente du Registre du logement social pour avoir accès à l'une des 26 431 unités; 4 738 nouvelles demandes de logement subventionné ont été reçues en 2007.

2.2.2 Nombre de sans-abri absolus

La fourgonnette d'intervention de l'Armée du Salut a signalé avoir en 2007 compté en moyenne, chaque mois, 64 sans-abri qui vivaient dans la rue. Ce qui représente au total 530 personnes en 2007, dont 45 % étaient des Autochtones et 76 %, des hommes. Bon nombre d'entre elles n'ont passé qu'une ou deux nuits dans la rue (les raisons : bagarre avec un colocataire, accès temporairement refusé à un refuge, problèmes de santé mentale, refus de laisser des animaux familiers, etc.). On estime que deux ou trois douzaines sont des gens de la rue invétérés, qui vivent à l'extérieur à longueur d'année.

2.2.3 Nombre de gens qui utilisent les refuges d'urgence

En 2007, à Ottawa, 932 personnes sont restées dans les refuges d'urgence en moyenne par nuit.

Au cours de l'année, les refuges d'urgence ont accueilli 7 573 personnes :

- 3 861 hommes seuls
- 1 173 femmes seules
- 505 jeunes
- 639 familles (797 adultes et 1 237 enfants)

La durée moyenne cumulative de l'hébergement dans les refuges a été de 45 jours, ce qui montre bien la difficulté de trouver du logement à long terme approprié et abordable.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

2.2.4 Nombre de gens qui vivent dans un logement en milieu de soutien

Jusqu'à présent en 2008, il y a quelque 900 résidents subventionnés vivant à un moment ou à un autre dans les 27 centres d'accueil.

De plus, le réseau de logements en milieu de soutien, appelé Housing Plus, fournit 943 lits dans 792 unités de logement. Il y a plus de 2 000 personnes sur les listes d'attente de cet important service. Même s'il se produit un certain chevauchement, la demande dépasse l'offre de beaucoup. Entre-temps, les gens qui attendent restent dans le réseau des services, passant d'un refuge à une maison de chambres et à d'autres logements temporaires ou précaires, souvent sans aucun soutien.

3. Le coût du sans-abrisme

De nombreuses études ayant examiné la valeur des investissements sociaux^{ix x} ont essayé de montrer que le sans-abrisme et le logement précaire peuvent avoir des coûts importants pour la société, alors que le logement stable peut contribuer à la santé sociale et économique. Selon ces études, investir dans du logement stable, abordable et adéquat et dans des services de soutien réduit en fait les coûts et améliore l'efficacité des services sociaux, des soins de santé et de l'éducation. Le logement stable et adéquat est en outre considéré comme un élément essentiel de la santé physique et émotionnelle des personnes et des familles, des résultats éducatifs positifs des enfants et des adultes, et de l'amélioration de la participation à la population active.

Bien qu'il soit difficile de le prouver hors de tout doute, un certain nombre de chercheurs ont tenté de montrer qu'il est avantageux compte tenu des coûts d'offrir du logement en milieu de soutien aux sans-abri et à ceux qui risquent de le devenir. Non sans détracteurs, ces études font néanmoins ressortir quelques bons points qu'il vaut la peine de prendre en considération.

Une étude récente de Focus Consulting^{xi} a recueilli de l'information sur un éventail de fournisseurs de services existant à Ottawa et a utilisé une typologie des réponses institutionnelles, d'urgence et basées sur les résidences au sans-abrisme. Les chercheurs ont communiqué avec les fournisseurs de services pour recueillir des données sur le type de services fournis et leur importance, ainsi que sur les dépenses annuelles (soit les états financiers du dernier exercice ou les budgets de l'année en cours).

Voici trois conclusions importantes mises en évidence par les auteurs dans leur rapport final :

1. Bien que le coût du logement communautaire en milieu de soutien soit en gros équivalent aux dépenses publiques engagées dans le réseau des refuges d'urgence institutionnalisés, le logement en milieu de soutien fournit un milieu beaucoup plus stabilisant qui réduit vraisemblablement la fréquence de l'utilisation des services d'urgence (c.-à-d. les services d'urgence des hôpitaux, les services de police, etc.). Il

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

offre aussi une meilleure qualité de vie et un milieu plus stable aux anciens sans-abri et à ceux qui risquent de le devenir;

2. L'utilisation des divers services d'urgence (police, détention, ambulance et soins hospitaliers d'urgence) coûte jusqu'à dix fois plus que les réponses au sans-abrisme fondées sur les résidences;
3. Pour les personnes atteintes de maladie mentale grave et les toxicomanes qui ont besoin de beaucoup de services, le coût des soins tertiaires en établissement est quatre fois celui des réponses résidentielles, même lorsque celles-ci sont complétées par le travail d'équipes professionnelles médicales et psychiatriques.

Les auteurs préviennent le lecteur que leurs constatations sont des comparaisons sommaires, qui reflètent le coût de l'exploitation et de la fourniture d'un service en particulier pour une seule journée, parce que les comparaisons n'ont tenu compte ni de la fréquence ni de la durée des services utilisés. En fait, il peut être plus utile de calculer les coûts pour 365 nuits par année pour un échantillon de sans-abri chroniques, en se servant des coûts par jour. Par exemple, quelqu'un peut passer 10 nuits dans la salle d'urgence d'un hôpital, 7 en prison, 50 dans la rue visité par une fourgonnette d'intervention et une équipe sanitaire mobile, tant de nuits dans un refuge d'urgence, et ainsi de suite. Les coûts associés au total de ces activités seraient mesurés. Ce type de recherche longitudinale fournirait vraisemblablement une image plus exacte du coût réel du sans-abrisme.

4. Réseau des services

4.1. Vision, mission et principes directeurs

Vision :

Une ville sans itinérance

Mission :

Que la collectivité à Ottawa puisse offrir un réseau complet et coordonné de possibilités, de services de soutien et d'options de logement afin :

- d'empêcher les personnes et les familles de se retrouver sans abri;
- d'assurer l'existence d'un éventail complet d'options de logement abordable et de services de soutien appropriés pour les personnes et les familles sans abri ou qui risquent de le devenir;
- de soutenir les personnes et les familles sans abri, de créer pour elles des occasions de trouver un logement stable;
- de faire pression pour que les secteurs public et privé investissent dans des solutions à long terme.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

Principes directeurs :

- Les services sont axés sur la clientèle, englobants et adaptés.
- Les services sont coordonnés et véritablement intégrés, le cas échéant.
- La planification et le financement sont stratégiques, souples et durables, renforcent les capacités des personnes, des familles, des organismes et du milieu des intervenants.
- Les initiatives qui défendent les intérêts des sans-abri sont audacieuses et résolues.
- Les services rendent des comptes aux citoyens de la municipalité et aux bailleurs de fonds.

4.2 Description du réseau de services

Le continuum des services de logement et de soutien pour les sans-abri et les populations à risque présenté ci-après décrit l'éventail actuel des services offerts à Ottawa. Il a été revu par les participants à l'atelier et les personnes-ressources de premier plan, et il est accepté comme cadre pour l'élaboration en cours de solutions de logement en milieu de soutien.

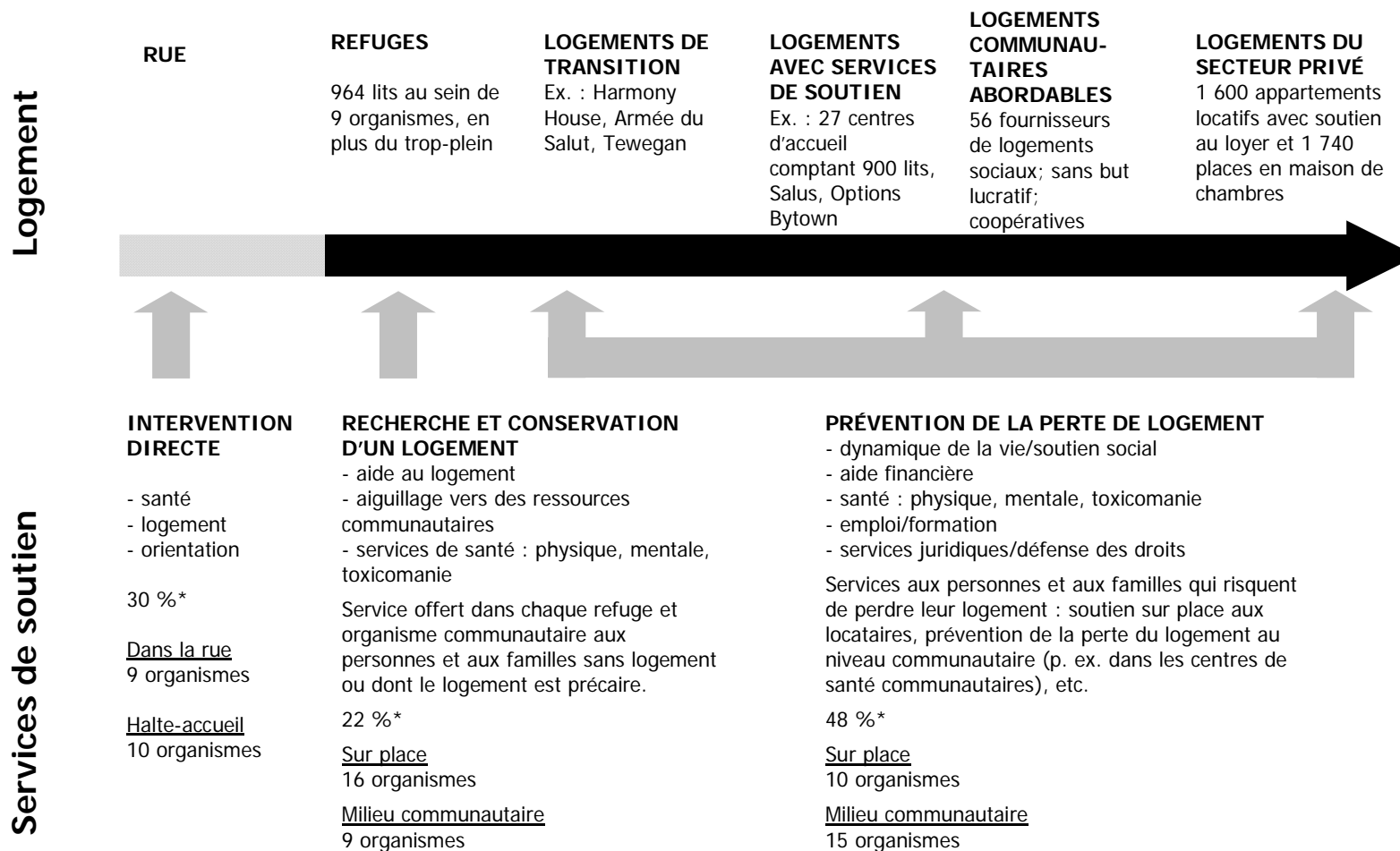
La partie logement de ce continuum va des gens qui dorment dans la rue aux refuges d'urgence, aux logements de transition et en milieu de soutien à la vie en autonomie soit dans un logement subventionné ou un logement privé.

Ce continuum, qui se trouve aussi à l'annexe D, présente le nom des organismes qui offrent les divers services de soutien grâce à du financement de la Ville d'Ottawa, des gouvernements fédéral et provinciaux et de Centraide, ainsi que des dons d'une communauté généreuse.

Les services de soutien offerts par ces organismes aident les personnes et les familles à, partout et en tout temps, demander l'aide du réseau pour trouver ou conserver un logement.

Voir le continuum à la page suivante.

Éventail des services de logement et de soutien



* Pourcentage des 11,5 millions de dollars alloués à l'itinérance par la Direction du logement de la Ville d'Ottawa et des organismes communautaires

Septembre 2008

Les services de soutien faisant partie du continuum forment trois grandes catégories :

Les services d'approche qui rejoignent les sans-abri et les personnes à risque dans la rue ou les centres d'accueil et les dirigent vers les services communautaires, y compris le logement à long terme;

Les services de recherche de logement et de stabilisation, y compris l'aide pour la recherche de logement, l'acheminement vers les ressources communautaires et les services de santé (physique, mentale, toxicomanies), sont fournis aux personnes et aux familles sans abri ou occupant un logement précaire dans chacun des refuges d'urgence et dans les organismes communautaires;

Des services de prévention de la perte du logement, y compris des services de soutien social et de gestion des habitudes de vie, de l'aide financière, des services de santé (physique, mentale, toxicomanies), des services d'emploi et de formation, et des services juridiques et de défense des intérêts sont offerts aux personnes et aux familles qui risquent de perdre leur logement. Ces services se répartissent en soutien aux locataires sur les lieux et en services communautaires de prévention de la perte des logements, comme ceux qui sont offerts dans les centres de santé et de ressources communautaires.

Ces services sont décrits aussi avec plus de précision dans l'inventaire des services que le Comité directeur sur la capacité communautaire de lutte contre l'itinérance, en collaboration avec la Direction du logement, présente sur le site Web de l'Alliance pour résoudre la question des sans-abri à Ottawa, à l'adresse <http://www.endhomelessnessottawa.ca/>.

4.3. Coordination du réseau des services

Le gouvernement de l'Ontario a désigné la Ville d'Ottawa gestionnaire du réseau des services pour les questions relatives au sans-abrisme et au logement, pour ce qui est de l'affectation et de l'administration du financement fédéral, provincial et municipal réservé au réseau des services aux sans-abri, au réseau de logements subventionnés et à la création de nouveaux logements abordables.

La Direction du logement collabore étroitement avec le Comité directeur sur la capacité pour planifier et superviser le réseau des services. Ce Comité, formé en mai 2004, veille à ce qu'une démarche communautaire soit adoptée pour la gestion du réseau des services. Il compte des représentants des réseaux de fournisseurs de services de soutien et de logements pour les sans-abri et les populations à risque, des bailleurs de fonds, l'Alliance pour résoudre la question des sans-abri et des membres de la collectivité. Avec l'appui du financement fédéral pour les sans-abri, le Comité :

- Facilite l'élaboration de l'actuel Plan d'action communautaire sur le sans-abrisme.
- Surveille la mise en œuvre du plan.
- Dirige la planification communautaire en ce qui concerne les services et les solutions pour les sans-abri et sert notamment de groupe de référence pour le Forum du leadership sur le sans-abrisme, à qui il offre de l'information et des opinions éclairées.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

- Appuie la recherche sur les questions relatives au sans-abrisme et au logement.
- Parraine des ateliers de formation pour les travailleurs de première ligne, les gestionnaires et les conseils des organismes.
- Offre des subventions pour les initiatives de renforcement des compétences des organismes et des coalitions.

Le Comité directeur sur la capacité ayant surveillé la mise en œuvre du Plan d'action communautaire au cours des trois dernières années, il a recueilli des renseignements sur ce que la collectivité a effectué pour résoudre la question du sans-abrisme depuis janvier 2006. Les participants ont confirmé ces résultats pendant le processus de consultation. L'examen s'est ensuite employé à recueillir des idées pour l'amélioration future du réseau des services.

5. Réalisations du Plan d'action de 2006-2008

Le résumé des réalisations suivant est réparti selon les secteurs de résultats principaux (SRP) du Plan d'action de 2006-2008. La liste complète des réalisations et des organismes y ayant contribué se trouve à l'annexe E.

SRP n° 1 : Accroître l'offre de logements abordables et appropriés

Réalisations collectives depuis janvier 2006 :

- 624 nouvelles unités de logement à prix abordable construites, en cours de construction ou en attente d'approbation cette année
- 95 unités de logement en milieu de soutien supplémentaires, surtout pour des clients ayant des problèmes de santé mentale; 10 de ces unités sont des lits de refuge qui ont été convertis
- 18 unités de logement de transition pour les jeunes femmes et les Inuits
- 60 unités de transition/refuges pour les jeunes
- 113 nouvelles unités de suppléments de loyer pour des personnes ayant des problèmes de santé mentale
- Le financement par le Programme de logement abordable Canada/Ontario de la mise en œuvre du Plan de création de logements de la Ville d'Ottawa a été accepté
 - les fonds d'Action Ottawa ont été débloqués pour la construction de 519 des unités d'habitation mentionnées ci-dessus
 - le Programme d'aide pour la mise de fonds pour l'accession à la propriété aide 205 familles à acheter un logement abordable

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

SRP n° 2 : Empêcher les gens de se retrouver sans abri et les aider pendant qu'ils sont dans cette situation

Réalisations collectives depuis janvier 2006 :

- Le Réseau de prévention de perte de logement aide maintenant plus de gens au début du processus, ce qui perturbe moins leur milieu de vie et exige moins des ressources
- Les travailleurs de soutien des locataires de Options Bytown travaillent maintenant dans 15 édifices de logement social
- Le projet « Hostels to Homes », dirigé par la Mission d'Ottawa, se poursuivra jusqu'en 2009, année où il aura aidé 90 sans-abri chroniques de sexe masculin à se joindre à la communauté, à stabiliser leur vie et à trouver de l'emploi, et donc à réduire l'utilisation de l'aide sociale
- Deux nouveaux programmes « le logement d'abord » qui se concentrent sur les sans-abri de la rue et des refuges afin de les aider à obtenir du logement de transition ou à long terme, et à y rester
- Un certain nombre de nouveaux groupes de liaison et de partenariats grâce auxquels des organismes s'emploient ensemble à atteindre des buts communs afin d'améliorer les services
- Nouvelles tribunes pour les locataires, les nouveaux venus et les francophones afin de mieux résoudre les problèmes propres à chacune des collectivités
- Deux nouveaux services de toxicomanie pour soutenir les sans-abri et les personnes à risque qui s'efforcent de normaliser leur vie
- Nouveaux programmes de sensibilisation et de soutien à l'intention des résidents des maisons de chambre pour les aider à conserver leur logement
- Nouveau financement du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) pour les travailleurs en toxicomanie dans les refuges, et mesures de soutien pour le logement
- Les SEAF et la Société de logement communautaire d'Ottawa ont formé un groupe de liaison en 2007 pour préserver et renforcer leur collaboration et pour aider leurs clients mutuels à éviter l'expulsion
- Un forum sur la santé et le logement est prévu pour la communauté francophone à l'automne 2008

SRP n° 3 : Procéder à des changements législatifs et stratégiques pour résoudre la question des sans-abri

Réalisations collectives depuis janvier 2006 :

- Politiques et règlement municipal relatif aux maisons de chambres pour améliorer leur qualité et leurs liens avec les mesures de soutien
- Création du nouveau Forum du leadership à Ottawa, formé de membres réputés qui transmettront les principaux messages aux paliers appropriés de gouvernement
- Pressions exercées par la Ville, par l'entremise de ses membres, sur un certain nombre d'associations et d'organes de planification provinciaux ayant donné des résultats tels que le financement plus rationnel et plus souple des services pour les sans-abri, et des projets pilotes pour les services de soutien nécessaires

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

- Production par l'Alliance pour résoudre la question des sans-abri d'un bulletin annuel sur le sans-abrisme à Ottawa qui aide à sensibiliser le public
- Diverses présentations à tous les paliers de gouvernement, particulièrement au moment des élections, afin de soulever les questions importantes
- Élaboration de la Stratégie du logement de la Ville d'Ottawa, à être utilisée comme cadre pour la planification et la défense des intérêts

SRP n° 4 : Assurer une réponse communautaire coordonnée, complète et responsable au sans-abrisme

Réalisations collectives depuis janvier 2006 :

- Renforcement du Comité directeur sur la capacité communautaire de lutte contre l'itinérance ayant entraîné :
 - l'attribution à des organismes et coalitions communautaires de 12 subventions pour le renforcement des compétences
 - le parrainage de manifestations communautaires comme la foire du logement pour les sans-abri et les conférences des locataires
 - 86 séances de formation pour les travailleurs de première ligne, les gestionnaires et les membres des conseils sur divers sujets, comme comprendre et gérer le comportement agressif, le processus des réfugiés, le diagnostic mixte et la défense des droits des clients
 - la surveillance constante de la mise en œuvre du Plan d'action communautaire
 - un encouragement et soutien actifs aux initiatives communautaires, comme l'amélioration du réseau de services pour les francophones
 - la promotion de la création du Forum du leadership sur le sans-abrisme et le fait d'avoir servi de groupe de référence pour sa planification
 - l'organisation de la consultation pour la présente révision du Plan d'action communautaire
- Amélioration constante des bases de données et des activités de collecte de données pour appuyer la planification et l'évaluation en cours des programmes et des services
- Mise en œuvre du nouveau règlement sur les permis des maisons de chambres de la Ville d'Ottawa afin d'assurer une meilleure reddition de comptes des locataires aux locataires
- Des organismes partagent de plus en plus les ressources et les protocoles pour éviter le chevauchement. Par exemple, Housing Plus a une formule de demande que tous les membres de ce réseau d'organismes de logement en milieu de soutien acceptent et le réseau des directeurs exécutifs des trois refuges pour les hommes et du refuge pour les femmes partage les pratiques exemplaires, les politiques, les procédures, etc. afin d'assurer une prestation de services plus équitable et plus uniforme
- Mise en œuvre des Normes des refuges d'urgence et des Normes des centres d'accueil afin d'aider les fournisseurs de services à rendre davantage de comptes à leurs clients et à leurs bailleurs de fonds
- Examen des priorités locales pour l'accès au logement social et recommandations pour que des changements soient apportés

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

6. Commentaires reçus pendant les consultations réalisées pour le présent Plan

Cette section résume les commentaires et les idées des fournisseurs de services, des participants aux consultations, des répondants de l'enquête et des personnes-ressources de premier plan. Elle mentionne les domaines qu'il faut encore renforcer pour réduire et éliminer le sans-abrisme à Ottawa.

6.1 Accroître l'offre de logements abordables et appropriés à Ottawa

C'est toujours le principal message. On a besoin de logements locatifs abordables pour les sans-abri, depuis les personnes seules jusqu'aux familles nombreuses habitant dans des refuges d'urgence. L'idée de devenir propriétaire à un coût abordable est très attrayante aussi, puisque le Programme d'aide pour la mise de fonds pour l'accès à la propriété géré par la Direction du logement est apprécié.

Le logement approprié inclut le logement en milieu de soutien, au besoin. Ces services de soutien peuvent se trouver sur les lieux et être accessibles à tous les locataires, ou ils peuvent être communautaires, peut-être rattachés à des clients en particulier. Peu importe de quelle façon le service est offert, il est essentiel pour aider de nombreux locataires à conserver leur logement à long terme.

6.2 Empêcher les personnes et les familles de se retrouver sans abri et les aider pendant qu'elles sont dans cette situation

Le consensus était généralisé parmi les personnes-ressources de premier plan : les ressources devraient peu à peu être retirées aux interventions d'urgence pour être affectées aux services de prévention. Avoir une stratégie pour réduire le sans-abrisme chronique est considéré comme un moyen de libérer des ressources précieuses.

Les services prioritaires mentionnés pour la *prévention du sans-abrisme* et dont tous les secteurs ont besoin sont les suivants :

- services de toxicomanie et de santé mentale pour les jeunes;
- soutien personnel et autonomie fonctionnelle pour les jeunes à risque;
- soutien pour les familles risquant de perdre leur logement (financier, emploi);
- services éducatifs et d'emploi pour les jeunes et les adultes en voie de rétablissement qui sont prêts à retourner dans la collectivité;
- soutien pour aider les personnes âgées qui risquent de perdre leur logement à « vieillir sur place », y compris un appui à domicile et des soins de santé appropriés.

Il reste essentiel que les personnes et les familles *sans abri* continuent d'avoir accès aux services de soutien appropriés. Les principales priorités dans ce domaine, selon les consultations de la collectivité, sont les suivantes :

- Maintenir la capacité des refuges d'urgence et envisager la possibilité de déménager certaines places vers des quartiers à l'extérieur du centre-ville;
- Améliorer la qualité du Registre du logement social à Ottawa et les listes d'attente pour les services afin d'offrir une aide plus adaptée pour la recherche de logement;

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

- Constituer un répertoire convivial, en ligne, des services (mentionnant lesquels sont francophones, bilingues, etc.) afin d'aider les travailleurs de première ligne à remplir leur rôle d'agents orienteurs. Les résultats attendus sont une meilleure connaissance des services pouvant être offerts et la réduction du nombre de renvois inappropriés;
- Élaborer un répertoire de services convivial portatif pour les clients afin qu'ils puissent s'orienter eux-mêmes;
- Augmenter les services d'approche auprès des jeunes de la rue en utilisant le soutien des pairs et des professionnels spécialistes de la santé mentale et/ou des toxicomanies (en particulier la dépendance au crack). Les jeunes francophones sont prioritaires;
- Offrir des mesures de soutien de transition pour les familles sans abri qui se préparent à retourner dans la collectivité;
- Examiner la mise sur pied d'un centre de traitement pour les Autochtones aux prises avec des toxicomanies;
- Examiner comment améliorer les heures de certains centres d'accueil (ajouter des fins de semaine, des soirées) lorsque le besoin s'en fait sentir;
- Améliorer l'accès à des soins de santé appropriés pour les femmes; les jeunes femmes et les femmes autochtones sont les groupes prioritaires.

Il y a une grande différence entre accéder à un service et recevoir un traitement... Il y a un gros groupe de gens qui tombent « entre les craques ». Nous devons trouver une solution pour aider les gens pendant qu'on débrouille les chinoiseries administratives. – Citation d'un client ayant participé à l'enquête.

6.3 Exercer des pressions pour que des changements législatifs et politiques aient lieu afin de résoudre la question des sans-abri

Les défis associés à la découverte de solutions à long terme reposent sur la réussite d'interventions stratégiques dans trois domaines : 1) l'élaboration de politiques solides pour éliminer ce qui empêche d'accéder au logement et aux services, 2) l'augmentation du financement et sa plus grande souplesse et 3) des modèles de prestation des services qui tiennent compte des besoins des clients, sont axés sur les résultats et maximisent les ressources de tous les paliers.

Voici les priorités stratégiques que la collectivité a mentionné pour assurer des solutions à long terme :

- Amener le RLISS (qui réserve des fonds pour les services de toxicomanie et de santé mentale) à jouer un rôle dans la création de logements en milieu de soutien et à faire valoir au ministère de la Santé que le logement doit être considéré comme un déterminant de la santé;
- Améliorer la stratégie de la Ville d'Ottawa en matière de logement afin qu'elle fasse une place plus importante au sans-abrisme et s'en servir comme outil pour faire des pressions sur d'autres paliers de gouvernement;
- Élaborer une trousse d'outils de défense des intérêts au sujet de la Stratégie du logement de la Ville que les organismes, les organisations et les personnes utiliseront pour faire connaître les questions relatives au sans-abrisme et y sensibiliser davantage les gens;

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

- Établir de solides appuis pour le Forum du leadership afin d'examiner les possibilités de financement des immobilisations par le secteur privé et de partenariats secteur privé-secteur public;
- Examiner de nouvelles possibilités de financement éventuelles par la province, y compris les nouveaux lits annoncés par le ministère de la Santé et le programme « Hostel to Homes »;
- Élaborer un cadre d'évaluation mentionnant les résultats souhaités. Envisager la possibilité d'utiliser un modèle logique pour fournir un plan afin d'améliorer la coordination des services et de rendre la prestation de ces services plus efficace et plus responsable. Utiliser les résultats de l'évaluation pour réaliser une analyse de rentabilisation afin d'obtenir plus de financement ou pour affecter les fonds d'un secteur à un autre;
- Renforcer la capacité des municipalités de la province de n'avoir qu'une seule voix lorsqu'elles négocient avec le gouvernement fédéral;
- Amener les décideurs de tous les ministères à se rencontrer à une même table (la nouvelle stratégie provinciale pour mettre fin à la pauvreté est un bon modèle) dans le but d'améliorer la coordination des services;
- Examiner le rôle des organes de planification et des collaborations existant à l'heure actuelle qui se vouent au sans-abrisme afin de supprimer le chevauchement en ce qui concerne les rôles et l'appartenance à ces groupes;
- Continuer de soutenir le bulletin annuel sur le sans-abrisme et de faire valoir cet outil d'information convivial;
- Accélérer l'établissement d'un processus de collecte de données. Pour avoir un réseau vraiment coordonné et responsable, il doit y avoir un point central de collecte des données et de diffusion de ces données; le modèle du SISA pour les refuges pourrait être appliqué plus largement;
- Appuyer les options de logement existant actuellement, comme les centres d'accueil, en réglant les questions en suspens, comme le financement.

Ce n'est pas seulement une question de ressources et d'affectations : il faut une analyse de rentabilisation pour résoudre la question des sans-abri. C'est à nous qu'il incombe de penser à des façons novatrices de mettre fin au sans-abrisme, de faire pression avec des innovations... Il est temps de laisser tomber la même vieille rengaine. L'innovation pourrait venir du Forum du leadership. – Citation de l'administrateur d'un organisme.

Il faut un plan pour exercer des pressions : le bilan en est un morceau. Il faut créer une lame de fond qui pourra avoir des incidences sur la volonté politique. L'AMO (Association des municipalités de l'Ontario) pourrait fournir le ciment dans toute la province pour une intervention à la grandeur de la province. Il faut faire participer d'autres intervenants à cette collaboration, comme des organisations non gouvernementales (ONG), l'ASSMO (Association des services sociaux des municipalités de l'Ontario), etc. – Citation d'un représentant élu.

Nous devons trouver des moyens d'informer la population pour minimiser le syndrome « pas dans ma cour ». – Citation d'une personne-ressource de premier plan francophone.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

6.4 Faire en sorte que la réponse collective au sans-abrisme soit coordonnée, complète et responsable

Pour continuer de délaissier peu à peu les interventions d'urgence au profit de la prévention, tous les secteurs doivent travailler ensemble.

Les participants à la consultation de la collectivité et les personnes-ressources de premier plan ont formulé de bonnes suggestions à propos de la façon de renforcer le réseau actuel de services. Tout en reconnaissant qu'il y a beaucoup de collaboration entre les organismes, les domaines prioritaires qu'il faudrait encourager sont les suivants :

- Articuler un cadre pour l'ensemble du réseau (au moyen d'un modèle logique et d'indicateurs de la réussite pour tout le réseau) afin de mesurer les résultats à court terme et les incidences à long terme de la démarche que la collectivité adopte pour résoudre la question du sans-abrisme. Examiner les indicateurs de la réussite, par exemple^{xii} :
 - Le sans-abrisme diminue-t-il?
 - Le sans-abrisme chronique ou de rue diminue-t-il?
 - Les gens restent-ils sans abri pendant des périodes de temps plus courtes?
 - La durée de la période sur les listes d'attente pour obtenir un logement en milieu de soutien diminue-t-elle?
 - Un moins grand nombre de personnes sont-elles sans abri pour la première fois?
 - Les occurrences répétées de sans-abrisme diminuent-elles ou sont-elles évitées?
 - La situation des gens quant au logement est-elle plus stable et déménagent-ils moins souvent?
- Utiliser Inner City Health Inc. comme bon modèle d'intégration des services de santé à élargir pour cibler d'autres populations;
- Favoriser une meilleure collaboration entre les organismes usuels et d'autres secteurs, comme la collectivité autochtone;
- Encourager les propositions de financement conjointes afin de minimiser le cloisonnement du travail des organismes;
- Faciliter la résolution des problèmes et la planification conjointes entre les organismes qui offrent des services de soutien et du logement aux sans-abri;
- Améliorer la planification de la sortie entre les établissements et les fournisseurs de services aux sans-abri de la collectivité;
- Coordonner et rationaliser la recherche et les études d'évaluation afin qu'elles soient moins importunes et exigent moins de temps;
- Effectuer des recherches longitudinales qui

Il y a de bonnes initiatives qui amènent les gens à travailler ensemble. Par exemple, le programme d'échange d'information sur les maisons de chambres. Nous trouvons cela immensément bénéfique. C'est une façon pour nous de garder le contact avec le milieu des maisons de chambres. La coalition Santé des gens de la rue en est une autre. Une autre est organisée par l'ACSM [Association canadienne pour la santé mentale] et OT [Ontario au travail]. Celle-là s'occupe des gens qui sont sur le point de perdre leur logement. OT dirait, nous ne savons pas ce qui se passe dans le cas de cette personne, nous allons la couper. Grâce à ce partenariat..., il y a des avantages, et des conséquences graves sont évitées s'ils perdent leur logement. – Citation d'un travailleur en santé mentale.

Différentes sources de financement exigent

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

- suivent les clients dans le réseau afin de mieux circonscrire les lacunes, les chevauchements et ce qui nuit à l'accès;
- Assurer une gestion des cas plus structurée et plus coordonnée pour les sans-abri chroniques afin d'éviter le chevauchement des services et l'« abandon » des clients;
 - Encourager les interventions directes auprès des locateurs et des propriétaires de maisons de chambres afin de supprimer les obstacles et d'examiner les possibilités d'entreprises communes;
 - Revoir avec les fournisseurs de logements les avantages des baux globaux et les obstacles qu'ils créent;
 - Faciliter l'accès à des résultats de recherche conviviaux et opportuns afin que les programmes soient mieux informés en permanence et puissent réagir en conséquence;
 - Envisager la possibilité d'établir un dépôt central pour l'information locale, consulter d'autres villes pour se tenir au courant des pratiques exemplaires qui pourraient être utilisées dans le réseau des services d'Ottawa;
 - Renforcer les capacités des promoteurs de logements sans but lucratif, comme les églises, en offrant des ateliers sur le processus de création;
 - Renforcer les capacités par la formation et le perfectionnement du personnel en faisant connaître les ateliers parrainés par le Comité directeur;
 - Examiner de plus près le modèle « le logement d'abord » afin de voir s'il est applicable à Ottawa avant de le considérer comme le « meilleur modèle » et de le promouvoir. Il s'agira peut-être pour cela d'examiner les façons d'améliorer de la coordination de la prestation des services par les organismes qui offrent du logement subventionné.

des chiffres différents, ce qui est frustrant pour les travailleurs de première ligne.
– Citation d'un travailleur de première ligne.

Nous voyons de plus en plus d'enfants à nos soupes populaires familiales. Les augmentations de l'aide sociale ont été minimales au cours des dernières années et elles ne suffisent pas pour compenser l'augmentation du coût de la vie ou du logement. – Citation d'une personne-ressource de premier plan francophone.

Nous avons besoin d'un « centre de logement » qui soit un guichet unique. Il y aurait des travailleurs sociaux, des travailleurs en établissement, des travailleurs des services d'approche, des gestionnaires de cas, des travailleurs d'OT et du POSPH, des travailleurs de l'aide à l'enfance, des inspecteurs de la santé publique, des travailleurs en santé mentale, des travailleurs en toxicomanie, etc. Les clients qui ont des problèmes de logement, quels qu'ils soient, pourraient arrêter et demander de l'aide. ... Ne pas avoir à aller d'un endroit à un autre à la recherche d'aide... [Grâce à] une démarche holistique, les taux de réussite pourraient être meilleurs. Lorsque les clients reçoivent des services fragmentés, non seulement ils sont découragés et frustrés, mais leurs chances de résoudre leurs besoins de logement sont moins bonnes. – Citation d'un répondant au questionnaire du personnel de première ligne.

7. Solutions au sans-abrisme

Prenant appui sur le travail passé et tenant compte des commentaires formulés par la collectivité pendant la période de consultations, le présent Plan d'action quinquennal demande que les mesures précises suivantes, énumérées dans les quatre secteurs de résultats principaux, soient prises.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

SRP n° 1 : Accroître l'offre de logements abordables et appropriés

Accroître l'offre de logements abordables offrant des mesures de soutien appropriées continue d'être l'une des principales priorités pour les cinq prochaines années. Le milieu a en particulier mentionné qu'il faut plus :

1a) de logements abordables :

- Location
En 2004, la Ville d'Ottawa a établi une cible de 500 unités de logement supplémentaires par année pour les personnes à faible revenu. À la fin de 2008, au cours de la période de trois ans du Plan d'action actuel, 624 unités seulement ont été construites, ou sont en voie de construction ou en attente d'approbation.
- Propriété :
Le programme actuel d'aide pour la mise de fonds pour l'accèsion à la propriété n'est toujours pas accessible à ceux qui touchent les plus bas revenus (10^e centile des revenus, à 18 489 \$) qui ne peuvent pas payer une hypothèque.

1b) de logements en milieu de soutien :

À l'heure actuelle, la liste des personnes qui attendent d'avoir accès à des unités des organismes du réseau Housing Plus d'Ottawa compte 2 000 noms. Bon nombre de ces gens ont des problèmes de santé mentale; certains ont le VIH ou le sida. Plus précisément, les sans-abri âgés, hommes et femmes, ont besoin de logements en milieu de soutien^{xiii}. Les francophones de sexe féminin sont un sous-groupe ayant besoin de ce type de logement.

Voici les modèles de logements en milieu de soutien :

- Le logement en milieu de soutien est un hébergement à long terme offrant des services de soutien sur les lieux aux résidents, en général 24 heures par jour et 7 jours par semaine, pour les aider à vivre de façon aussi autonome que possible.
- Le logement de transition est un hébergement en milieu de soutien limité dans le temps, en général pas plus de trois ans. Il faut avoir plus de logements de transition pour offrir la stabilisation postérieure à un traitement, l'intégration des nouveaux venus dans la collectivité, un hébergement sécuritaire pour les femmes autochtones et les femmes et les enfants qui fuient la violence, et la sobriété et le perfectionnement des compétences fonctionnelles pour certaines personnes et familles qui sortent de refuges d'urgence.
- Le logement en milieu de soutien peut aussi être une unité de logement dans laquelle un soutien communautaire mobile est fourni aux résidents qui y vivent. Il peut s'agir de gestion de cas de santé mentale, de gestion monétaire, de résolution des différends, d'aide pour conserver un logement, etc. Il est

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

nécessaire d'augmenter de beaucoup les services de soutien disponibles dans la collectivité, plus précisément les services professionnels pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie. Le besoin de plus de mesures de soutien est particulièrement évident dans les 21 500 unités de logement social. La Direction du logement a récemment préparé un rapport sur l'évaluation des politiques locales en matière de logement social, selon lequel 26 % des ménages à qui une de ces unités est fournie parce qu'ils appartiennent à la catégorie prioritaire des sans-abri sont considérés comme « difficiles », ce qui signifie qu'ils ont besoin de soutien pour en rester locataires. Au cours d'une année type, 500 ménages appartenant à cette catégorie sont logés. Lorsque ces résidents manifestent leur besoin de soutien, ils dérangent en règle générale plusieurs autres ménages.

Interventions :

- 1.1 Mettre en œuvre le programme actuel d'aide pour la mise de fonds pour l'accession à la propriété afin qu'au moins 205 familles puissent acheter un logement abordable en 2008. Si d'autres fonds deviennent disponibles, les affecter dès que possible.
- 1.2 Examiner les possibilités de financement des immobilisations par le secteur privé et de partenariats secteur privé-secteur public et secteur sans but lucratif pour créer (construire ou acheter et rénover) cinquante unités par année pour les cinq prochaines années -- des unités de logement locatif abordables, dont certaines pourraient offrir des services de soutien constituerait un bon début.
- 1.3 Exercer des pressions fermes sur le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de la province pour qu'il fournisse au RLISS des fonds pour les équipes interdisciplinaires communautaires de toxicomanie et de santé mentale, y compris des gestionnaires de cas, pour soutenir les résidents dans les nouveaux logements subventionnés et en milieu de soutien, et dans ceux qui existent déjà. Chacune des équipes interdisciplinaires de dix personnes pourra offrir des services d'approche à 200 à 300 personnes.
- 1.4 Créer chaque année 50 unités de logement de transition. Les populations en ayant actuellement le plus besoin sont les nouveaux venus, les femmes autochtones, les femmes et les enfants qui fuient la violence et les personnes qui ont besoin d'être stabilisées après un traitement.
- 1.5 Accroître le stock de logements en milieu de soutien de 100 unités par année pour répondre aux besoins des personnes âgées, hommes et femmes, qui sont sans abri ou à risque de le devenir.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

SRP n° 2 : Empêcher les personnes et les familles de se retrouver sans abri et les aider pendant qu'elles sont dans cette situation

Le Réseau de prévention de perte de logement (six organismes dont les activités se déroulent en dix endroits partout dans la Ville) a offert des services à 7 100 ménages au cours des deux dernières années et demie. Il a pu commencer à intervenir de façon précoce plutôt que de ne s'occuper des clients que lorsque la perte du logement était imminente. La demande est toutefois encore plus grande que la capacité de ces services. Compte tenu qu'il en coûte beaucoup plus à la société de laisser les gens se retrouver sans abri que de les en empêcher, il s'agit d'un bon secteur dans lequel consentir d'autres investissements.

Les travailleurs offrant des services de soutien aux locataires à Options Bytown qui travaillent à la Société de logement communautaire d'Ottawa ont aidé 1 700 locataires par année à conserver leur logement. Il faut cependant qu'un plus grand nombre de ces travailleurs soient disponibles pour aider plus de résidents des logements sociaux.

Depuis janvier 2006, les travailleurs offrant des services de soutien à l'hébergement dans les refuges d'urgence ont aidé 4 249 ménages à trouver du logement à long terme, en milieu de soutien au besoin. Les travailleurs dans les refuges pour les hommes ont coordonné leurs activités pendant cette période, partageant de l'information sur les locataires et les pratiques exemplaires. Il est temps d'augmenter la coordination dans tout le réseau. Les services de prévention de perte de logement bénéficieraient de toutes les économies.

On continue de demander des services à la clientèle plus coordonnés, et même intégrés, qui soient efficaces et accessibles.

Interventions :

- 2.1** Renforcer et élargir les services fournis par les travailleurs en prévention de la perte du logement, sur les lieux et communautaires. Il pourrait s'agir :
 - d'ajouter au moins dix travailleurs offrant du soutien aux locataires aux services fournis par Options Bytown dans les bâtiments de la Société de logement communautaire d'Ottawa;
 - d'ajouter au moins dix employés au Réseau de prévention de perte de logement, basés surtout dans les centres de ressources et de santé communautaires.

- 2.2** Mettre sur pied un réseau de tous les travailleurs de soutien à l'hébergement dans les refuges et dans d'autres organismes communautaires partout dans la ville afin de maximiser les résultats par le partage des connaissances, des compétences et de l'information de tous.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

- 2.3 Mettre sur pied et en œuvre des services de transition pour les familles qui quittent les refuges d'urgence.
- 2.4 Renforcer les capacités dans les services du réseau des travailleurs de rue. Il pourrait s'agir :
- de surveiller en permanence les tendances et les lacunes des services d'approche pour les sans-abri absolus;
 - de revoir les heures et les zones de service, la mobilité de l'équipe des services d'approche et la collaboration entre les services d'approche des travailleurs de rue et les travailleurs de soutien à l'hébergement.
- 2.5 Sur cinq ans, élaborer et mettre en œuvre un plan de regroupement des services de recherche de logement et de stabilisation, ainsi que des services de soutien au logement, qui tiendra compte des besoins uniques des diverses clientèles, et de l'expérience et des connaissances des différents fournisseurs de services. Ce plan portera sur :
- les services de recherche de logement et de stabilisation;
 - la prévention de la perte des logements, y compris la prévention de l'expulsion;
 - les demandes et la sélection préliminaire pour assurer un accès coordonné au logement social et au logement en milieu de soutien;
 - les protocoles officiels pour diriger les clients vers les travailleurs de soutien à l'hébergement et de prévention de la perte des logements, la banque de loyers et la Direction des services d'emploi et d'aide financière;
 - l'accès coordonné aux services de soutien nécessaires à la conservation à long terme du logement, p. ex., services de santé mentale et de toxicomanie, services de gestion familiale pour les familles à risque, appui à domicile pour les personnes âgées qui « vieillissent sur place » et services d'emploi.

SRP n° 3 : Exercer des pressions pour que des changements législatifs et politiques aient lieu afin de résoudre la question des sans-abri

Les défis associés à la découverte de solutions à long terme reposent sur la réussite d'interventions stratégiques dans trois domaines : 1) l'élaboration de politiques solides pour éliminer ce qui empêche d'accéder au logement et aux services, 2) l'augmentation du financement et sa plus grande souplesse et 3) des modèles de prestation des services qui tiennent compte des besoins des clients, sont axés sur les résultats et maximisent les ressources de tous les paliers.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

Interventions :

- 3.1 Préconiser l'adoption d'une stratégie nationale du logement qui protège et maintient le stock existant, accroît l'offre et résout les questions d'abordabilité.
- 3.2 Mettre en œuvre les recommandations présentées au Conseil municipal sur l'évaluation des politiques locales relatives aux logements sociaux afin d'améliorer l'accès au logement social.
<http://ottawa.ca/calendar/ottawa/citycouncil/cpsc/2008/09-08/02%20-%20ACS2008-CPS-HOU-0012.htm>
- 3.3 Élaborer une trousse d'outils pour les organismes, les coalitions et les personnes afin qu'ils utilisent la Stratégie du logement de la Ville pour préconiser des changements.
- 3.4 Amener le RLISS et le ministère de la Santé à considérer le logement comme un déterminant de la santé.
- 3.5 Réunir les décideurs de tous les ministères fédéraux et provinciaux concernés à une même table afin d'améliorer la planification, la coordination et le financement durable des services : la nouvelle stratégie provinciale visant à mettre fin à la pauvreté est un bon modèle.
- 3.6 Examiner le rôle des organes de planification et des collaborations existant à l'heure actuelle qui se consacrent au sans-abrisme afin de supprimer le chevauchement en ce qui concerne les rôles et l'appartenance à ces groupes.
- 3.7 Faire des pressions pour que la SCHL continue de financer le PAREL afin de maintenir le stock actuel de logements abordables et d'utiliser la Ville d'Ottawa comme administrateur.
- 3.8 Faire des pressions pour que le gouvernement fédéral finance le sans-abrisme de manière durable.
- 3.9 Faire des pressions pour assurer la sécurité et l'adéquation du revenu grâce :
 - à l'augmentation du salaire minimum,
 - à l'augmentation des taux de l'aide sociale, de l'assurance-emploi et de la Sécurité de la vieillesse.

SRP n° 4 : Faire en sorte que la réponse collective au sans-abrisme soit coordonnée, complète et responsable

On s'entend pour dire que les pratiques exemplaires prennent racine dans des initiatives communautaires coordonnées et exécutées en collaboration. Les participants à la consultation de la collectivité et les personnes-ressources de premier plan ont proposé de bonnes façons de renforcer le réseau actuel des services.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

À cette fin, l'initiative sur la capacité communautaire de lutte contre l'itinérance réunit les secteurs des services primaires, les planificateurs, les gens d'affaires et les clients afin de voir ce qu'il en est exactement des réussites, de circonscrire les faiblesses et d'établir les priorités. Tout ce travail est appuyé par des activités de recherche et de formation qui renforcent les capacités de chacun des organismes, des secteurs de services, de la contribution des clients et de la collectivité dans son ensemble pour résoudre les questions relatives au sans-abrisme.

La collecte de données devient plus intégrée et plus robuste, et donne de ce fait lieu à des analyses plus fiables qui appuient la planification des services, l'affectation des fonds et l'élaboration de modèles de prestation des services. Ce qui permet d'utiliser des ressources limitées de façon plus transparente et plus responsable.

Il reste encore toutefois des obstacles à surmonter pour que le processus soit aussi dépourvu de heurts et aussi efficace que possible.

Interventions :

- 4.1** Élaborer un plan de communication afin que tous les intervenants primaires connaissent les activités entreprises par cette initiative et puissent y contribuer et y participer, le cas échéant; p. ex., formation pour le personnel des organismes, forum de planification pour le travail avec les nouveaux venus.
- 4.2** Diffuser des bulletins sur la mise en œuvre du Plan d'action communautaire et les données sur les services qui montrent que des résultats sont obtenus en matière de logement.
- 4.3** Faciliter la collaboration entre les secteurs de services pour prendre appui sur les excellents efforts des dernières années; p. ex., travailleurs de soutien à l'hébergement, directeurs exécutifs des refuges, Housing Plus.
- 4.4** Évaluer chaque année l'efficacité du réseau des services et réviser, au besoin, compte tenu des ressources disponibles.
- 4.5** Favoriser la coordination des études de recherche afin d'offrir de l'information approfondie sur tous les aspects de la question du sans-abrisme.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

Annexe A

Résultats de l'enquête auprès des travailleurs de première ligne et des clients

Ce qui suit présente les résultats d'une enquête menée par le Comité directeur sur la capacité communautaire en juin 2008. Cette enquête s'adressait à ceux qui utilisent, ou ont utilisé, les services de soutien ou de logement pour les sans-abri ou les gens qui risquent de perdre leur logement, et les travailleurs de première ligne qui les servent.

Nous avons reçu 64 réponses (cinq en français).

1. Profil des répondants :

Travailleurs de première ligne	46 %
Consommateurs de services	31 %
Citoyens préoccupés	12 %
Superviseurs/gestionnaires de services	9 %
Autres	2 % (coordonnateur de secteur)
Bailleurs de fonds/planificateurs/chercheurs	0 %

2. Depuis quand vous occupez-vous ou bénéficiez-vous des services aux sans-abri d'Ottawa?

	Travailleurs de première ligne	Consommateurs de services
Moins de six mois		27 %
Entre six mois et deux ans	13 %	27 %
Plus de deux ans	88 %	42 %
Sans réponse		4 %

3. Par quelle partie du réseau de services aux sans-abri êtes-vous le plus intéressé? Quelles sont celles que vous utilisez ou avec lesquelles vous travaillez le plus souvent? (Vous pouvez choisir jusqu'à trois réponses)

	Travailleurs de première ligne	Consommateurs de services
Prévention de la perte de logement	9 %	8 %
Travailleurs de rue	16 %	8 %
Programmes d'accueil	16 %	23 %
Aide à la recherche de logement	11 %	12 %
Refuge d'urgence	4 %	13 %
Logement en milieu de soutien/de transition	8 %	7 %
Soins de santé mentale	14 %	3 %
Services aux toxicomanes	16 %	3 %
Droits des locataires	3 %	8 %
Financement, planification ou recherche	3 %	8 %
Autres QUESTIONS RELATIVES AUX JEUNES	1 %	0 %
Autres BANQUE D'ALIMENTATION		2 %
Autres LOGEMENTS ABORDABLES		2 %
Autres DÉFENSES DES DROITS		2 %

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

4. a) ACCÈS AUX SERVICES

Question : À quel point est-il difficile ou facile pour les clients du réseau des services aux sans-abri d'avoir accès aux types de services suivants? (Tenir compte de la durée de l'attente pour le service, de l'emplacement, de la langue, de l'accessibilité en fauteuil roulant et des « chinoiserie administratives ».)

Réponse :

Les trois services auxquels il est le plus difficile d'avoir accès :

Logement en milieu de soutien, soins de santé mentale, services aux toxicomanes

Les trois services auxquels il est le plus facile d'avoir accès :

Programmes d'accueil, travailleurs de rue, droits des locataires

5. a) QUALITÉ DES SERVICES

Question : La clientèle de notre réseau de services locaux est-elle bien servie? (P. ex., le personnel est-il compétent, a-t-il les connaissances voulues et est-il respectueux? Les services répondent-ils aux besoins des clients? Les clients se sentent-ils à l'aise? Les installations sont-elles adéquates?)

Réponse :

BIEN SERVIE (trois principaux)

Programmes d'accueil (« programmes de jour »), prévention de la perte de logement, services des travailleurs de rue

MAL SERVIE (trois principaux)

Services aux toxicomanes, soins de santé mentale, prévention de la perte du logement

6. Financement des services de soutien :

Question : Si de nouveaux fonds devenaient disponibles pour le réseau actuel de services d'Ottawa, qu'en feriez-vous?

Réponse : Voir le tableau ci-dessous.

(On peut obtenir des précisions et les commentaires reçus auprès de la Direction du logement.)

7. Financement des immobilisations

Question : Si de nouveaux fonds devenaient disponibles pour l'achat ou la construction d'installations, que faudrait-il en faire?

Réponse : Voir le tableau ci-dessous.

Autres suggestions reçues : **Autochtones, piquerie sécuritaire, logement pour les personnes atteintes de maladie mentale, désintoxication, nouveaux arrivants, jeunes, traumatisme.**

8. De quels nouveaux services avons-nous besoin à Ottawa pour combler les lacunes de notre réseau de services aux sans-abri? Veuillez les décrire.

Dans la description des nouveaux services faite par les clients, les priorités étaient la réduction des effets nuisibles et le placement. Les travailleurs de première ligne ont mis l'accent sur les installations et les services communautaires pour le

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

soutien des personnes atteintes de maladie mentale, le counseling aux toxicomanes et la désintoxication. Ils ont également cité les occasions de défendre les droits de leurs clients et un « guichet unique pour le logement ».

9. S'il y avait plus d'argent à donner directement aux sans-abri ou aux personnes qui risquent de perdre leur logement, à quoi devrait-il être utilisé?

LISTE DE SOUHAITS POUR :	Premier choix	Deuxième choix	Troisième choix
6. LES SERVICES	Services aux toxicomanes	Prévention de la perte du logement	Santé mentale
			Services de soutien dans les logements en milieu de soutien/de transition
7. LE FINANCEMENT DES IMMOBILISATIONS	Logement abordable dans la collectivité	Logement de transition ou en milieu de soutien	Installations pour le traitement des toxicomanes
9. LE FINANCEMENT DIRECT	Suppléments de loyer	Augmentation du salaire minimum	Augmentation de l'allocation dans les refuges d'OT
(Données combinées des travailleurs de première ligne et des autres)			

10. Quels autres commentaires aimeriez-vous faire sur la façon d'améliorer le réseau des services pour les sans-abri ou ceux qui risquent de le devenir à Ottawa?

- Le logement, c'est la clé. Le logement stabilise. Certains programmes exigent une adresse.
- Le logement est essentiel pour garder les membres d'une famille ensemble et pour le bien-être et la santé de base d'une personne.
- J'ai l'impression que les gens qui bénéficient d'OT devraient être tenus 1) de chercher du travail, b) de participer à un programme de formation, comme terminer des études secondaires, ou un programme collégial ou universitaire ou c) de chercher un traitement. Cela permettrait de surveiller les gens, et les garderait actifs et motivés. En espérant qu'ils ne soient pas tentés par les toxicomanies.
- Il est essentiel de se souvenir qu'il faut continuer à augmenter les activités de défense des intérêts et à les soutenir afin que les besoins de notre collectivité en matière de logement et de services ainsi que les réussites de notre programme et en matière de logement soient bien connus dans l'ensemble de la collectivité. Il est très important aussi de faire participer les clients aux activités de défense des droits et de prestation des services.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

- Nous avons besoin de volonté politique. Nous devons renseigner les politiciens sur la question et les amener à faire quelque chose. Au milieu des années 1990, le gouvernement fédéral et surtout le provincial ont cessé de financer la construction de logements sociaux. Il est temps pour eux de se mettre sérieusement à l'éradication du problème. Au même moment, les revenus n'ont pas suivi le rythme de l'augmentation du coût de la vie. En 1995, le gouvernement provincial de l'Ontario a réduit de 21,6 % les taux de l'aide sociale. Un parent seul avec un enfant reçoit au maximum 511 \$ par mois pour le logement, de sorte que la vaste majorité des appartements de deux chambres à coucher, et même d'une chambre, sont financièrement hors d'atteinte. Et nous n'avons même pas d'unités disponibles.

Nota :

Il est possible d'obtenir un résumé plus détaillé accompagné d'une représentation graphique des données de Jennifer.Mahood@ottawa.ca à la Direction du logement.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

Annexe B

Liste des personnes-ressources de premier plan interviewées

Marc Provost

Gestionnaire de programme, Ville d'Ottawa, Direction du logement, Division des services de soutien à l'habitation

Conseiller Georges Bédard

Quartier Rideau-Vanier, Ville d'Ottawa

Alexandre Pirsch

Coordonnateur, Horizons Renaissance inc

Diane Blouin

Consultante principale en intégration, RLISS de Champlain

Gordon Diamond

Président, Coalition pour une communauté sécuritaire au centre-ville

Danielle Masse

Directrice, Direction des services d'emploi et d'aide financière, Ville d'Ottawa

Fran Klodawsky

Professeure, Département de géographie, Université Carleton

Perry Rowe

Président, Alliance pour résoudre la question des sans-abri, et directeur exécutif, Armée du Salut, Centre Booth, Ottawa

Ministère des Services sociaux et communautaires et ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, entrevue conjointe :

Linden Holmes, superviseur de programme

Marcel Saint-Jean, chef des programmes communautaires, Services municipaux et aux Premières nations

Susan Bihun, directrice régionale, Bureau de la région de l'Est

Tom Howcroft

Président, Association des établissements résidentiels de soins spéciaux de l'Ontario, et directeur exécutif, Centre de soins d'Edgewood

Conseiller Peter Hume

Quartier Alta Vista, Ville d'Ottawa

Conseillère Peggy Feltmate

Quartier Kanata, Ville d'Ottawa

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

Révérend Shane Parker

Président, Conseil d'impact, Renforcement des individus et des familles en temps de besoin et de crise de Centraide, et doyen du diocèse anglican d'Ottawa, pasteur de la cathédrale Christ Church

Dianne Urquhart

Directrice exécutive, Conseil de planification sociale d'Ottawa-Carleton

Catherine Boucher

Directrice exécutive, Centretown Citizens Ottawa Corporation

D^{re} Nadine Sicard

Médecin hygiéniste adjointe
Ville d'Ottawa

Paul Dewar, député

Ottawa Centre

Jamey Burr

Consultant, Forum du leadership sur le sans-abrisme

Russell Mawby

Directeur, Direction du logement, Ville d'Ottawa

**CONSULTATION DE LA COLLECTIVITÉ
CAPACITÉ COMMUNAUTAIRE DE LUTTE CONTRE L'ITINÉRANCE
Le 18 juin 2008**

Commentaires des participants

Nota :

- Il est possible de se procurer un résumé plus détaillé des commentaires formulés à la consultation auprès de Jennifer.Mahood@ottawa.ca, à la Direction du logement.
- Lorsqu'un point ou une idée a été répété dans les données brutes, le nombre de fois où il l'a été est indiqué entre parenthèses.

1. Accroître l'offre de logements abordables et appropriés

1.a. Logement abordable

- Besoin de plus de logements abordables, y compris pour les familles nombreuses.
- Une bonne partie des logements abordables sont de mauvaise qualité, et prennent de l'âge.
- Assouplir le Programme de suppléments de loyer. (2)

1b. Logement en milieu de soutien

- Il faut des logements en milieu de soutien pour les gens ayant le VIH/sida, les personnes atteintes de maladie mentale, les jeunes et les gens (en particulier les femmes) ayant de multiples problèmes.
- Ceux qui ont des problèmes de toxicomanie sont tous logés ensemble, alors qu'ils devraient se trouver dans des logements éparpillés : la tentation de consommer serait réduite.

2. Empêcher les personnes et les familles de se retrouver sans abri et les aider pendant qu'elles sont dans cette situation

Logement et services sociaux

- La liste d'attente pour les services sociaux est de toute évidence trop longue. (5) Tous les services sont à la limite de leurs possibilités.
- Les travailleurs sont trop occupés! La capacité d'assurer rapidement le suivi auprès des clients est mise à rude épreuve. (11)
- Il faut plus de services pour les Autochtones (4), les femmes (4), en particulier les femmes qui ont connu la violence (2), les nouveaux venus et les gens qui présentent un syndrome d'intoxication fœtale à l'alcool (EFA), surtout les Autochtones.
- Nous avons besoin de plus de ressources pour aider les gens, y compris les clients en difficulté extrême, à conserver leur logement une fois qu'on les a aidés à en trouver un. Les gens ont besoin d'acquérir les compétences nécessaires pour habiter en logement.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

- Il faut des heures le soir et les fins de semaine... (7), surtout pour les services d'accueil. (2)
- Il faut gérer les cas d'un plus grand nombre de clients, y compris les cas les plus difficiles des gens de la rue.
- Activités pour les enfants et les jeunes à coût abordable, comme mesure de prévention.
- Il faut un endroit sécuritaire pour les clients des refuges de jeunes femmes que leur comportement dangereux ou récalcitrant rend temporairement inadmissibles. Doit être intégré à l'ACSM ou à d'autres services psychiatriques.
- Nous avons besoin que plus de locateurs connaissent le Réseau de prévention de perte de logement et dirigent rapidement les gens vers celui-ci.

Santé et santé mentale

- Il y a pénurie des ressources suivantes :
 - de soins en santé mentale pour les enfants, les adultes et les jeunes adultes (dont les besoins en matière de services sont nouveaux et différents de ceux de la clientèle adulte type);
 - des services pour les Autochtones ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie;
 - de soins primaires pour les sans-abri, qui préviennent les nombreuses visites à l'hôpital et les dépenses connexes. Les besoins des clients en matière de santé sont très complexes : ils présentent à la fois des problèmes physiques, mentaux et de toxicomanie;
 - un psychiatre communautaire dans la rue, particulièrement sensible aux différences culturelles des Autochtones;
 - d'expertise en soutien aux gens qui ont le VIH/sida *et* des problèmes de santé mentale;
 - de services et d'hébergement pour les jeunes et les adultes qui présentent des troubles concomitants (santé mentale et abus d'alcool et d'autres drogues) ou dont le diagnostic est mixte (santé mentale et déficience intellectuelle). Le modèle de service pour les adultes ne répond pas aux besoins des jeunes.
- Il faut plus de ressources pour les conférences de cas pour les personnes en difficulté extrême, et que les fournisseurs de services de santé physique et de santé mentale y participent davantage, ainsi que plus d'argent pour concevoir des solutions novatrices.
- Les bénéficiaires des services changent. C'était autrefois la santé mentale et l'alcool. Maintenant c'est le crack, en particulier chez les jeunes. C'est un gros problème. Des jeunes femmes, des jeunes filles de 14 ans, utilisent le crack et des hommes plus âgés, dans la quarantaine, profitent d'elles. (3)

Toxicomanie et consommation de drogues

- Il y a un nombre énorme de toxicomanes. (4)
- Si quelqu'un est en état d'ébriété ou drogué, et qu'on lui refuse l'entrée, où va-t-il? Il retourne dans la rue. Il faut de la souplesse. (2)
- La population des sans-abri était auparavant composée d'alcooliques âgés, maintenant il y a des tonnes de jeunes toxicomanes – des 25 à 40 ans – et il faut que les services

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

changent et soient améliorés pour cette population; on voit des tonnes de gens ayant une dépendance au crack, aux médicaments d'ordonnance, à la morphine et au cristal meth. (2)

- Il faut mettre plus de services pour les toxicomanies des femmes; le groupe avait l'impression que les services de toxicomanie pour les hommes étaient meilleurs. (2)
- Il faut plus de programmes de stabilisation.
- Ottawa manque de services aux toxicomanes. Il n'y a pas d'installations de traitement résidentiel à long terme. Les clients doivent avoir accès aux services au moment où ils en ont besoin, ou ils seront moins enclins à y aller. Les listes d'attente sont trop longues. Les clients ont aussi besoin de se sentir en sécurité et d'être à l'aise avec leur traitement. Il faut des traitements qui conviennent aux toxicomanes du milieu GLBTTQ.
- Le crack est un problème grave. Il n'y a pas de services dans l'immédiat. Il manque de centres de traitement. L'attente est longue. Il n'y a pas de centres de traitement pour les jeunes. Ce sont de gros problèmes.

Français, autres langues

- Il n'y a pas suffisamment de services en français. (5)
- Les services d'interprétation sont insuffisants. (5)

3. Exercer des pressions pour que des changements législatifs et politiques aient lieu afin de résoudre la question des sans-abri

- L'instabilité du financement fédéral entraîne le roulement du personnel et est source d'incertitude pour le personnel et les clients. Il faut un engagement à long terme.
- Il faut que les refuges pour les femmes Autochtones victimes de violence soient entièrement financés (la province ne finance à l'heure actuelle que 15 des 19 lits).
- Les travailleurs sont trop occupés parce que les ressources sont insuffisantes. Obtenir plus de financement. (11)
- Le moratoire sur les nouveaux services et foyers de groupes à Vanier causera des problèmes aux clients, parce que c'est là que se trouvent les travailleurs et les services à l'heure actuelle. Ce sera coûteux pour les organismes d'offrir ces services en plusieurs endroits parce que les clients ont été repoussés.
- Le Forum du leadership doit transmettre les messages des fournisseurs de services communautaires. La collectivité doit améliorer les communications à propos de ce qui est nécessaire.

4. Assurer une réponse communautaire coordonnée, complète et responsable au sans-abrisme

Collaboration entre les organismes :

- Les clients doivent constamment passer leur temps à accéder aux services, à aller d'endroit en endroit; la vie consiste à trouver des services. Il faut faire davantage pression pour intégrer les services afin de réduire le temps des déplacements et celui

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

passé à « courir dans tous les sens »; il vaudrait mieux lier inextricablement les services. Une autre idée consiste à inclure les pairs pour aider à trouver des façons de se débrouiller dans le réseau.

- Le travail est encore compartimenté : les bailleurs de fonds devraient exiger de la collaboration.
- Les renvois entre les organismes doivent inclure des communications franches et honnêtes. Les clients peuvent avoir plusieurs travailleurs qui ne sont pas au courant les uns des autres. Nous ne devrions pas avoir de travailleurs qui refont le travail des autres. (2)
- Besoin de communication entre le gouvernement (OT/POSPH) et les travailleurs de première ligne à propos des modifications des politiques ou des droits.
- À quel point un système peut-il être intégré lorsqu'il y a tant de listes d'attente? Vous pouvez diriger un client vers un service ayant une longue liste d'attente... et puis quoi?
- La communication de première ligne doit s'améliorer. Dans les hôpitaux et les salles d'urgence, les gens ne savent pas toujours quels services sont offerts.
- Manque d'information à propos des services après les heures normales de travail.
- Besoins de soutien structuraux pour le réseautage et la collaboration, p. ex., l'Alliance; nécessaires dans les sous-secteurs. (3)
- Les groupes de secteurs ont besoin de réunions et d'occasions de réseautage plus fréquentes afin d'échanger de l'information et de travailler aux questions.
- Besoin : financement pour favoriser la coordination des services, meilleur réseau de services, meilleur réseau, personnel/services bilingues, assez de fonds, pour se documenter sur les questions communes.
- Besoin d'un réseau de travailleurs en recherche de logement. Il y a un réseau des organismes pour empêcher la perte des logements, mais nous avons besoin d'un réseau semblable des services de recherche de logement, et à deux niveaux : la gestion et la première ligne. La Direction du logement devrait prendre l'initiative d'une réunion de ces organismes, parce qu'elle a leurs coordonnées.
- Déterminer quels organismes offrent des services vraiment bilingues.
- Le lien devrait être plus fort entre le RLISS et le logement; que le RLISS aide à créer des logements.
- Il y a un accroissement de la présence policière; la police d'Ottawa est très bonne dans ses interventions auprès des sans-abri.
- La collecte de données ne cadre souvent pas avec le service axé sur le client. Combien de fois posons-nous les mêmes questions aux clients?

Compétences et formation du personnel

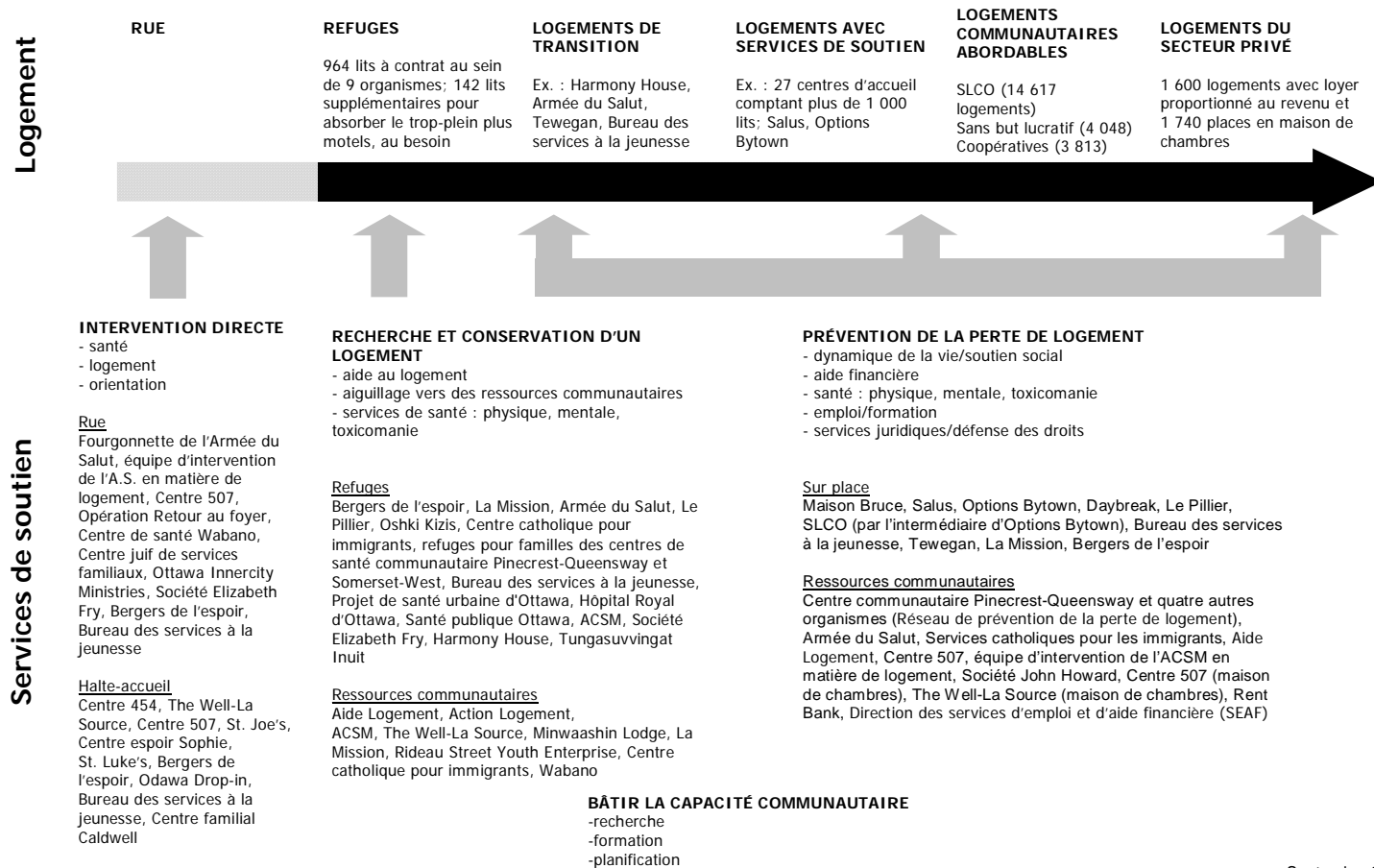
- Le personnel a besoin de plus de formation en intervention non violente; il faut l'aider à trouver des façons d'intervenir auprès de clients durs à cuire.
- Nous avons besoin que les gens qui étudient pour devenir travailleurs sociaux soient formés pour être sensibles à la diversité culturelle, en particulier en ce qui concerne les cultures autochtones.
- Manque de professionnels spécialisés, p. ex., de psychologues, pour offrir des services en français.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

Mêmes politiques d'un organisme à un autre

- Les organismes n'ont pas tous la même politique à propos de la « trans-inclusivité ». Oshki Kizis, Minwaashin, le BSJ et Amethyst (et probablement d'autres) ont ce genre de politique, selon laquelle on accepte que les clients appartiennent au sexe avec lequel ils disent s'identifier. Certaines refuges exigent une carte disant que la personne a subi un changement de sexe, ce qui est une atteinte à la vie privée.

Éventail des services de logement et de soutien d'Ottawa



**Capacité communautaire de lutte contre l'itinérance
Plan d'action communautaire pour empêcher le sans-abrisme et résoudre la
question des sans-abri : 2006-2008**

Réalisations dans les secteurs de résultats principaux

Septembre 2008

SRP 1 : Empêcher les gens de se retrouver sans abri

1. Options Bytown et Rideauwood ont formé un nouveau partenariat pour aider les clients d'Options Bytown à lutter contre leurs toxicomanies.
2. Caldwell Family Services :
 - Service de counseling par l'intermédiaire de l'aumônerie Carlington
 - Dream Centre – pour les femmes ayant besoin d'un endroit sécuritaire où parler librement
 - Rainbow Weavers – pour les femmes
 - The Brothers – un groupe pour les hommes
3. La nouvelle équipe des incidences du logement, de l'ACSM, un projet pilote financé par le gouvernement fédéral, aide les sans-abri qui ont en priorité accès au logement subventionné à obtenir les services de soutien nécessaires.
4. Le nouveau projet de soutien des locataires des maisons de chambres, basé à La Source et au Centre 507, est un projet pilote financé par le gouvernement fédéral qui aide les hommes et les femmes vivant en maison de chambres à devenir stables et à réintégrer la collectivité.
5. Le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest a étendu l'accès aux services médicaux aux résidents des maisons de chambres de son bassin de population. Il offre de plus un programme de cuisine et de nutrition aux locataires des maisons de chambres.
6. Le Réseau de prévention de perte de logement a continuellement amélioré les services de soutien visant à empêcher les gens de se retrouver sans abri. Par exemple,
 - plus de gens sont aidés plus tôt, si bien que leur vie est moins perturbée;
 - il a augmenté les services d'approche pour les locataires des collectivités à risque, y compris des séances d'information pour les groupes communautaires, dans les centres d'accueil, pour des associations de locataires, etc.
7. Options Bytown a étendu le soutien sur les lieux aux locataires de 14 sites de la Société de logement communautaire d'Ottawa.
8. Les SEAF et la Société de logement communautaire d'Ottawa ont formé un groupe de liaison en 2007 pour préserver et renforcer leur collaboration et aider leurs clients mutuels à éviter d'être expulsés. Le partage des politiques et des procédures, ainsi que l'établissement de liens directs entre les membres du personnel permettent à ceux-ci d'aider de façon proactive les clients à conserver leur logement.
9. La Direction du logement continue de confier par contrat aux SEAF et à l'Armée du Salut la prestation des services de la banque de loyers sous forme d'arriérés de loyer à court terme pour éviter l'expulsion.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

SRP 2 : Assurer l'existence d'un éventail complet d'options de logement abordable et de services de soutien appropriés pour les personnes et les familles sans abri ou qui risquent de se retrouver dans cette situation

1. Le Fonds d'emprunt communautaire, la caisse de retraite de l'AFPC et Alterna ont créé un fonds pour le logement abordable pour les petits prêts novateurs.
2. L'ACSM a reçu de nouveaux suppléments de loyer pour 113 unités.
3. Six cent vingt-quatre nouvelles unités de logement locatif à prix abordable ont été construites ou sont en cours de construction ou en attente d'approbation depuis janvier 2006 :
 - Société de logement de Nepean, 62 nouvelles unités;
 - Gloucester Non-Profit, 36 nouvelles unités;
 - Blue Heron Co-op, 83 nouvelles unités;
 - Multifaith Housing Initiatives (MHI), 5 unités à la Maison Kent (Kent et Gladstone), 10 unités à Somerset Gardens; en attente d'approbation pour 27 de plus;
 - McLean a créé 63 unités;
 - Clarenceview a ajouté 30 unités;
 - Corporation d'habitation de Cumberland a construit 16 unités à Orléans;
 - Centretown Citizens Ottawa Corporation (CCOC) a créé 161 unités à Beaver Barracks, en attente d'approbation pour 87 de plus;
 - ACSM – 10 unités de condos éparpillées;
 - Dovercourt Housing Co-op – en attente d'approbation pour dix unités;
 - Safe Housing Inc. – en attente d'approbation pour 24 unités.
4. Quatre-vingt-quinze nouvelles unités de logement en milieu de soutien ont été créées depuis janvier 2006 :
 - Société John Howard – 26 nouvelles unités;
 - Corporation Salus d'Ottawa – 40 nouvelles unités;
 - Centre Booth de l'Armée du Salut – dix unités;
 - Live Work Play – en attente d'approbation pour sept unités;
 - Safe Housing Inc. – en attente d'approbation pour 12 unités.
5. Dix-huit unités de logement de transition ont été créées depuis janvier 2006 :
 - Huit unités, Société John Howard, pour les jeunes femmes ayant maille à partir avec le système de justice;
 - Dix unités, Tungasuvvingat Inuit – unités de stabilisation après le traitement de la toxicomanie pour les Inuits.
6. L'Initiative de traitement de la toxicomanie d'Ontario au travail offre un soutien supplémentaire aux clients décidés à surmonter leur toxicomanie.
7. La Mission a créé un programme de traitement de jour pour les sans-abri et les toxicomanes, hommes et femmes, à risque, ainsi qu'un groupe de soutien en soirée pour la même population, en plus de son traitement résidentiel.
8. La Société John Howard a un programme pilote qui offre des services de soutien pour le logement après une incarcération.
9. Deux forums des locataires ont été tenus en 2007 et en 2008, pour les informer de leurs droits et de leurs responsabilités, et pour faire pression pour obtenir plus de droits et d'avantages pour les locataires.
10. L'ACSM a une entente avec une succursale de TD Canada Trust pour aider les clients à apprendre le processus bancaire.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

11. Le Programme de logement abordable de la Ville d'Ottawa s'est fixé comme cible l'acquisition et la rénovation de 180 unités en maisons de chambres.
12. Le nouveau règlement municipal de la Ville d'Ottawa sur le zonage et la délivrance de permis aux maisons de chambres entre en vigueur en 2008. Ce nouveau règlement assure la stabilité du stock approprié de maisons de chambres dans la ville.
13. Les services de soutien à domicile des SEAF aident les gens à continuer à vivre de façon autonome, atténuent l'isolement social et encouragent la participation sociale.
14. La Direction du logement continue de confier par contrat aux SEAF l'exécution du programme de la banque de loyers sous forme d'arriérés de loyer à court terme pour éviter l'expulsion.
15. SEAF et de la Société de logement communautaire d'Ottawa a formé un groupe de liaison en 2007 pour préserver et de renforcer leur lien de collaboration et d'aider les clients dans mutuelle de prévention de l'expulsion.
16. Le projet pilote Jeu de puissance est devenu un programme permanent. Un partenariat entre les SEAF, Hydro Ottawa et le EnvironCentre; ces groupes travaillent ensemble pour réduire les factures d'électricité des clients à faible revenu et des bénéficiaires de l'aide sociale.

SRP 3 : Appuyer les gens pendant qu'ils sont sans abri

1. Le Bureau des services à la jeunesse a conçu et exécute à l'heure actuelle deux nouveaux programmes (un pour 30 jeunes hommes et un pour 30 jeunes femmes) qui fournissent un refuge d'urgence et du logement de transition.
2. Le Bureau des services à la jeunesse a tenu une foire du logement pour les jeunes.
3. La Direction du logement a tenu une foire du logement pour les sans-abri, qui a attiré 15 fournisseurs de logement et organismes de recherche de logement, pour offrir de l'information à 72 clients, sans compter les travailleurs de première ligne.
4. Les Bergers de l'espoir, Rideauwood et l'ACSM se sont associés pour offrir les services appropriés aux sans-abri de sexe féminin du refuge qui ont des problèmes de santé mentale et de toxicomanie particulièrement graves.
5. Un hébergement d'urgence a continué d'être offert à tous les sans-abri qui l'ont demandé, et des services d'approche ont été offerts à ceux qui sont restés à l'extérieur.
6. Le Projet de santé urbaine d'Ottawa a reçu du financement.
7. Le programme de formation en informatique iSister a été offert aux clients de Cornerstone et du Pilier.
8. Des ateliers sur la nutrition et la salubrité des aliments ont été offerts dans les refuges dans le cadre du programme des SEAF.

SRP 4 : Créer des occasions pour les gens de se sortir du sans-abrisme

1. « Hostel to Homes » est un projet pilote mené dans six villes. La Mission d'Ottawa dirige un projet pilote de 18 mois qui aide 45 hommes à passer des trois refuges pour les hommes à du logement en milieu de soutien et facilite leur passage graduel à la vie autonome sans soutien du revenu de l'aide sociale.
2. Cornerstone offre maintenant des services de transition grâce à l'amélioration de la gestion des cas. Le groupe cible est formé de sans-abri de sexe féminin qui sont depuis longtemps dans un refuge; son objectif est de les préparer à vivre de façon plus autonome dans la collectivité.
3. L'Armée du Salut offre maintenant des services de foyer d'accueil de transition à des personnes qui utilisent les refuges depuis longtemps.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

4. La nouvelle équipe de réponse aux besoins en logement améliore le service des travailleurs de rue à l'Armée du Salut. L'objectif est de faire quitter la rue ou le refuge aux sans-abri chroniques pour du logement et d'assurer le suivi à l'aide de services de stabilisation.
5. La Ville d'Ottawa, en partenariat avec Ressources humaines et Développement social Canada, a piloté de la formation pour les travailleurs en logement afin d'aider les personnes âgées sans abri et à risque à obtenir ce à quoi elles ont droit sur le plan financier. Cela signifie qu'elles peuvent avoir un logement plus approprié.
6. Un travailleur qui aide les gens à faire une demande au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées est maintenant basé au Centre 454.

SRP 5 : Faire pression pour que le gouvernement investisse dans des solutions à long terme au sans-abrisme

1. Le bilan annuel pour mettre un terme à l'itinérance à Ottawa, produit par l'Alliance pour résoudre la question des sans-abri, est un outil puissant pour sensibiliser le public et pour faire pression sur les décideurs afin qu'ils apportent des changements stratégiques et en matière de financement.
2. La Ville participe aux pressions exercées sur les paliers supérieurs de gouvernement au sujet du logement abordable et du sans-abrisme par le truchement de l'Association des municipalités de l'Ontario (AMO), de l'Association du logement sans but lucratif de l'Ontario (ALSBL) et de l'Association des services sociaux des municipalités de l'Ontario (ASSMO).
3. Un examen communautaire des priorités locales en matière d'accès au logement social a été effectué. Des recommandations seront présentées au Conseil.
4. Un forum du leadership dont la tâche consiste à mettre en œuvre des solutions pour régler la question du sans-abrisme chronique à Ottawa, a été formé.
5. L'Alliance pour résoudre la question des sans-abri a à de multiples occasions au cours des dernières années fait des représentations énergiques à des candidats et à des comités du budget.
6. L'Alliance a tenu un débat sur le sans-abrisme pour les candidats à la mairie de la Ville d'Ottawa en septembre 2006.

SRP 6 : Renforcer le réseau des services pour les sans-abri

1. Diffuser la Stratégie du logement de la Ville d'Ottawa.
2. SEAF coordonne un groupe de conférence, en collaboration avec plusieurs organismes partenaires, y compris la santé publique, les Services de Santé Royal Ottawa, The Well/La Source, Services juridiques communautaires, le personnel du POSPH, etc, à faire des plans de cas, de conseiller les prestataires de SEAF, et à lever les obstacles aux services pour les clients qui ont des problèmes de santé mentale.
3. L'inventaire des services sur le site Web de l'Alliance pour résoudre la question des sans-abri a été mis à jour.
4. La coordination du réseau des travailleurs de rue a été renforcée et il y a par conséquent plus de collaboration en ce qui concerne les horaires des travailleurs, la répartition des fournitures et la prestation des services, y compris lorsqu'il s'agit de trouver des refuges et du logement.
5. Le renforcement de l'intégrité de la collecte de données se poursuit, ce qui éclaire les décisions de planification et de financement. À titre d'exemple, mentionnons

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

- l'amélioration du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA).
6. Le Comité directeur sur la capacité communautaire de lutte contre l'itinérance s'est servi des fonds qui lui ont été alloués par l'Initiative des partenariats de lutte contre l'itinérance (PLI) du gouvernement fédéral pour :
 - parrainer 79 séances de formation pour les travailleurs de première ligne et les gestionnaires depuis janvier 2006. Les sujets ont été l'intervention non violente en cas de crise, la connaissance de la diversité, la rédaction et la mise en œuvre de politiques et de procédures, et la sensibilisation à la santé mentale;
 - contribuer au financement d'un projet de mentorat/de formation en leadership pour des gens qui sont, ou ont été, sans abri afin de renforcer leur participation aux comités de planification et aux conseils de la communauté et des organismes;
 - contribuer au financement annuel du forum communautaire sur le sans-abrisme de la Journée nationale de l'habitation organisée par l'Alliance pour résoudre la question des sans-abri;
 - contribuer au financement d'une recherche d'une durée de trois ans de l'Université d'Ottawa sur le logement en milieu de soutien;
 - financer un forum sur le logement et le vieillissement, en français;
 - offrir 16 subventions pour le renforcement des compétences dans des coalitions et des organismes communautaires. Les activités de renforcement des compétences communautaires portent en général sur la planification stratégique et la création d'un conseil d'administration.
 7. La Ville a animé une tribune d'une journée pour les fournisseurs de logement et les inspecteurs de la Ville sur la prévention des infestations de punaises, un problème grave dans les refuges et les logements des personnes à faible revenu, et sur ce qu'il faut faire en pareil cas.
 8. Une tribune des services aux nouveaux venus, au cours de laquelle les travailleurs de première ligne ont pu circonscrire les problèmes systémiques à résoudre, échanger des pratiques exemplaires et faire du réseautage, a été tenue.
 9. La Coalition pour prévenir l'itinérance chez les francophones d'Ottawa (CPIFO) est un nouveau réseau qui se réunit régulièrement, élabore et échange des pratiques exemplaires, appuie ses membres et fait des pressions pour les besoins uniques de ses clients. Deux gros forums ont eu lieu en français pour informer et mobiliser les membres.
 10. Le Réseau de prévention de perte de logement a présenté de la formation et des trousseaux d'outils au personnel du réseau et aux partenaires des services communautaires, et a continué ainsi à renforcer les réseaux.
 11. Les organismes membres du réseau de logements en milieu de soutien collaborent avec le Centre de recherche sur les services éducatifs et communautaires (CRSEC) de l'Université d'Ottawa pour apprendre les pratiques exemplaires afin d'améliorer les services. Le projet de recherche est appelé « Projet communautaire en collaboration » et le réseau, « HousingPlus ».
 12. Des recherches et des études qui appuient la planification pour renforcer le réseau des services, par exemple :
 - Le personnel de la Ville d'Ottawa a inspiré le rapport de recherche sur le Profil des résidents de maisons de chambres à Vancouver, à Ottawa et à Montréal de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), et y a participé.
 - Des étudiants de l'Université d'Ottawa et de l'Université Carleton ont créé une carte des différents services pour la population des sans-abri.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

- Costs of Responding to Homelessness in Ottawa: Pro-active versus Reactive Responses. Focus Consulting, octobre 2007.
- City of Ottawa Rooming House Strategic Planning Framework. Social Data Research, juin 2007.
- Models of Housing with Supports. Social Data Research, février 2008.
- Evaluation of Local Policies and Priorities for Social Housing, KPMG pour la Ville d'Ottawa, mars 2008.

PLAN D'ACTION COMMUNAUTAIRE SUR LE SANS-ABRISME 2009-2014

Notes

ⁱ Gais, lesbiennes, bisexuels, bispirituels, transsexuels et personnes qui se questionnent sur leur identité sexuelle.

ⁱⁱ Région d'Ottawa-Carleton (juin 1999) Trouver des solutions aux problèmes sociaux : Plan d'action visant à prévenir l'accroissement du nombre de sans-abri à Ottawa-Carleton.

ⁱⁱⁱ ASSMO (2008) A Strategy to End Homelessness.

^{iv} Le Forum du leadership sur le sans-abrisme se concentre sur le sans-abrisme chronique. La définition fournie a été adoptée par les intervenants locaux.

^v (1999) Taking Responsibility for Homelessness.

^{vi} (1998) Mental Health Policy Research Group, « Mental illness and pathways into homelessness: proceedings and recommendations », Toronto, en ligne : http://www.camh.net/hsrcu/html_documents/pathways_proceedings.html.

^{vii} (2005) National Coalition for the Homeless.

^{viii} Dinning, B. (2005) The Experience of Homeless Women: Considerations for an Effective Harm Reduction Response.

^{ix} ASSMO (2005) Demonstrating the Value of Social Investments: A Resource Document for OMSSA members.

^x Social Data Research Ltd.– C Davis et B. Dinning (2005) Meeting the Needs for Supportive Housing in Ontario: A Background Paper. Préparé pour le ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario, Direction du logement à but lucratif.

^{xi} Steve Pomeroy et Brodie Berrigan (octobre 2007) Costs of Responding to Homelessness in Ottawa: Proactive versus Reactive Responses. Préparé pour la Ville d'Ottawa.

^{xii} Indicateurs tirés de : <http://www.endhomelessness.org/content/general/detail/1900>.