

INVENTAIRE DES SERVICES DE
LOGEMENT ET DE SOUTIEN POUR
LES SANS-ABRI ET LES
PERSONNES À RISQUE
D'OTTAWA

2005

Capacité organisationnelle

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

INTRODUCTION

Contexte

Le Renforcement des capacités communautaires (RCC) est l'un des projets financés par l'Initiative nationale pour les sans-abri, gouvernement du Canada. Le processus du projet RCC a débuté en 2004 avec un engagement à développer le secteur des services aux femmes, aux personnes présentant des troubles de développement et aux immigrants. Ce travail verra son aboutissement à la fin de 2005, avec la production d'un plan stratégique de lutte contre l'itinérance et d'un nouveau Plan d'action communautaire pour prévenir et résoudre la question des sans-abri à Ottawa.

À l'appui de cet exercice de planification, des ressources ont été affectées à l'élaboration d'un inventaire des services de logement et de soutien pour les sans-abri et les personnes à risque de le devenir à Ottawa. Entre la fin février et le début d'avril 2005, un questionnaire conçu pour recueillir de l'information aux fins de l'inventaire a été administré à des fournisseurs de logement et de services de soutien pour les sans-abri et les personnes risquant de le devenir. À ce jour, 43 organismes ont répondu au sondage sur les 54 questionnaires distribués.

Le questionnaire est divisé en deux parties.

La première partie – Inventaire des services de logement et de soutien – concerne les données de base sur l'organisation, le personnel et les clients, les capacités et les services offerts. Cette information pourra être consultée sur le site Web de l'Alliance pour résoudre la question des sans-abri.

La seconde partie – Capacité organisationnelle – porte sur les partenariats, le perfectionnement du personnel, les sources de financement actuelles et éventuelles ainsi que la stabilité financière. Cette information est diffusée auprès des parties intéressées dans le présent rapport.

APERÇU DU RAPPORT

Le présent rapport résume les données issues de la seconde partie du questionnaire et expose les données préliminaires sur la capacité organisationnelle.

Le rapport est divisé en cinq parties correspondant aux cinq divisions du questionnaire :

1. Formation et perfectionnement
2. Partenariats
3. Financement
4. Outils de planification
5. Outils de communication

Chaque partie comprend la question du questionnaire, les données correspondantes présentées sous forme graphique ainsi qu'un sommaire et une boîte dans lesquelles sont formulées des observations ou des questions. Les observations portent principalement sur la façon dont le secteur peut structurer et renforcer sa capacité de fournir des services à la clientèle, par organisme et par rapport à l'ensemble du réseau de prestation des services. Étant donné que ce projet comporte des ramifications multiples, des mises à jour à la date de publication ont été ajoutées comme observations additionnelles.

Dans le cas des questions à réponse textuelle, les données ont été regroupées par thème de façon à ce que soient représentés plus clairement les résultats d'ensemble. Nous croyons avoir su capter l'essentiel des observations formulées.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Formation du personnel et des bénévoles – Résultats

CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE COMMUNAUTAIRE
Éléments de la planification et de l'évaluation

1

Pour aider la Direction du logement ces renseignements ne sont pas destinés au public et ne seront pas affichés sur le site Web

Formation et perfectionnement

FORMATION DU PERSONNEL ET DES BÉNÉVOLES :

1. Votre organisme a-t-il un plan de formation du personnel et des bénévoles? Oui Non
Dans l'affirmative, fait-il l'objet de révisions à intervalles réguliers ? Oui Non

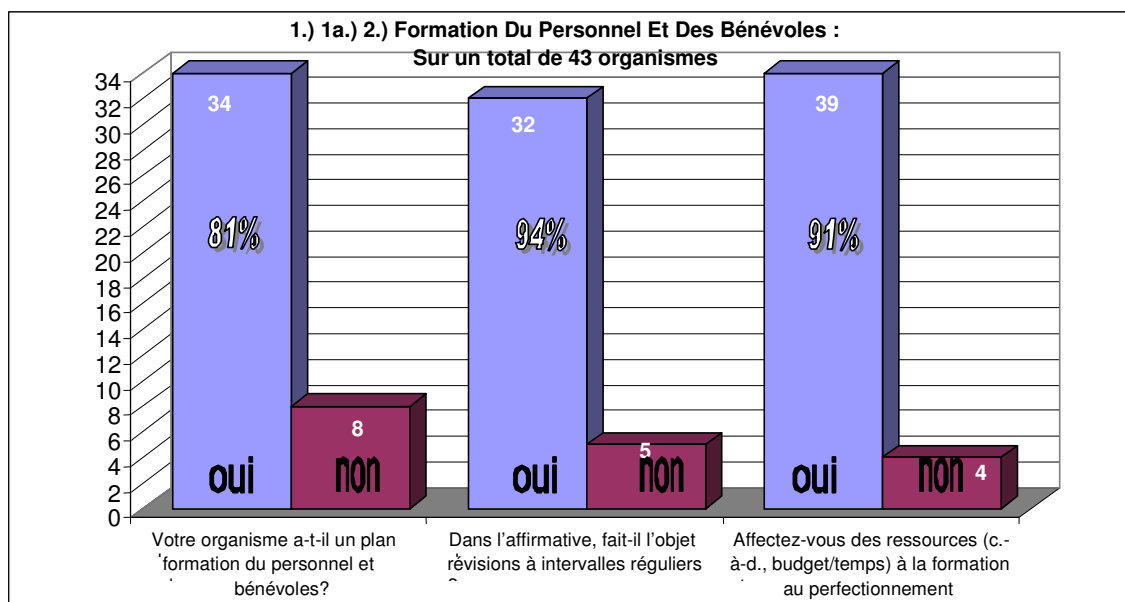
2. Affectez-vous des ressources (c.-à-d., budget/temps) à la formation et au perfectionnement ? Oui Non

b. De quelle façon déterminez-vous l'affectation des ressources ? _____

c. Rattachez-vous ces ressources à des priorités particulières ? Oui Non

d. Si oui, quelles sont les trois plus grandes priorités : 1. _____
2. _____
3. _____

p. ex. , interventions d'urgence,
aptitudes à la supervision

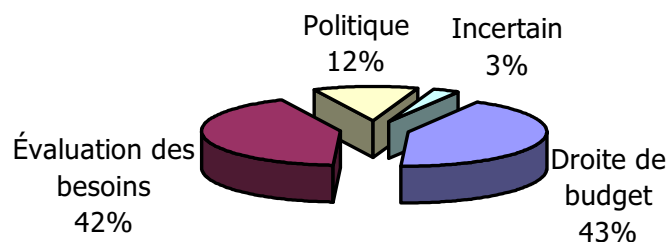


FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Formation du personnel et des bénévoles – Résultats

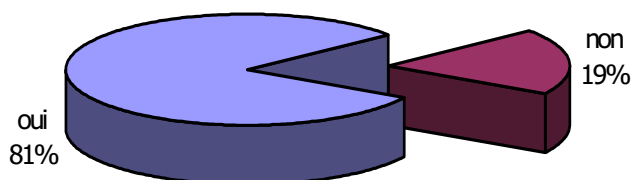
2 b.) De quelle façon déterminez-vous l'affectation des ressources ?

33 des 43 organismes ont répondu



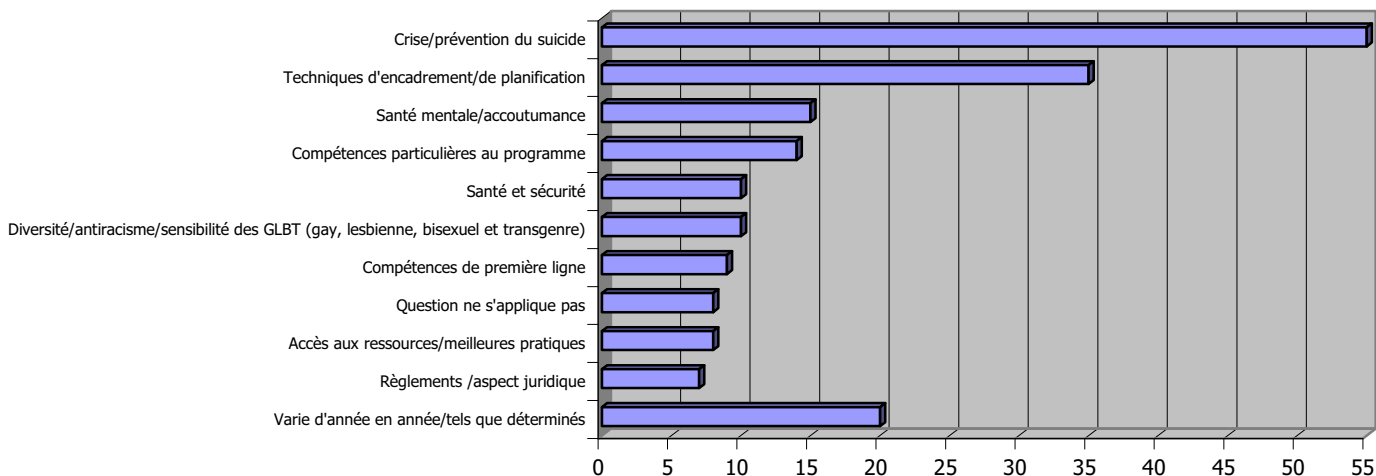
2 c.) Rattachez-vous ces ressources à des priorités particulières?

42 des 43 organismes ont répondu



2d) Si oui, quelles sont les trois plus grandes priorités

35 des 43 organismes ont répondu



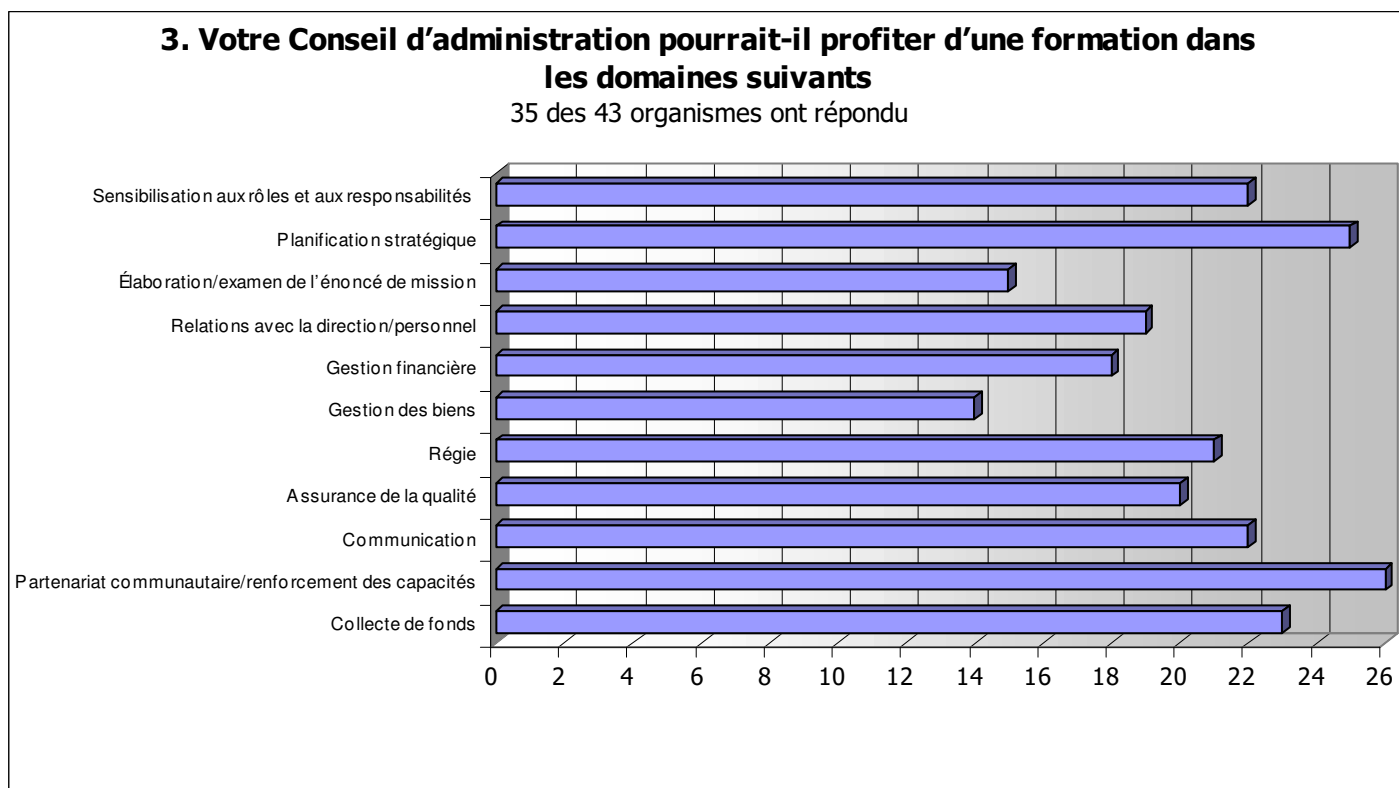
FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Formation des membres du conseil d'administration – Résultats

PERFECTIONNEMENT DES MEMBRES DU CONSEIL :

3. Votre Conseil d'administration pourrait-il profiter d'une formation dans les domaines suivants :

	Non	Peu	En profiterait VÉRITABLEMENT
Sensibilisation aux rôles et aux responsabilités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planification stratégique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Élaboration/examen de l'énoncé de mission	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relations avec la direction/personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion financière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion des biens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Régie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communication	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partenariat communautaire/renforcement des capacités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collecte de fonds	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si « autre », veuillez préciser _____			



FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Formation du personnel et des bénévoles

Question 1 **Votre organisme a-t-il un plan de formation du personnel et des bénévoles ? Dans l'affirmative, fait-il l'objet de révisions à intervalles réguliers ?**

- 81 % des 42 organismes qui ont répondu ont déclaré avoir établi un plan de formation pour le personnel et les bénévoles et 94 % d'entre eux ont dit revoir ce plan régulièrement.

Question 2 **Affectez-vous des ressources (p. ex. ressources financières, temps) à la formation et au perfectionnement ?**

(2b) **De quelle façon déterminez-vous l'affectation des ressources ?**

- 91 % des 43 répondants ont dit affecter des ressources (p. ex. temps, ressources financières) à la formation et au perfectionnement et 9 % ont déclaré ne pas allouer de ressources financières à ces activités.
- Quant au mode d'affectation des ressources à la formation, la majorité des réponses peuvent être groupées dans trois catégories :
 1. affectation budgétaire (43 %) soit selon une allocation par personne ou comme pourcentage total divisé par priorité
 2. selon une évaluation des besoins (42 %) du personnel et de la collectivité
 3. dans le cadre du processus de planification (12 %) politiques établies pour l'affectation des ressources

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Formation du personnel et des bénévoles

Observations et questions

- Il y a place à du travail de planification, 19 % des organismes ayant déclaré ne pas avoir établi de plan de formation pour les membres du personnel et les bénévoles.
- 94 % des organismes ayant mis en place un plan de formation revoient le plan régulièrement.
- La plupart des organismes (91 %) affectent des ressources à la formation.
- Actuellement, ces données sont utilisées à des fins de planification par le comité de formation et d'encadrement du projet de RCC.
- Pouvons-nous dégager les principaux besoins à l'égard de certains types de formation et voir comment il serait possible d'offrir cette formation aux intervenants intéressés ?
- Des organismes offrent-ils déjà cette formation à l'interne ? Cette formation pourrait-elle être offerte à d'autres organismes ?
- Comment serait-il possible de fournir des ressources aux organismes qui ont établi des plans de formation mais n'ont pas les ressources pour les exécuter ?

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Perfectionnement des membres du conseil d'administration

Question 3 ***Votre conseil d'administration pourrait-il profiter d'une formation dans les domaines suivants ?***

Les organismes devaient indiquer sur une échelle à trois degrés (le conseil « n'en profiterait PAS », le conseil « en profiterait VÉRITABLEMENT » et une option intermédiaire) dans quelle mesure les membres de leur conseil d'administration bénéficieraient d'une formation dans 11 domaines possibles. Les répondants pouvaient aussi choisir l'option « Autres : veuillez préciser », décrite plus loin.

- La réponse la plus souvent donnée est l'option intermédiaire dans les domaines suivants :
 - Assurance de la qualité (18 sur une possibilité de 34 = 53 %)
 - Gestion des biens (17 sur une possibilité de 34 = 50 %)
- Il convient de signaler les réponses positives combinées suivantes (option intermédiaire et « en profiterait VÉRITABLEMENT ») :

26 répondants ont choisi « Partenariats communautaires / Renforcement des capacités » ;
25 répondants ont choisi « Planification stratégique ».

Question 3 ***Votre conseil d'administration pourrait-il profiter d'une formation dans les domaines suivants ?*** ***Si « autre », veuillez préciser.***

À cette question, les répondants ont cité, entre autres :

- le processus d'élaboration de nouveaux projets d'immobilisations ;
- les implications juridiques.

Perfectionnement des membres du conseil d'administration **Observations et questions**

- Les organismes ont montré un grand intérêt pour le perfectionnement des membres du conseil dans les domaines des partenariats communautaires, du renforcement des capacités et de la planification stratégique. Pour évaluer ces réponses, il importerait de savoir si les membres du conseil ont eux-mêmes été consultés sur ces questions.
- Quelles sont les ressources actuellement disponibles dans le secteur pour la formation des membres du conseil d'administration ?
- Serait-il possible que le processus du RCC appuie la formation des membres des conseils d'administration dans les domaines cités ?

PARTENARIATS

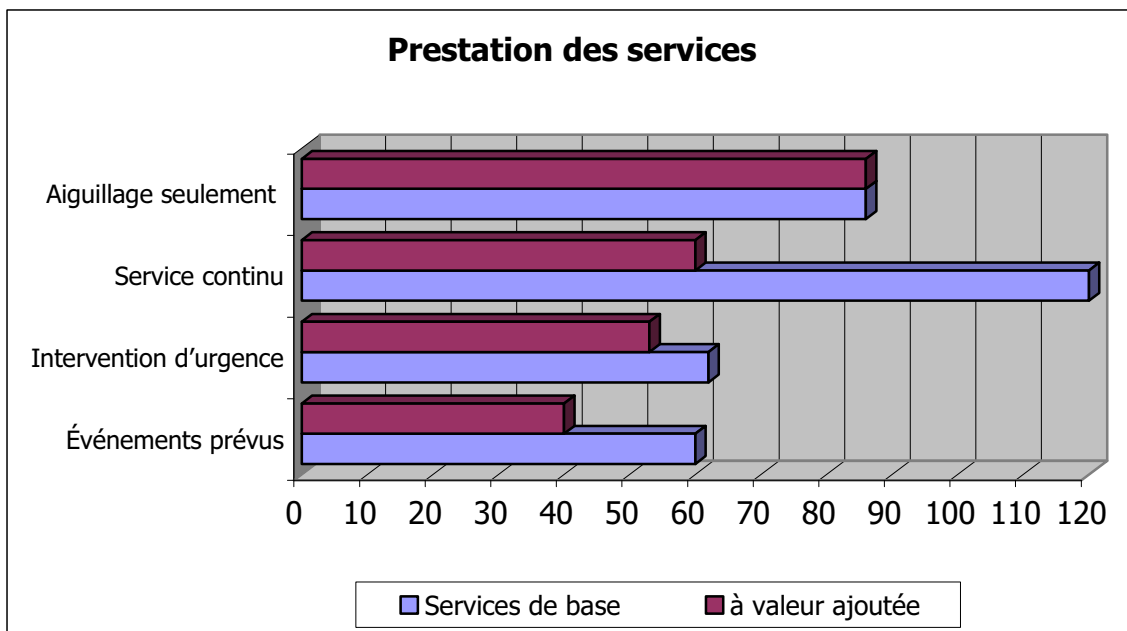
Partenariats pour la prestation des services

Partenariats

4. Veuillez indiquer le nom du partenaire et cochez tout ce qui s'applique :

Nom de l'organisme ou du groupe partenaire <i>(p. ex., fournisseurs de services du secteur, refuges)</i>	But											Heures consacrées			
	Prestation des services Services de base & à valeur ajoutée								Planification du service	Évaluation du service	Partage de l'information		Formation	Intervention	Collecte de fonds
	Aiguillage seulement		Service continu		Intervention d'urgence		Événements prévus								
	B <small>de base</small>	V	B <small>de base</small>	V	B <small>de base</small>	V	B <small>de base</small>	V							
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Heures/mois	

Pour une liste d'au plus 10 partenaires, les 22 organismes qui ont répondu à cette question ont indiqué un total de 2 338 heures par mois investies dans les partenariats, pour une moyenne de 102 heures par mois par organisme (0,63 ÉTP).



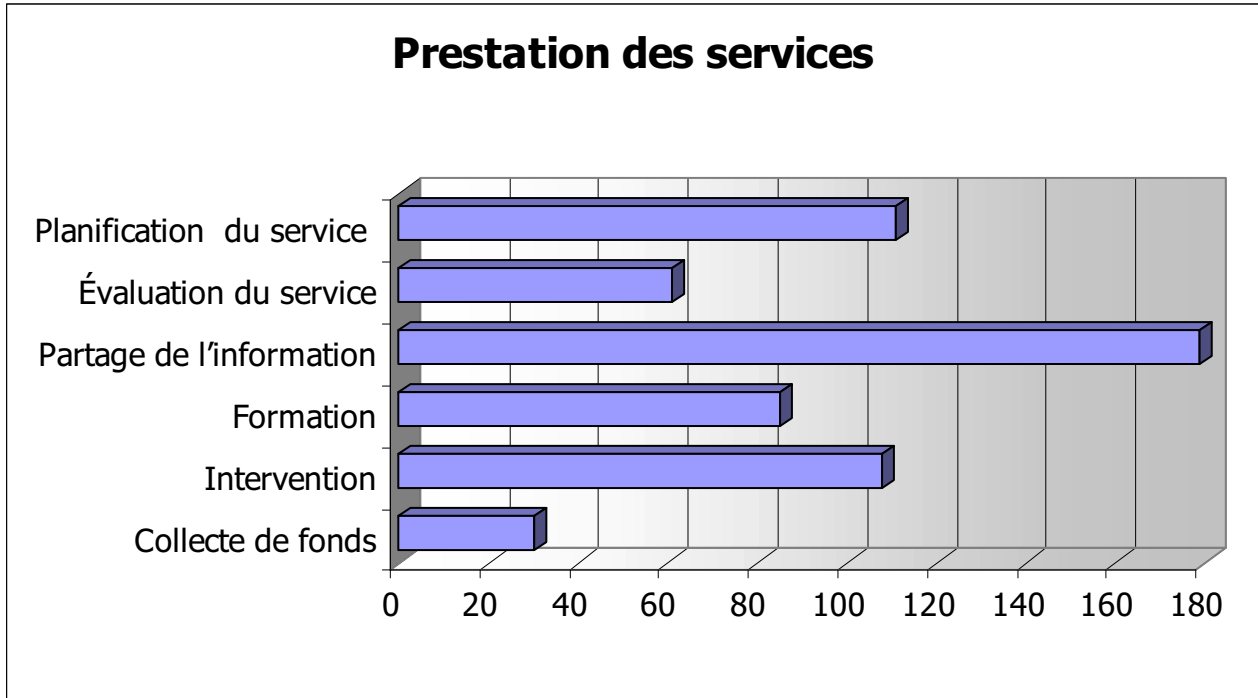
PARTENARIATS

Partenariats pour la prestation des services

Partenariats

4. Veuillez indiquer le nom du partenaire et cochez tout ce qui s'applique :

Nom de l'organisme ou du groupe partenaire <i>(p. ex., fournisseurs de services du secteur, refuges)</i>	But												Heures consacrées		
	Prestation des services Services de base & à valeur ajoutée								Planification du service	Évaluation du service	Partage de l'information	Formation		Intervention	Collecte de fonds
	Aiguillage seulement		Service continu		Intervention d'urgence		Événements prévus								
	B <small>de base</small>	V	B <small>de base</small>	V	B <small>de base</small>	V	B <small>de base</small>	V							
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Heures/mois	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Heures/mois	



PARTENARIATS

Profils de partenariats

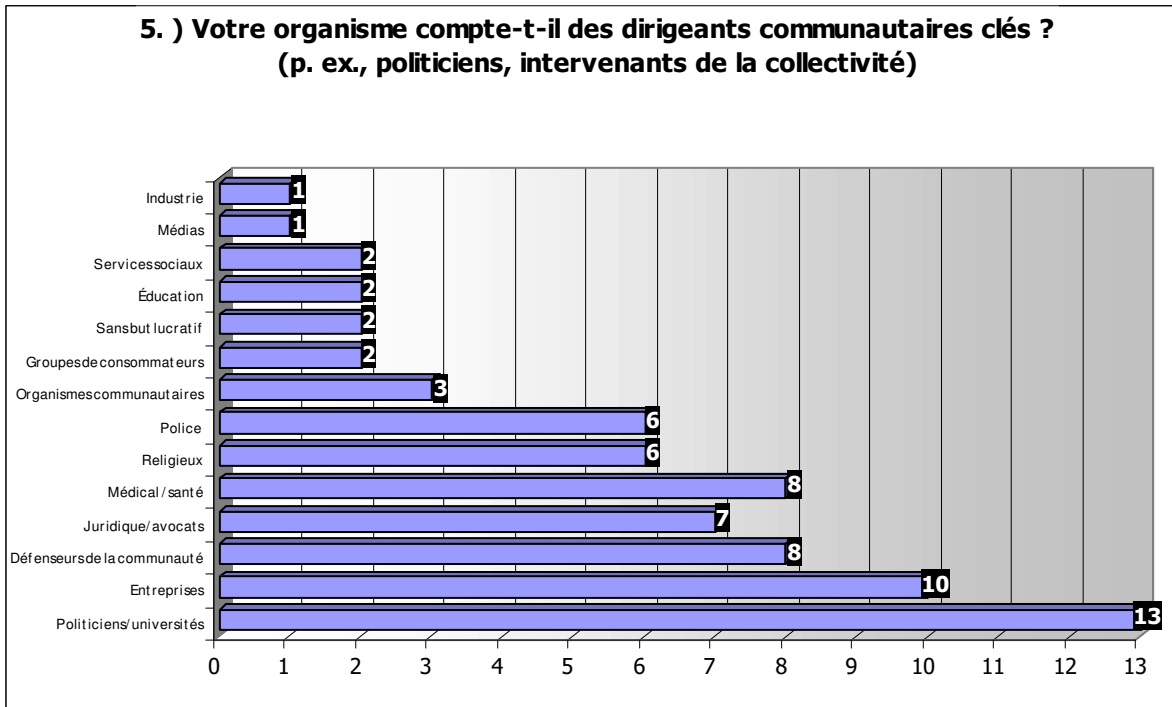
5. Votre organisme compte-t-il des dirigeants communautaires clés ? (p. ex., politiciens, intervenants de la collectivité) Oui Non

b. De quel secteur ? _____

c. Comment participent-ils ? **Conseil/comité(s)** **Collecte de fonds** **Service à la clientèle** **Autre**
Si « Autre », veuillez préciser : _____ **Veuillez encadrer**

6. Comment vous y êtes-vous pris pour faire participer les organisations ou entreprises locales à votre planification ? _____

7. Connaissez-vous des organisations/services qui aident à réduire ou soulager la pauvreté/l'itinérance et qui ne sont pas expressément identifiés comme « fournisseurs de service aux sans-abri » ?
Veuillez les indiquer : _____



PARTENARIATS

Profils de partenariats

5. Votre organisme compte-t-il des dirigeants communautaires clés ? (p. ex., politiciens, intervenants de la collectivité) Oui Non

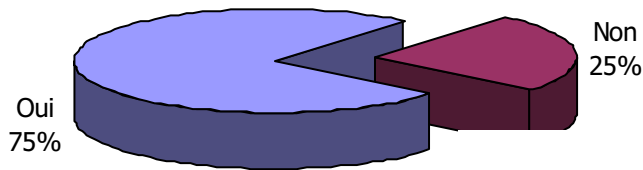
b. De quel secteur ? _____

c. Comment participent-ils ? **Conseil/comité(s)** **Collecte de fonds** **Service à la clientèle** **Autre**
 Si « Autre », veuillez préciser : _____ **Veuillez encadrer**

6. Comment vous y êtes-vous pris pour faire participer les organisations ou entreprises locales à votre planification ?

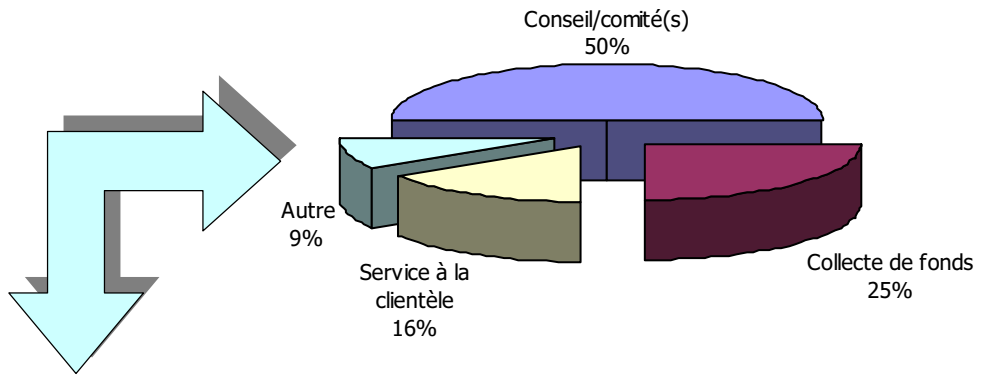
7. Connaissez-vous des organisations/services qui aident à réduire ou soulager la pauvreté/l'itinérance et qui ne sont pas expressément identifiés comme « fournisseurs de service aux sans-abri » ?
 Veuillez les indiquer : _____

Votre organisme compte-t-il des dirigeants communautaires clés ? (p. ex., politiciens, intervenants de la collectivité)

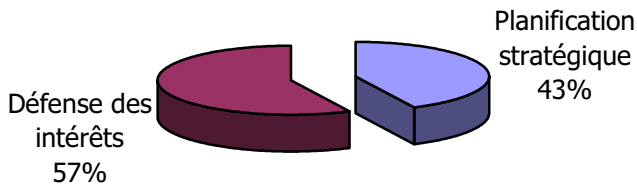


Comment participent-ils ?

30 des 43 organismes ont répondu

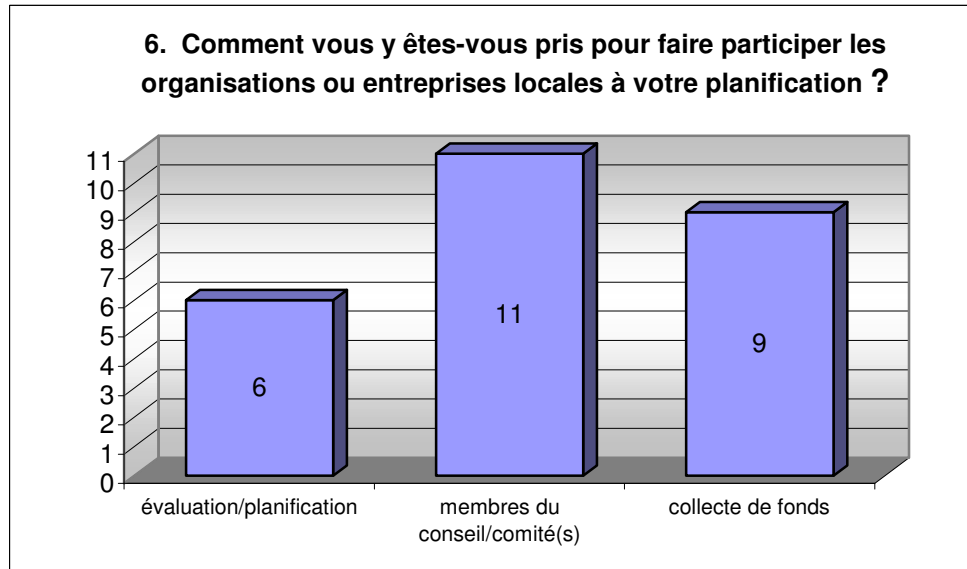


Si « Autre », veuillez préciser:



PARTENARIATS

Profils de partenariats



Question 7 *Connaissez-vous des organisations ou services qui aident à réduire ou à soulager la pauvreté ou l'itinérance et qui ne sont pas expressément identifiés comme « fournisseurs de service aux sans-abri » ?*

Écoles secondaires pour adultes
Banque alimentaire
Inuit Non-Profit Housing
Kagita Mikam Aboriginal Employment and Training
Programmes d'alphabétisation et de formation de base (CSO)
Sociétés de logement à but non lucratif
Ontario au travail, POSPH
Le monde des mots
Service de police d'Ottawa
Programmes scolaires
Programme de formation du TAPP
Le Projet pour hommes
Services sociaux
Vesta
<i>Des organismes cités figuraient déjà à notre liste des « fournisseurs de services pour les sans-abri et les personnes à risque ».</i>

PARTENARIATS

Partenariats pour la prestation des services

Question 4 ***Veillez indiquer le nom du partenaire et cocher tout ce qui s'applique.***

Pour une liste d'au plus 10 partenaires, les répondants devaient indiquer les domaines de partenariat en matière de prestation des services et estimer le temps que chaque partenaire consacrait à l'organisme.

- Les 22 organismes qui ont répondu à cette question ont indiqué que leurs partenaires leur consacraient 2 338 heures par mois, soit 0,63 ÉTP par organisme et par mois voué à la prestation des services.
- Les fournisseurs de logement et de services ont cité un total de 281 partenariats, pour une moyenne de 6,5 partenariats voués à des activités essentielles par organisme.
- Les partenariats soutenant la prestation des services ont été regroupés en quatre catégories :
 1. aiguillage
 2. service continu*
 3. intervention d'urgence
 4. événements prévus

Les répondants devaient indiquer si ces domaines concernaient leurs « services de base » ou des « services à valeur ajoutée ».

- La majorité (58 %) des partenariats de prestation de services concernaient les services de base de l'organisme.
- Les services de base continus (2.*) ont constitué la réponse la plus souvent fournie.

Un autre domaine de prestation des services en partenariat concernait la planification des services, l'évaluation des services, le partage d'information, la formation, les activités d'intervention et la collecte de fonds, sans référence aux services de base ni aux services à valeur ajoutée. Le partage d'information (179) a été cité au moins deux fois plus souvent que chacune des autres options, la collecte de fonds (30) venant au dernier rang.

PARTENARIATS

Partenariats pour la prestation des services

Question 5 **Votre organisme compte-t-il des dirigeants communautaires clés ?**

(#5b) De quel secteur ?

(#5c) Comment participent-ils ?

- 75 % des répondants ont dit que des dirigeants communautaires importants participaient aux activités de leur organisme.
- Différents secteurs ont été mentionnés, les quatre premiers étant :
 1. gouvernement, milieu politique, milieu universitaire (13)
 2. milieu des affaires, entreprises (10)
 3. intervenants communautaires (8)
 4. services médicaux, santé (8)
- Les dirigeants communautaires participent surtout aux conseils d'administration (50 %) et aux activités de levée de fonds (25 %).

Question 6 ***Comment vous y êtes-vous pris pour faire participer les organisations ou entreprises locales à votre planification ?***

Les principales activités de planification citées par les 31 répondants à cette question sont les suivantes :

1. conseils d'administration (16)
2. participation à des comités (11)
3. levée de fonds et dons (9)
4. évaluation / planification (6)

PARTENARIATS

Partenariats pour la prestation des services

Question 7 *Connaissez-vous des organisations ou services qui aident à réduire ou à soulager la pauvreté ou l'itinérance et qui ne sont pas expressément identifiés comme « fournisseurs de service aux sans-abri » ?*

14 organisations se sont ajoutées aux 17 organismes déjà inscrits à notre liste.

Partenariats – Observations et questions

- La plupart des organismes ont indiqué que les partenariats de prestation des services jouaient un rôle déterminant pour leur fonctionnement. 22 répondants ont déclaré un total de 2 338 heures pour leurs 10 principaux partenaires, pour une moyenne de 102 heures par mois (0,63 ÉTP).
- Le « partage d'information » (179) s'est nettement démarqué comme domaine de partenariat – ce qui peut refléter les activités de réseautage et de rencontre –, les autres réponses étant les « services de base continus (121), la « planification des services » (111) et les « activités d'intervention » (108).
- 75 % des 40 répondants ont indiqué que des dirigeants communautaires participaient à leurs activités, surtout des personnes du milieu politique, du gouvernement et du milieu universitaire (13) ainsi que des membres du milieu des affaires et des entreprises (10).
- Des noms d'organisations ou de services non identifiés comme « fournisseurs de services pour les sans-abri » pourraient être inclus dans les prochains inventaires.
- Quels types de partenariats faudrait-il promouvoir en priorité dans ce secteur d'activité ?
- Comment le projet de RCC peut-il aider les organismes à former des partenariats utiles ?
- Comment les entreprises peuvent-elles participer davantage à la planification des organismes ?
- Les dirigeants communautaires pourraient-ils apporter une contribution ailleurs qu'au sein des conseils d'administration ?
- Comment les organisations ou services cités comme intervenants extérieurs au secteur traditionnel des services aux sans-abri peuvent-ils contribuer à mettre fin à l'itinérance ?

FINANCEMENT

Sources de financement

Financement

8. Qui sont les bailleurs de fonds actuels de l'organisme dans son ensemble?
(p. ex., fédéral, provincial, municipal, entreprise, secteur privé, autre)

Parmi vos sources de financement des services aux sans-abri et aux personnes à risque, veuillez cocher pour indiquer s'il s'agit d'une source de financement continu ou unique.

Fédéral		Provincial		Municipal		Financement privé		Financement d'entreprise		Autre	
Continu	Unique	Continu	Unique X	Continu	Unique X	Continu	Unique	Continu	Unique	Continu	Unique
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Veillez répartir les sources de financement ci-dessus selon le pourcentage du total qu'elles représentent

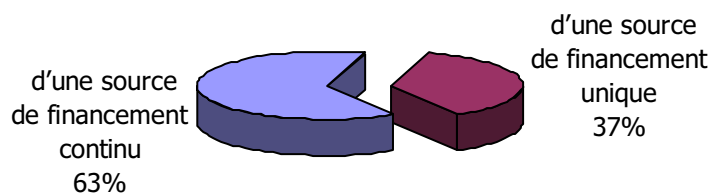
Fédéral	Provincial	Municipal	Privé	Entreprise	Autre
%	%	%	%	%	%

Quel est le pourcentage de ce budget qui provient de dons d'argent ou d'autres contributions non financières?

Dons d'argent	Contributions non financières
%	%

Exemples de contributions non financières : programmes de repas, de dépannage alimentaire; vêtements; heures de bénévolat et installations.

8.) d'une source de financement continu ou unique



Nombre de répondants :	Nombre de sources de financement
<i>41 organismes sur 43 ont répondu à cette question</i>	
6	1 source de financement
4	2 sources
10	3 sources
8	4 sources
7	5 sources
5	6 sources
1	8 sources

FINANCEMENT

Sources de financem ent

Financement

8. Qui sont les bailleurs de fonds actuels de l'organisme dans son ensemble? _____
(p. ex., fédéral, provincial, municipal, entreprise, secteur privé, autre)

Parmi vos sources de financement des services aux sans-abri et aux personnes à risque, veuillez cocher pour indiquer s'il s'agit d'une source de financement continu ou unique.

Fédéral		Provincial		Municipal		Financement privé		Financement d'entreprise		Autre	
Continu	Unique	Continu	Unique X	Continu	Unique X	Continu	Unique	Continu	Unique	Continu	Unique
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Veillez répartir les sources de financement ci-dessus selon le pourcentage du total qu'elles représentent

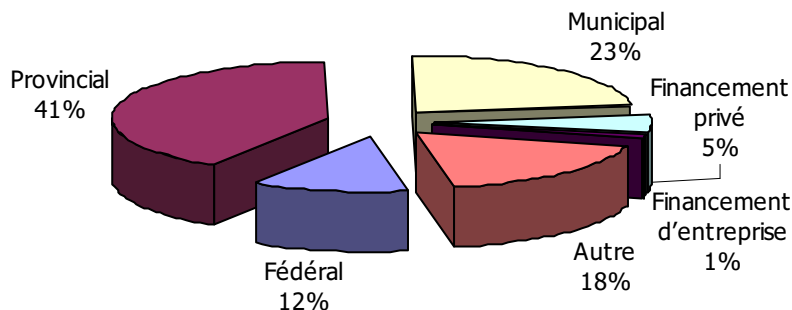
Fédéral	Provincial	Municipal	Privé	Entreprise	Autre
%	%	%	%	%	%

Quel est le pourcentage de ce budget qui provient de dons d'argent ou d'autres contributions non financières?

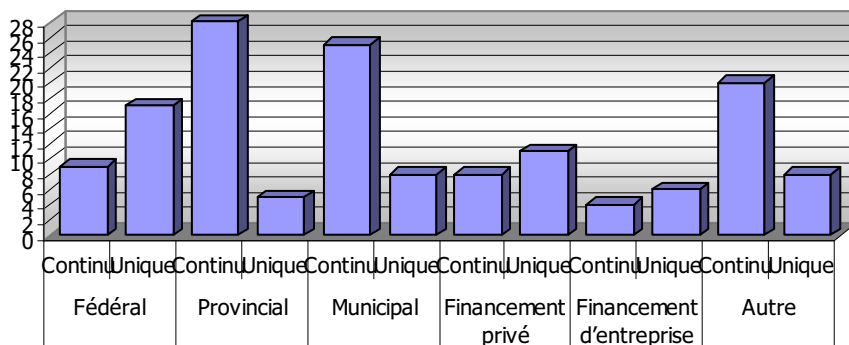
Dons d'argent	Contributions non financières
%	%

Exemples de contributions non financières : programmes de repas, de dépannage alimentaire; vêtements; heures de bénévolat et installations.

8.) les sources de financement ci-dessus selon le pourcentage du total qu'elles représentent



d'une source de financement continu ou unique



FINANCEMENT

Dons en argent et contributions non financières

Financement

8. Qui sont les bailleurs de fonds actuels de l'organisme dans son ensemble?
(p. ex., fédéral, provincial, municipal, entreprise, secteur privé, autre)

Parmi vos sources de financement des services aux sans-abri et aux personnes à risque, veuillez cocher pour indiquer s'il s'agit d'une source de financement continu ou unique.

Fédéral		Provincial		Municipal		Financement privé		Financement d'entreprise		Autre	
Continu	Unique	Continu	Unique X	Continu	Unique X	Continu	Unique	Continu	Unique	Continu	Unique
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Veillez répartir les sources de financement ci-dessus selon le pourcentage du total qu'elles représentent

Fédéral	Provincial	Municipal	Privé	Entreprise	Autre
%	%	%	%	%	%

Quel est le pourcentage de ce budget qui provient de dons d'argent ou d'autres contributions non financières?

Dons d'argent	Contributions non financières
%	%

Exemples de contributions non financières : programmes de repas, de dépannage alimentaire; vêtements; heures de bénévolat et installations.

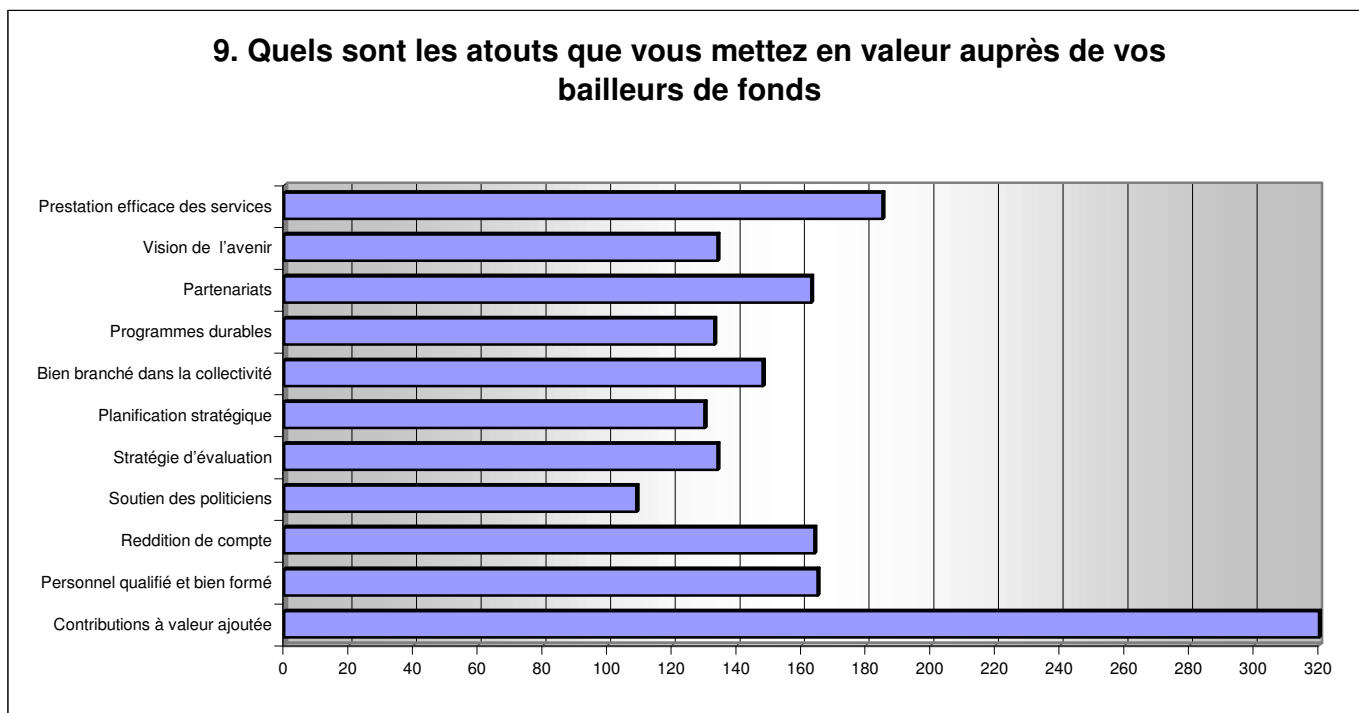
Dons en argent 21 répondants		Contributions non financières 11 répondants	
<i>% du budget provenant des dons en argent</i>		<i>% du budget provenant de contributions non financières</i>	
8 répondants	10 % ou moins	5 répondants	5 % ou moins
4 répondants	13 % - 20 %	4 répondants	10 % - 15 %
5 répondants	34 % - 49 %	1 répondant	26 %
4 répondants	100 %	1 répondant	50 %

FINANCEMENT

Atouts à faire valoir auprès des bailleurs de fonds

9. Quels sont les atouts que vous mettez en valeur auprès de vos bailleurs de fonds.

Critères mis en valeur dans vos propositions de financement	Prestation efficace des services	Vision de l'avenir	Partenariats	Programmes durables	Bien branché dans la collectivité	Planification stratégique	Stratégie d'évaluation	Soutien des politiciens	Reddition de compte	Personnel qualifié et bien formé	Contributions à valeur ajoutée
Prière de classer sur une échelle de 1 à 5 (5 étant le plus important) les critères de financement suivants											
Sur une échelle de 1 à 5 (5 étant le plus important)											



FINANCEMENT

Sources de financement

Question 8 ***Qui sont vos bailleurs de fonds actuels ?***

- 41 organismes ont répondu à cette question et ont révélé une tendance précaire, 6 (15 %) d'entre eux n'ayant qu'une source de financement unique.
- 9 organismes sur 24 n'ont pas cité de source fédérale, cinq ne reçoivent pas de soutien financier de la Ville d'Ottawa et trois n'ont pas de ressources financières provinciales.

Question 8 – Tableau **Parmi vos sources de financement des services aux sans-abri et aux personnes à risque, veuillez cocher pour indiquer s'il s'agit d'une source de financement continu ou unique.**

- 41 organismes sur une possibilité de 43 ont répondu à cette question.
- 63 % des sources de financement pour les sans-abri et les personnes à risque étaient des sources de financement continu et 37 %, des sources de financement unique.
- Sur les 6 organismes (15 %) ayant déclaré n'avoir qu'une source de financement, trois (50 %) ont dit recevoir un financement « municipal » seulement, les trois autres (50 %) recevant un soutien « provincial » seulement.
- Bien que les organismes reçoivent de l'aide de 3,5 sources par organisme en moyenne (les sources de financement continu ou unique étant considérées comme des types distincts), 4 organismes (10 %) ont déclaré avoir 2 sources de financement, 10 organismes (24 %), 3 sources de financement, 8 organismes (20 %), 4 sources, 7 organismes (17 %), 5 sources, 5 organismes (12 %), six sources et 1 organisme (2 %), 8 sources de financement en argent.
- Le type de financement le plus souvent cité, soit par 19 % des répondants, était le financement continu provincial, suivi du financement continu municipal, à 17 %.

Question 8 – Tableau **Veillez répartir les sources de financement ci-dessus selon le pourcentage du total qu'elles représentent.** (fédéral, provincial, municipal, privé, entreprises, autres)

- La plupart des organismes dépendent des administrations (municipal 23%, provincial 41 %, fédéral 12 %) pour 76 % de leurs ressources financières, le reste provenant d'entreprises et de sources de financement privées.
- Seulement 11 organismes sur 43 ont déclaré recevoir des contributions non financières allant de 2 % à 50 % de leur budget total.
- 21 organismes ont déclaré recevoir des dons en argent. Les dons en argent représentent la totalité (100 %) du budget de 4 organismes (19 %), entre 13 et 20 % du budget de 4 autres organismes (19 %), entre 34 et 49 % du budget de cinq organismes (24 %) et entre 1 et 10 % du budget total de 8 organismes (38 %).

FINANCEMENT

Sources de financement

Question 9 Quels atouts mettez-vous en valeur auprès de vos bailleurs de fonds ?

Les répondants devaient noter sur une échelle de cinq degrés (du moins important au plus important) une suite d'atouts possibles à faire valoir dans leurs propositions de financement et la mesure dans laquelle ils en faisaient la promotion auprès de leurs bailleurs de fonds.

- Les cinq principaux atouts cités sont :
 1. prestation des services efficace
 2. personnel qualifié et bien formé
 3. reddition de comptes
 4. partenariats
 5. intégration à la collectivité

Financement - Observations et questions

- Il n'est pas apparu clairement que les répondants connaissaient ce qui constituait une aide financière municipale par rapport à une aide provinciale ou fédérale. Par exemple, certains pourront considérer que l'aide de l'IPAC est une contribution municipale, alors que les fonds proviennent du gouvernement fédéral. De même, plusieurs sources de financement souvent considérées comme une aide provinciale (p. ex. indemnités journalières) comportent en réalité un volet municipal.
- Les données indiquent que des organismes dépendent de manière assez importante de sources de financement unique (37 %). Une telle dépendance à l'égard de sources ponctuelles ne présage rien de bon pour la durabilité et l'efficacité des programmes.
- La ventilation des sources de financement selon le pourcentage du financement total (pour les sans-abri) indique une forte dépendance à l'égard de l'aide fédérale, les services pour les sans-abri dépendant de l'aide fédérale dans 75 % des cas. La contribution financière des entreprises ne représente que 1 % des ressources financières.
- L'insistance des organismes sur une prestation des services efficace, la reddition de comptes et les partenariats pourrait simplement refléter les exigences des propositions de financement. Ces domaines sont des atouts essentiels pour tous les organismes.
- Existe-t-il des moyens d'inviter les bailleurs de fonds à plus de souplesse et à promouvoir le financement à long terme afin de favoriser une plus grande durabilité?
- Comment les sociétés donatrices peuvent-elles jouer un rôle élargi dans le financement des services aux sans-abri?

PLANIFICATION

Mesure des services / Qualité des services

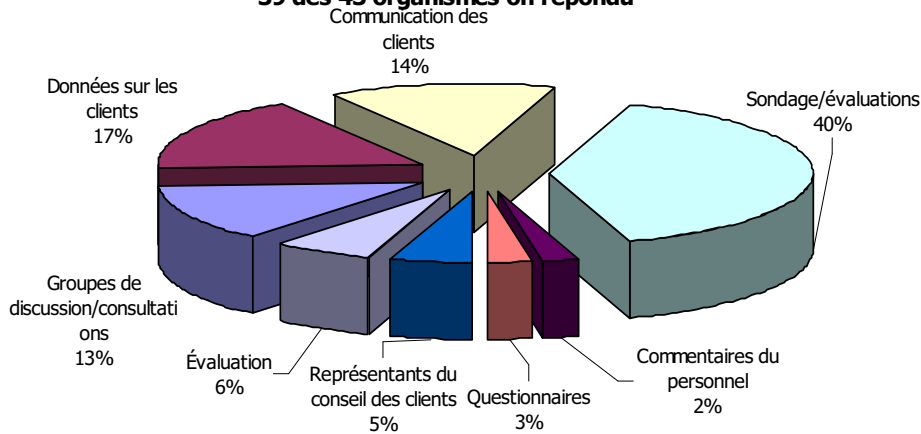
Outils de planification

MESURE DES SERVICES/ QUALITÉ DES SERVICES :

10. Comment mesurez-vous les besoins des clients ? _____
11. Modifiez-vous vos services en fonction des besoins cernés? Oui Non
12. Avez-vous obtenu des résultats inattendus qui ont donné lieu à des changements aux services ? Oui Non
13. Comment procédez-vous pour mettre en oeuvre ces changements ? _____
14. Disposez-vous d'une stratégie pour évaluer l'efficacité des services modifiés ? Oui Non
 Dans l'affirmative, sur quels types d'indicateur vous fondez-vous ? _____

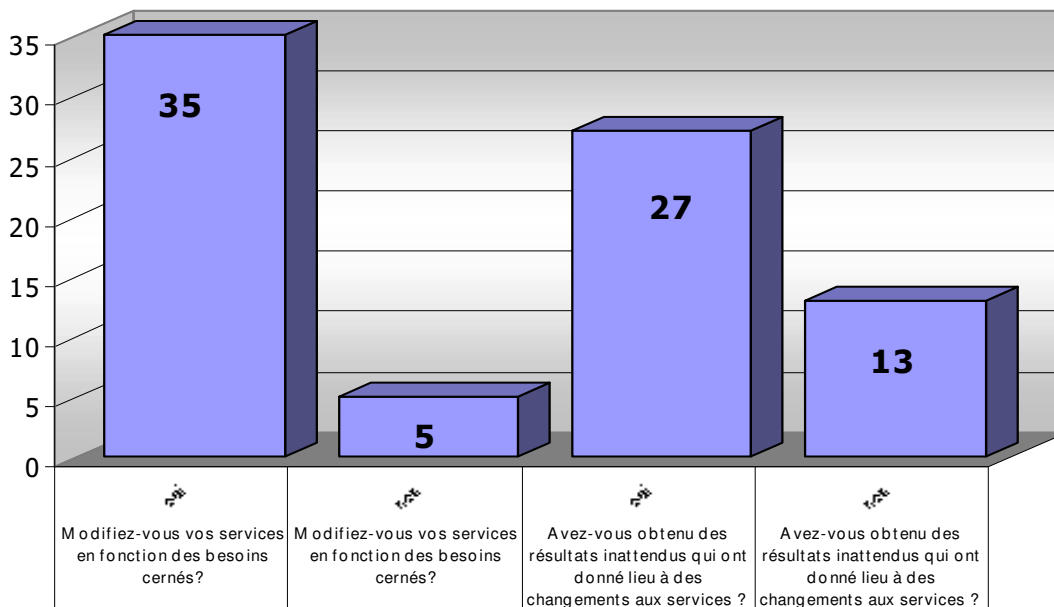
Comment mesurez-vous les besoins des clients

39 des 43 organismes on répondu



Modifications de services

39 des 43 organismes on répondu



PLANIFICATION

Stratégies évaluation

Outils de planification

MESURE DES SERVICES/ QUALITÉ DES SERVICES :

10. Comment mesurez-vous les besoins des clients ? _____

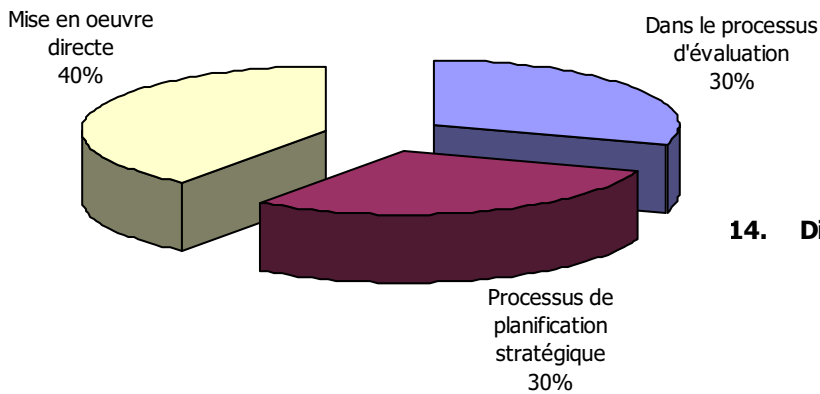
11. Modifiez-vous vos services en fonction des besoins cernés? Oui Non

12. Avez-vous obtenu des résultats inattendus qui ont donné lieu à des changements aux services ? Oui Non

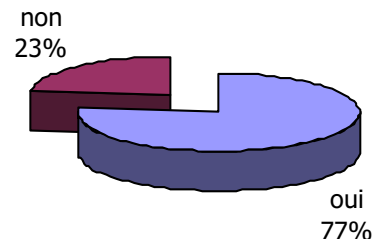
13. Comment procédez-vous pour mettre en oeuvre ces changements ? _____

14. Disposez-vous d'une stratégie pour évaluer l'efficacité des services modifiés ? Oui Non
Dans l'affirmative, sur quels types d'indicateur vous fondez-vous ? _____

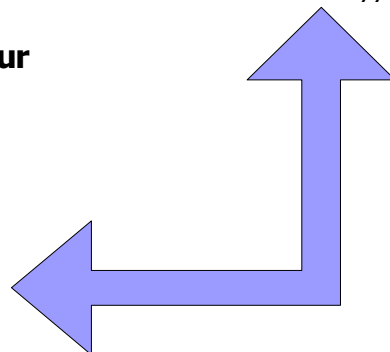
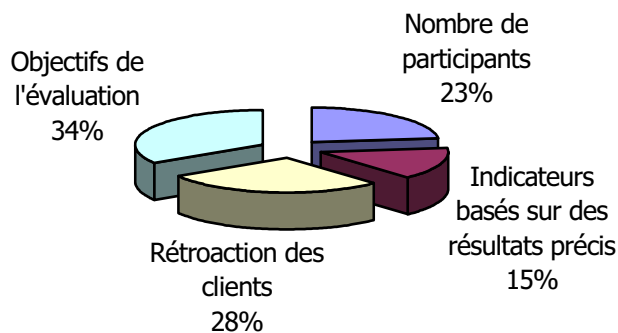
13. Comment procédez-vous pour mettre en oeuvre ces changements ?



14. Disposez-vous d'une stratégie pour évaluer l'efficacité des services modifiés ?



Dans l'affirmative, sur quels types d'indicateur vous fondez-vous ?



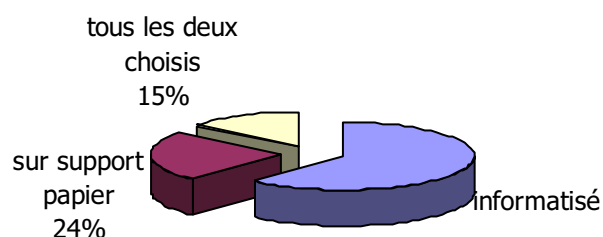
PLANIFICATION

Collecte de données / Planification communautaire

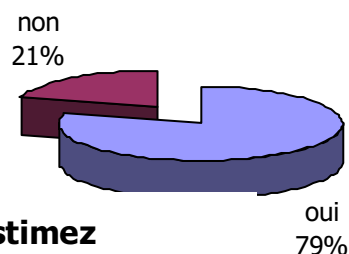
15. Utilisez-vous un système de collecte de données sur les clients ? (ex., SIPPFA; système interne)
 Oui Non Dans l'affirmative, est-il : informatisé sur support papier
16. Votre organisme était-il représenté dans la planification communautaire concernant les sans-abri au cours des deux dernières années ?
 Oui Non
17. Quelles sont les contributions que vous estimez avoir apportées à la lutte contre l'itinérance ?

15. Utilisez-vous un système de collecte de données sur les clients ? 97% des 39 organismes on répondu 'oui'

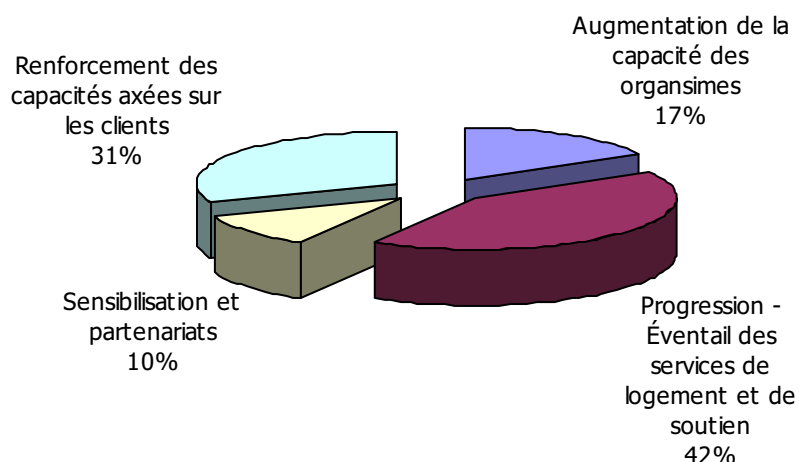
15 b.) Dans l'affirmative, est-il informatisé ou sur support papier



16. Votre organisme était-il représenté dans la planification communautaire concernant les sans-abri au cours des deux dernières années ?



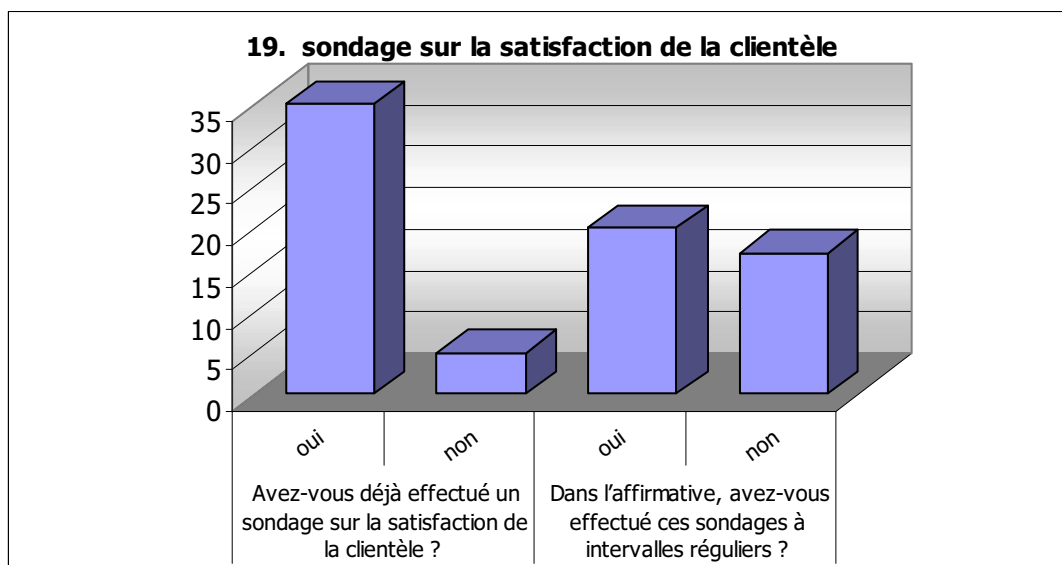
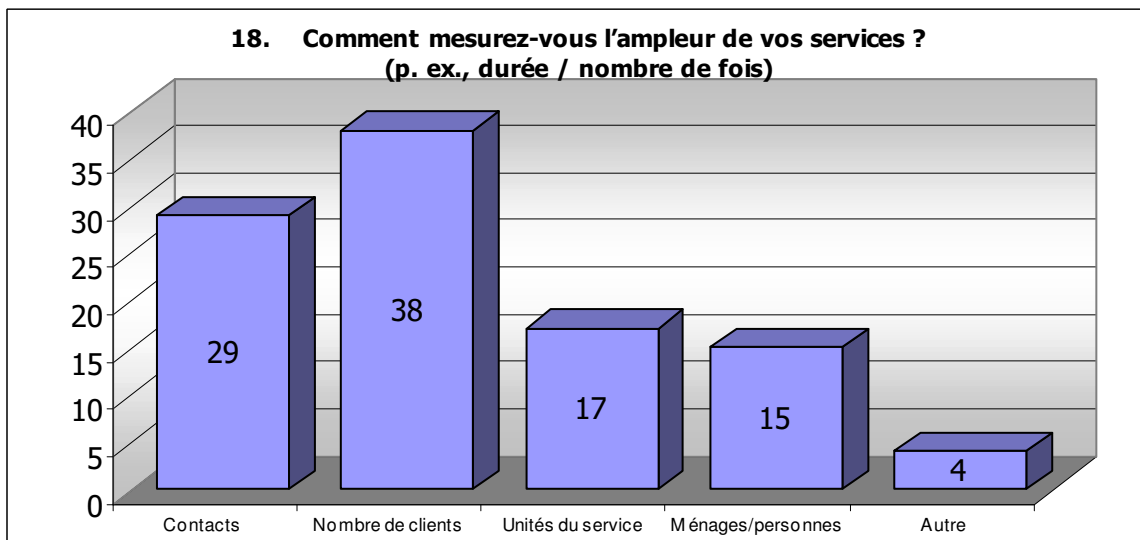
17. Quelles sont les contributions que vous estimez avoir apportées à la lutte contre l'itinérance ?



PLANIFICATION

Mesure des services

18. Comment mesurez-vous l'ampleur de vos services ? (p. ex., durée / nombre de fois)
- Contacts Nombre de clients Ménages/personnes
 Unités du service (p. ex., appel téléphonique, entrevue d'évaluation) Autre Qu'entendez-vous par « Autre » ? _____
19. Avez-vous déjà effectué un sondage sur la satisfaction de la clientèle ? Oui Non
- b. Dans l'affirmative, avez-vous effectué ces sondages à intervalles réguliers ? Oui Non
20. Avez-vous tenté de recenser les pratiques exemplaires ? Oui Non
- Dans l'affirmative, à quoi vous sert cette information ? _____

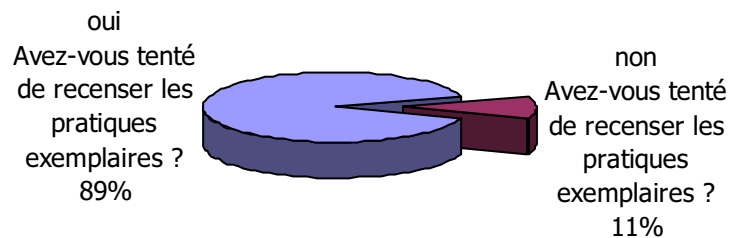


PLANIFICATION

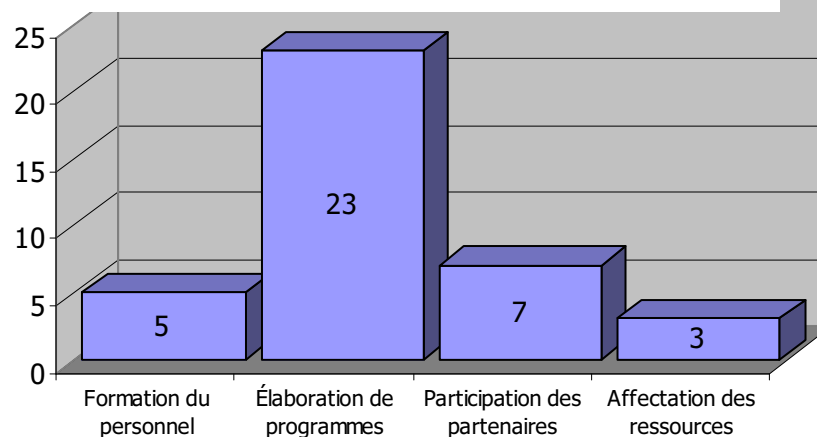
Mesure des services / Qualité des services

18. Comment mesurez-vous l'ampleur de vos services ? (p. ex., durée / nombre de fois)
- Contacts Nombre de clients Ménages/personnes
- Unités du service (p. ex., appel téléphonique, entrevue d'évaluation) Autre Qu'entendez-vous par « Autre » ? _____
19. Avez-vous déjà effectué un sondage sur la satisfaction de la clientèle ? Oui Non
- b. Dans l'affirmative, avez-vous effectué ces sondages à intervalles réguliers ? Oui Non
20. Avez-vous tenté de recenser les pratiques exemplaires ? Oui Non
- Dans l'affirmative, à quoi vous sert cette information ? _____

20. Avez-vous tenté de recenser les pratiques exemplaires ?



20 b.) Dans l'affirmative, à quoi vous sert cette information ?



PLANIFICATION

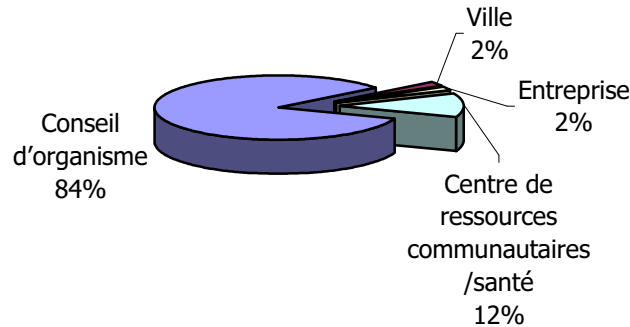
Outils de planification

21. Quel est le modèle de gestion de votre organisme ?

Veuillez encadrer une réponse

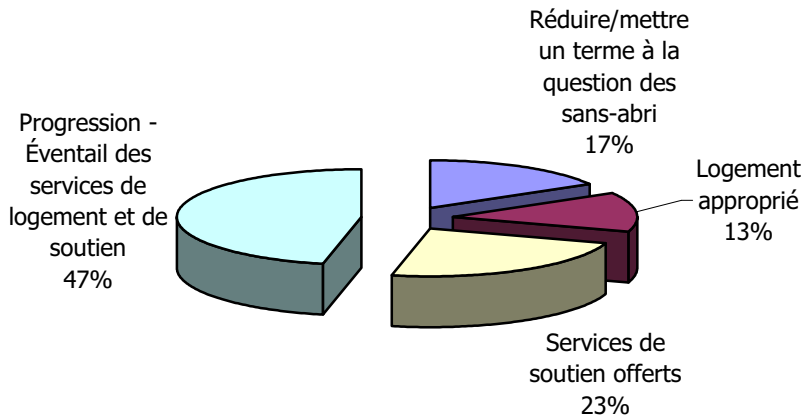
Conseil d'organisme Ville Entreprise Centre de ressources communautaires/santé

21. Quel est le modèle de gestion de votre organisme ?

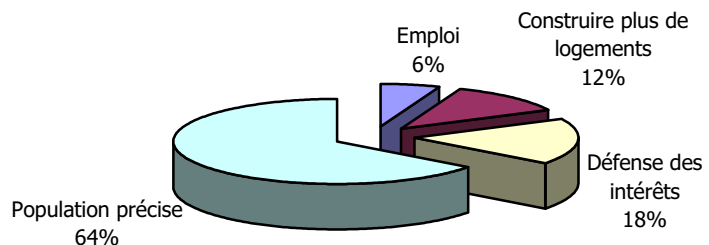


22. Quel est votre principal objectif à long terme dans le domaine de la lutte contre l'itinérance ?

22. Quel est votre principal objectif à long terme dans le domaine de la lutte contre l'itinérance ?



22. choix additionnels d'en haut



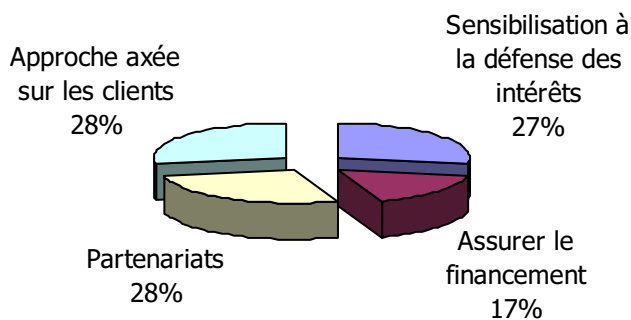
PLANIFICATION

Mesure des services / Qualité des services

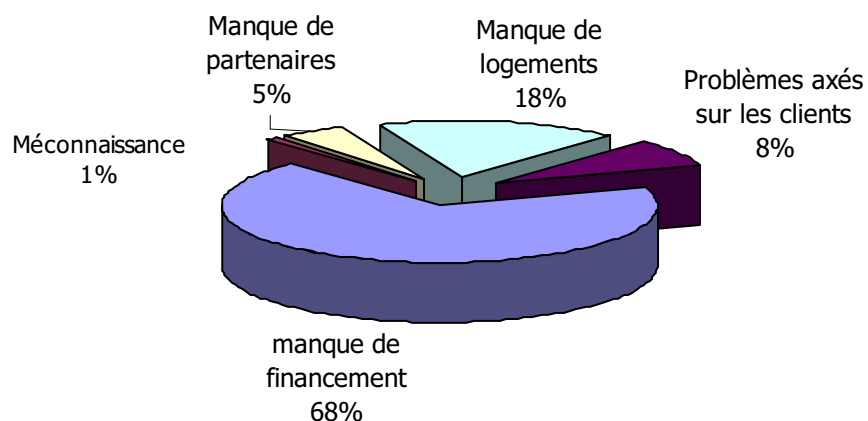
23. Quelles sont les plus grandes perspectives qui s'offrent à vous pour faire face à ce problème ?

24. Quelles sont les principaux obstacles qui se posent pour parvenir à vos fins ?

23. Quelles sont les plus grandes perspectives qui s'offrent à vous pour faire face à ce problème ?



24. Quelles sont les principaux obstacles qui se posent pour parvenir à vos fins ?

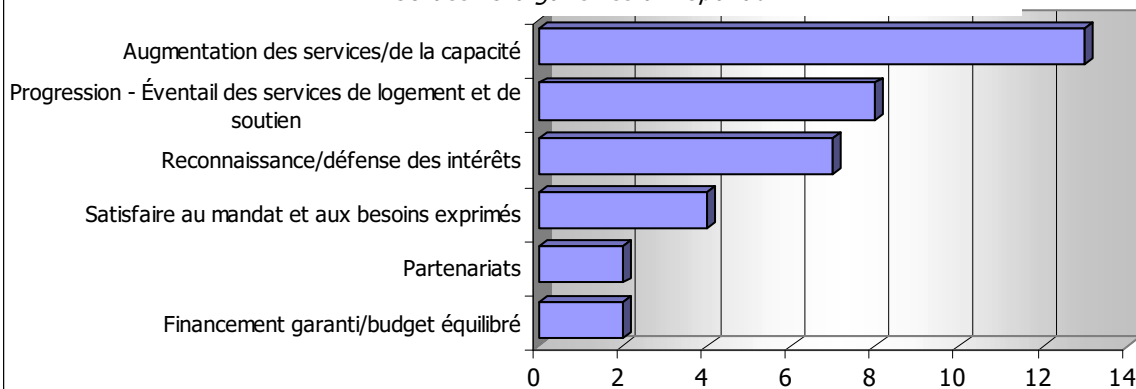


PLANIFICATION

Outils de planification / Qualité des services

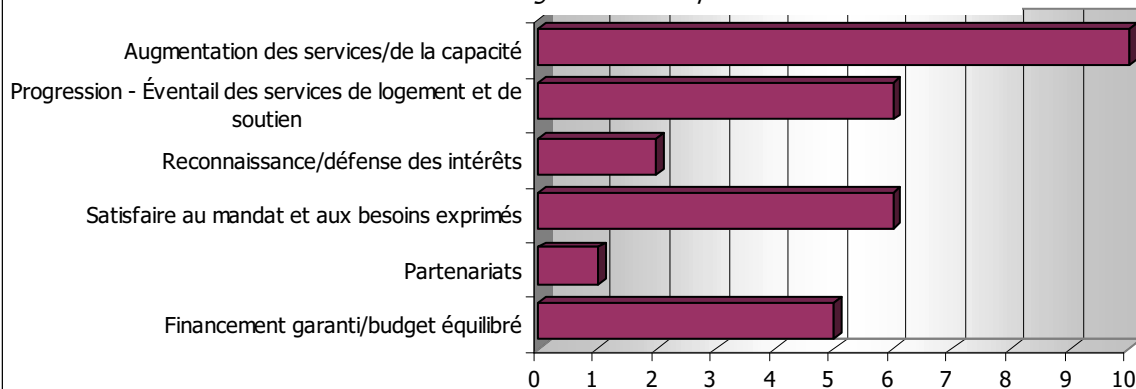
25. Qu'est-ce qui a été « votre prétention à la notoriété » l'an dernier ?

35 des 43 organismes on répondu



25.b. Comment espérez-vous répondre à cette question dans deux ans d'ici ?

30 des 43 organismes on répondu



PLANIFICATION

Mesure des services / Qualité des services

Question 10 ***Comment mesurez-vous les besoins des clients ?***

- Les réponses ont été regroupées en huit catégories représentant sept façons de déterminer les besoins des clients. 40 % des répondants ont cité les sondages et les évaluations des besoins comme outils servant à définir les besoins.
- Cinq organismes ont déclaré ne pas évaluer les besoins des clients.

Question 11 ***Modifiez-vous vos services en fonction des besoins cernés ?***

- 88 % des organismes (qui évaluent les besoins de leurs clients) ont indiqué qu'ils modifieraient leurs services en fonction de l'évaluation des besoins.

Question 12 ***Avez-vous obtenu des résultats inattendus qui ont donné lieu à des changements aux services ?***

- 63 % des organismes ont indiqué que des résultats inattendus avaient entraîné une modification des services.

Question 13 ***Comment procédez-vous pour mettre en œuvre ces changements ?***

- Tous ceux qui ont répondu « oui » à la question 12 (résultats inattendus entraînant une modification des services) ont répondu à la question 13 en décrivant un processus de modification des services.
- 30 % des organismes ont mis en œuvre les changements par l'entremise de leur processus de planification stratégique.
- 30 % ont appliqué les changements au moyen de leur cycle d'évaluation et de mise en œuvre.
- 40 % ont exécuté ces changements « directement », par l'entremise de leur personnel et des procédés de première ligne.

Question 14 ***Disposez-vous d'une stratégie pour évaluer l'efficacité des services modifiés ? Dans l'affirmative, sur quels types d'indicateur vous fondez-vous ?***

- 77 % des organismes qui ont répondu « oui » à la question 12 ont dit avoir une stratégie pour évaluer l'efficacité des services modifiés, pour une moyenne de 1,6 type d'indicateurs. Parmi les indicateurs regroupés par thèmes, l'indicateur dominant est les « données sur le service », cité par 26 % des répondants.

PLANIFICATION

Mesure des services / Qualité des services

Question 15 ***Utilisez-vous un système de collecte de données sur les clients (p. ex. SIPFSA, système interne) ? Dans l'affirmative, s'agit-il d'un système informatisé ou sur papier ?***

- 88 % des organismes qui ont répondu à la question 15 ont dit utiliser un système de collecte de données sur les clients.
- De ce groupe, 68 % ont dit utiliser l'ordinateur seul, 13 % un système papier et 18 %, les deux supports.

Question 16 ***Votre organisme était-il représenté dans la planification communautaire concernant les sans-abri au cours des deux dernières années ?***

- 72 % des répondants ont indiqué que leur organisme avait été représenté dans la planification sectorielle de la lutte contre l'itinérance au cours des deux dernières années.

Question 17 ***Quelles sont les contributions que vous estimez avoir apportées à la lutte contre l'itinérance ?***

- Les répondants ont cité des réalisations très variées, qui peuvent être regroupées en deux catégories : réalisations relatives à la fourniture de logements et à la promotion du logement et réalisations relatives à la progression des clients dans la succession des services de logement au moyen de la prestation des services. Certains organismes ont mentionné leur travail de collaboration et les réseaux qu'ils ont contribué à bâtir.

Question 18 ***Comment mesurez-vous l'ampleur de vos services (p. ex., durée / nombre de fois) ?***

- Les répondants ont déclaré avoir en moyenne 2,6 méthodes leur permettant de mesurer leur niveau de prestation des services. La plupart des organismes ont indiqué que leur méthode première était le nombre de clients (87 %), alors que d'autres ont dit utiliser les contacts (66 %) comme mesure du service. Les autres mesures citées comprenaient le matériel utilisé (p. ex. tasses de café), le nombre d'activités de groupe et le temps consacré aux clients.

Question 19 ***Avez-vous déjà effectué un sondage sur la satisfaction de la clientèle ?***

(19b) ***Dans l'affirmative, avez-vous effectué ces sondages à intervalles réguliers ?***

- 81 % des répondants ont dit avoir mené des sondages de satisfaction de la clientèle.
- 57 % de ceux qui ont répondu « oui » à cette question ont déclaré mener des sondages de façon régulière.

PLANIFICATION

Mesure des services / Qualité des services

Question 20 ***Avez-vous tenté de recenser les pratiques exemplaires ? Dans l'affirmative, à quoi vous sert cette information ?***

- 79 % des organismes ont dit s'efforcer de dégager les pratiques exemplaires. Les réponses quant à l'utilisation de cette information ont été regroupées sous six thèmes. 55 % des répondants ont déclaré avoir apporté des changements à leurs services.

Question 21 ***Quel est le modèle de gestion de votre organisme ?***

- 84 % des organismes ont déclaré utiliser le modèle du conseil d'administration.

Question 22 ***Quel est votre principal objectif à long terme dans le domaine de la lutte contre l'itinérance ?***

- 47 % des 36 répondants ont indiqué que leur objectif était de faire progresser leurs clients dans la succession de services de logement.
- 23 % ont indiqué que leur objectif était de fournir des services de soutien.
- 13 % ont cité la fourniture d'un logement adéquat.
- 17 % ont cité la réduction ou l'élimination de l'itinérance.

Question 23 ***Quelles sont les plus grandes perspectives qui s'offrent à vous pour faire face à ce problème ?***

- 28 % : possibilités de soutien aux clients
- 28 % : formation de partenariats
- 27 % : sensibilisation et intervention
- 8 % : problèmes propres à la clientèle

Question 24 ***Quels sont les principaux obstacles qui se posent pour parvenir à vos fins ?***

Les réponses ont été regroupées par thèmes. Les principaux obstacles sont :

- manque de financement et de ressources (68 %) ;
- pénurie de logements adéquats et abordables (18 %) ;
- problèmes propres à la clientèle (8 %)
- « Autres » : dépendance à l'égard des bénévoles, absence de volonté politique et niveaux du POSPH.

PLANIFICATION

Mesure des services / Qualité des services

Question 25 ***Qu'est-ce qui a été « votre prétention à la notoriété » l'an dernier ?***
25b ***Comment espérez-vous répondre à cette question dans deux ans d'ici ?***

- Les réponses ont été groupées par thèmes. La plupart des 35 répondants ont mentionné l'accroissement de leurs services ou le renforcement de leurs capacités (37 %) et la progression de leurs clients dans la succession des services de logement (21 %). Parmi les autres réponses :
 - reconnaissance ; intervention (20 %) ;
 - satisfaction des besoins exprimés (10 %) ;
 - formation de partenariats (6 %) ;
 - obtention de ressources financières (6 %).

- À la question de savoir quelle réponse ils espéraient pouvoir donner à la question 25 dans deux ans, les organismes ont cité des thèmes semblables.
 - accroissement des services ou renforcement des capacités (33 %) ;
 - progression des clients dans la succession des services de logement (20 %) ;
 - reconnaissance ; intervention (7 %) ;
 - satisfaction des besoins exprimés (20 %) ;
 - formation de partenariats (3 %) ;
 - obtention de ressources financières (17 %).

PLANIFICATION

Mesure des services / Qualité des services

Observations et questions

- Les organismes ont dit utiliser divers moyens d'évaluer les besoins des clients. Certains organismes ont semblé se fier largement aux communications informelles avec les clients pour définir leurs besoins, alors que d'autres ont déclaré ne pas évaluer les besoins des clients.
- La plupart des organismes qui ont dit évaluer les besoins des clients ont indiqué qu'ils adaptaient leurs services en conséquence et évaluaient les changements apportés. 63 % d'entre eux ont indiqué que des résultats inattendus avaient entraîné des modifications aux services.
- Plusieurs organismes ont dit n'utiliser que le support papier pour leur système de collecte de données, ce qui est assez étonnant.
- Deux modes de mesure de l'ampleur des services offerts ont émergé parmi les méthodes citées : le nombre de clients et le nombre de contacts.
- 12 % des organismes ont déclaré ne pas mesurer le degré de satisfaction de la clientèle. 57 % seulement des organismes qui ont dit mesurer le degré de satisfaction des clients le font de manière régulière.
- La plupart des organismes ont dit s'efforcer de dégager les pratiques exemplaires. 9 % des répondants ont déclaré ne pas le faire. Les organismes ont mentionné divers moyens d'utiliser l'information recueillie, la réponse la plus souvent citée étant la « modification des services ».
- La majorité des organismes ont dit utiliser le conseil d'administration comme modèle de gestion.
- Les organismes ont énuméré une grande variété d'objectifs prioritaires à long terme. La création de logements abordables a été l'objectif le plus souvent cité.
- Le manque de financement et de ressources constitue l'obstacle le plus souvent cité par les organismes. La question de l'absence de financement de base soutenu a été mentionnée à plusieurs reprises.

PLANIFICATION

Mesure des services / Qualité des services

Observations et questions

- Quelle aide pourrait-on apporter aux organismes pour leur permettre de mesurer les besoins de leurs clients de façon plus formelle ? Comment pourrait-on promouvoir l'utilisation de méthodes d'évaluation dans ce secteur ? Quelles sont les ressources actuellement accessibles aux organismes ? Les organismes possédant des connaissances spécialisées en ce domaine ont-ils la capacité de partager leurs connaissances ? Comment pourrait-on les aider en ce sens ?
- Y a-t-il moyen d'inciter les organismes à adopter un système informatisé pour compiler les données sur les clients ?
- Le fait que près du quart des organismes intervenant auprès des sans-abri aient déclaré ne pas avoir participé au processus de planification dans ce domaine est assez préoccupant. Il faut veiller davantage à ce que les organismes comprennent la nature de la question et agissent en conséquence.
- Si ces organismes ont effectivement été exclus du processus de planification, il faut en déterminer la raison et voir si des mesures peuvent être prises pour combler cette lacune.
- Il faut clarifier les réponses des organismes affirmant ne pas évaluer les besoins des clients.
 - Quels sont les facteurs faisant obstacle à l'évaluation de la satisfaction des clients ?
 - Quels sont les facteurs faisant obstacle à une évaluation régulière de la satisfaction des clients ?
 - De quelles mesures de soutien les organismes auraient-ils besoin pour mener ces évaluations ?
- Comment le projet RCC peut-il aider les organismes à mener des sondages et à évaluer les besoins ?
- Dans le cas des organismes qui disent ne pas dégager les pratiques exemplaires :
 - Quels sont les facteurs faisant obstacle au recensement des pratiques exemplaires ?
 - Quelle serait l'aide souhaitée par les organismes à cet égard ?
 - Comment la Ville peut-elle encourager les organismes à effectuer des sondages ?
 - Quelles sont les autres ressources offertes aux organismes pour les aider à dégager les pratiques exemplaires ?
- Comment le projet RCC peut-il aider les organismes à utiliser les pratiques exemplaires pour modifier leur fonctionnement ?
- Les organismes partageant des objectifs communs travaillent-ils ensemble ?
- Y a-t-il des groupes ou des secteurs cibles qui sont non représentés et qui devraient l'être ?
- Qu'est-ce que le secteur pourrait faire de plus pour préciser ces objectifs ?

OUTILS DE COMMUNICATION

Outils de communication

En ce qui concerne les résultats indiqués (*Information/ Intervention/ Résolution du problème*),
veuillez inscrire le degré d'efficacité de chaque outil de communication pour votre organisme

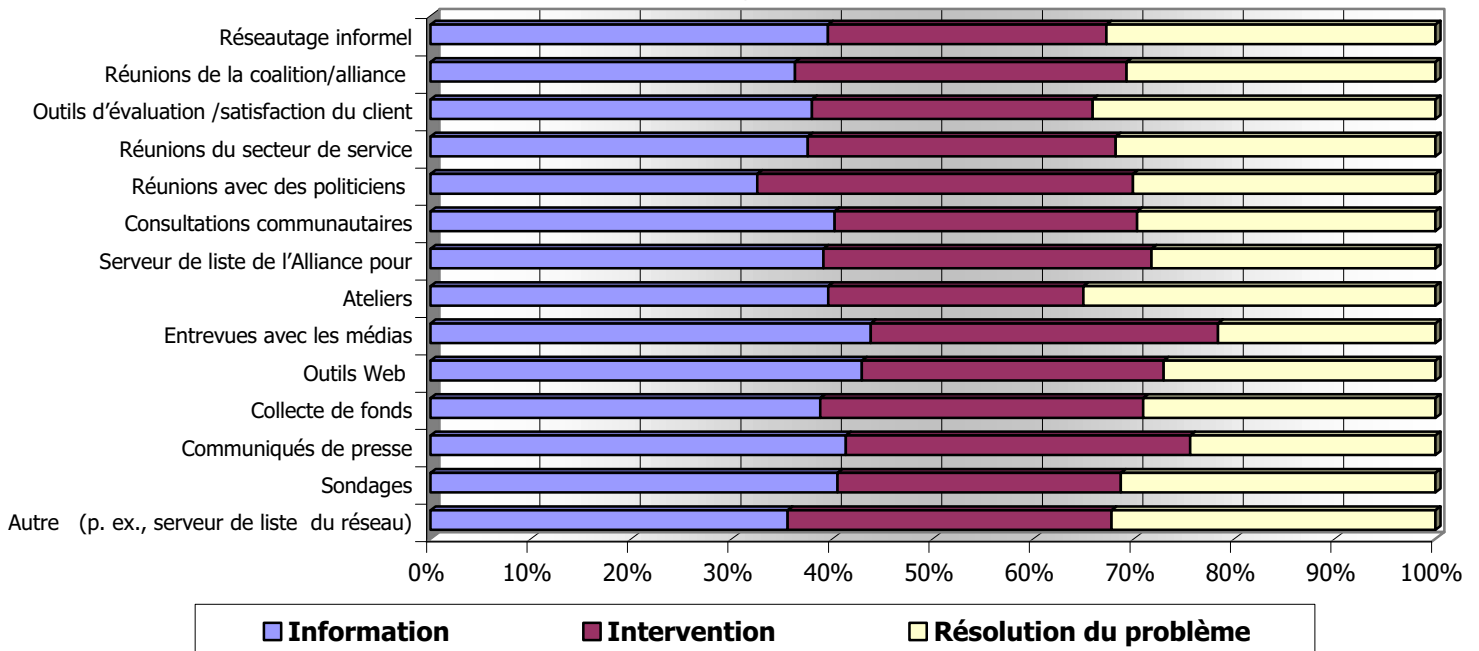
Sur une échelle de 1 à 5 *Cinq étant le plus efficace*

Outils de communication pour les partenaires communautaires	Information		Intervention		Résolution du problème	
	Efficacité 1 à 5	Fréquence d'utilisation /an	Efficacité 1 à 5	Fréquence d'utilisation /an	Efficacité 1 à 5	Fréquence d'utilisation /an
Réunions avec des politiciens		/an		/an		/an
Communiqués de presse		/an		/an		/an
Entrevues avec les médias		/an		/an		/an
Réunions du secteur de service		/an		/an		/an
Réunions de la coalition/alliance		/an		/an		/an
Consultations communautaires		/an		/an		/an
Serveur de liste de l'Alliance pour résoudre la question des sans-abri		/an		/an		/an
Sondages		/an		/an		/an
Collecte de fonds		/an		/an		/an
Outils Web		/an		/an		/an
Outils d'évaluation /satisfaction du client		/an		/an		/an
Réseautage informel		/an		/an		/an
Ateliers		/an		/an		/an
Autre (p. ex., serveur de liste du réseau)		/an		/an		/an

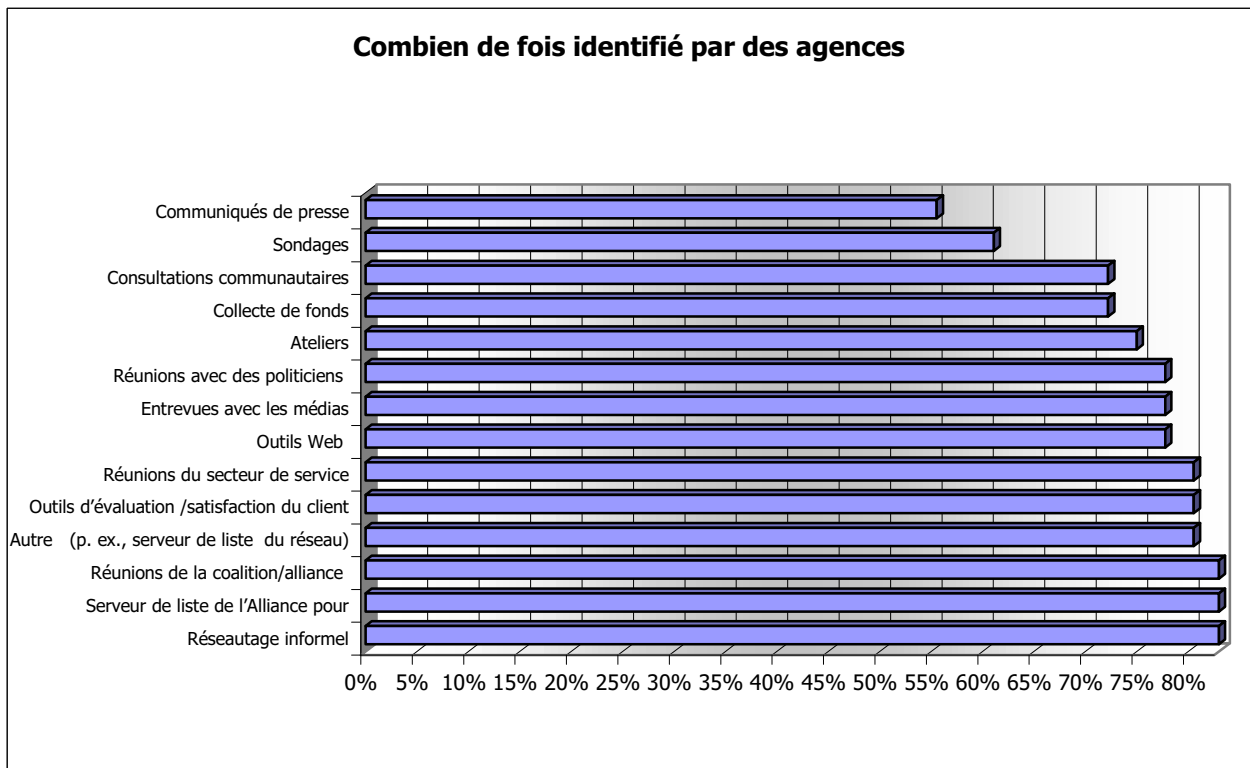
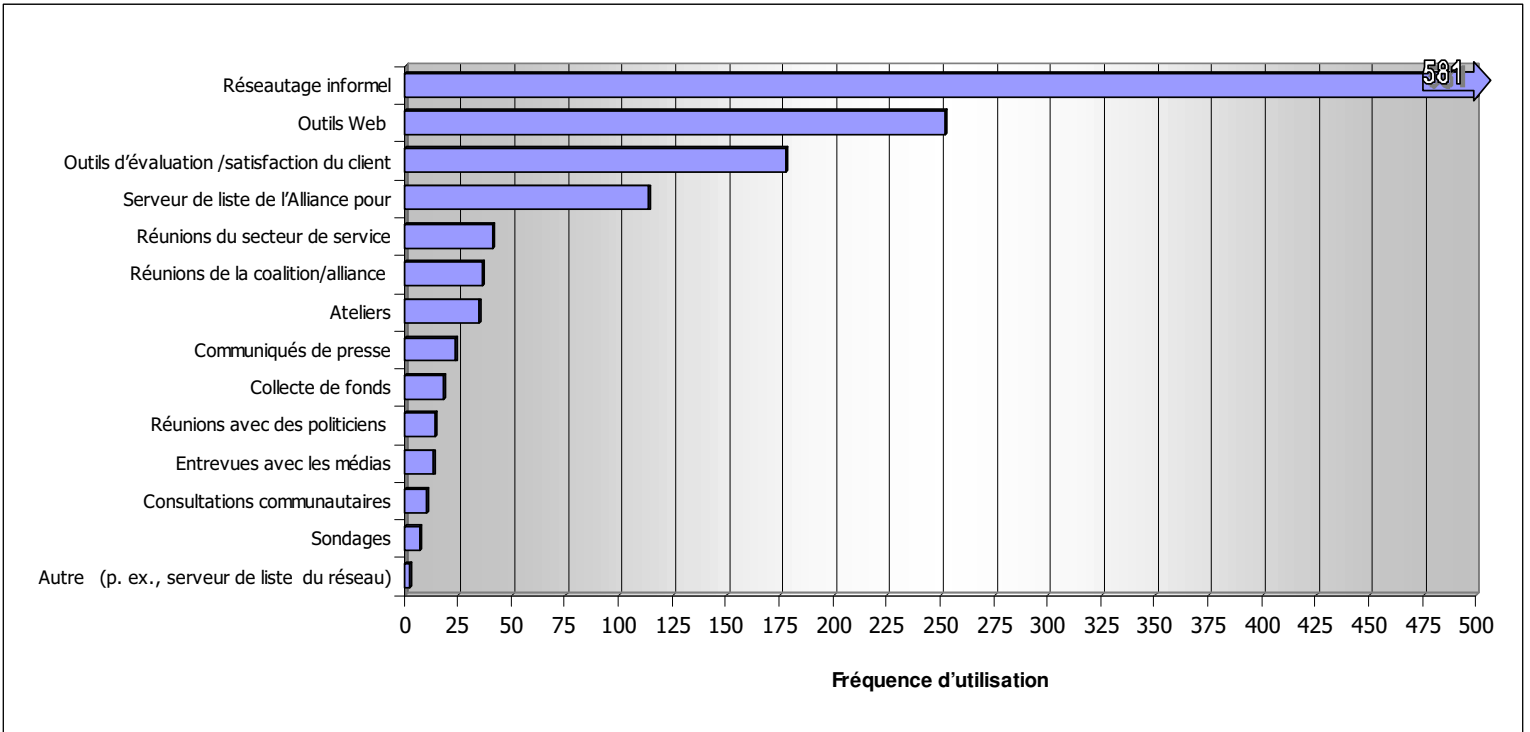
Si vous indiquez « Autre », veuillez préciser :

Faites-nous part d'une histoire de « réussite en communication ».

Veuillez inscrire le degré d'efficacité de chaque outil de communication pour votre organisme



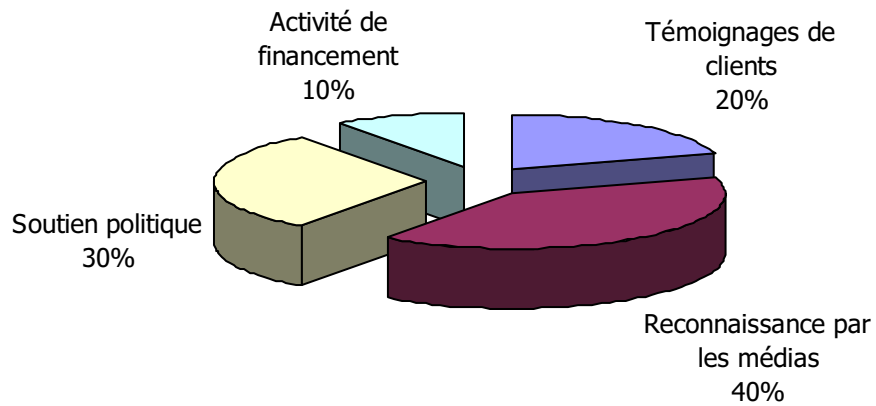
OUTILS DE COMMUNICATION



OUTILS DE COMMUNICATION

Faites-nous part d'une histoire de « réussite en communication ».

Faites-nous part d'une histoire de « réussite en communication » catégories de succès de communications



OUTILS DE COMMUNICATION

Question 26 ***En ce qui concerne les résultats indiqués (Information/ Intervention/ Résolution du problème), veuillez inscrire le degré d'efficacité de chaque outil de communication pour votre organisme.***

- Les organismes devaient noter chacun des outils mentionnés sur une échelle de 1 à 5, 5 étant le niveau d'efficacité maximal. L'évaluation était demandée pour trois types de résultats: information, intervention et résolution du problème. En comparaison des trois types de résultat, « réseautage informel » a reçu la note la plus élevée dans la catégorie « information », « réunions avec les politiciens » a obtenu la note maximale dans la catégorie « intervention » et « réseautage informel », dans la catégorie « résolution du problème ».

Question 26 ***En ce qui concerne les résultats indiqués (Information/ Intervention/ Résolution du problème), veuillez indiquer la fréquence d'utilisation de chaque outil de communication communautaire utilisé par votre organisme.***

- Les organismes ont déclaré utiliser une grande variété d'outils de communication, les trois outils les plus souvent mentionnés étant:
 - réseautage informel ;
 - réunions de coalition / alliance ;
 - réunions du secteur de service.

Question 26 ***En ce qui concerne les résultats indiqués (Information/ Intervention/ Résolution du problème), veuillez inscrire le degré d'efficacité de chaque outil de communication pour votre organisme.***
« Autre »

- Les organismes ont cité cinq « autres » outils de communication :
 1. séances de formation semestrielles des bénévoles
 2. occasions de prendre la parole pour diffuser de l'information
 3. salon de l'emploi pour les sans-abri, Carleton House
 4. mesures de sensibilisation dans la maternité des hôpitaux
 5. conférences à la Société de l'aide à l'enfance

OUTILS DE COMMUNICATION

Question 26b ***Faites-nous part d'une histoire de « réussite en communication ».***

- Les histoires de réussite mentionnées comprenaient des événements médiatiques, des manifestations de soutien politique à divers paliers, des activités de levée de fonds et des témoignages de clients.

Observations et questions

- À la question portant sur la notation des divers outils de communication¹ utilisés, les organismes ont cité une grande diversité d'outils. Il est intéressant de constater que l'Alliance pour résoudre la question des sans-abri et son serveur de liste ont figuré parmi les outils le plus souvent utilisés. Le réseautage informel a été l'outil le plus souvent utilisé.
- Les organismes étaient invités à indiquer la fréquence à laquelle ils utilisaient chacun des outils. Toutefois, le faible taux de réponse fait qu'il est impossible de fournir des données d'ensemble.
- Serait-il possible d'exploiter le fait que l'Alliance pour résoudre la question des sans-abri semble jouer un rôle dominant dans les communications des organismes?

¹ Catégories : réunions avec les politiciens, communiqués de presse, entrevues avec les médias, réunions du secteur de service, réunions de la coalition / alliance, consultations communautaires, serveur de liste de l'Alliance pour résoudre la question des sans-abri, sondages, collecte de fonds, outils Web, outils d'évaluation / satisfaction du client, réseautage informel, ateliers, autres.