

20 août 2024

ORGCODE CONSULTING INC.

CADRE DU COMITÉ DE RENFREW POUR UN PLAN DE LOGEMENT ET DE LUTTE CONTRE L'ITINÉRANCE SUR 10 ANS

RECONNAISSANCE DU TERRITOIRE

Le County of Renfrew a depuis longtemps une relation positive avec les Algonquins de Pikwàkanagàn. Il adhère entièrement aux principes de vérité et de réconciliation, continue de participer aux discussions concernant la réconciliation avec les peuples autochtones, et met l'accent sur la reconnaissance des droits, le respect, la coopération et le travail d'équipe. Ce rapport a été rédigé à Oakville (Ontario) par OrgCode Consulting Inc., qui reconnaît les marques laissées par les peuples autochtones sur ce territoire au fil du temps, leurs contributions passées, actuelles et futures, ainsi que l'intendance de ce territoire traditionnel par la Première Nation des Mississaugas de Credit.

PATERNITÉ

Ce rapport a été rédigé par OrgCode Consulting Inc., principalement à partir de données fournies par le County of Renfrew. OrgCode Consulting Inc. est responsable des erreurs d'analyse, des omissions, des observations et des recommandations.

SOMMAIRE

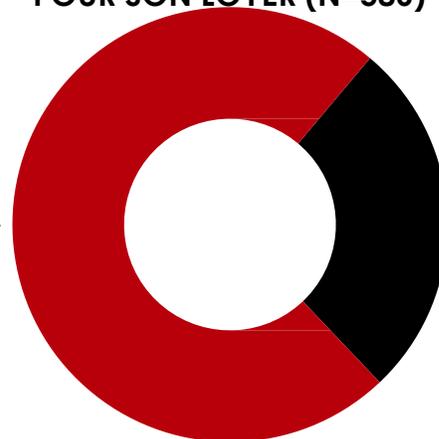
Comme dans plusieurs autres régions du Canada, il est de plus en plus difficile de faire face aux enjeux liés à l'itinérance dans le comté de Renfrew. Malgré les efforts du gouvernement local et de ses partenaires sans but lucratif qui tentent d'adopter des pratiques et des approches éprouvées, il y a toujours des lacunes dans le système, surtout en ce qui concerne l'offre de logement pour les personnes ayant des besoins complexes et concomitants.

Ce plan de logement et de lutte contre l'itinérance sur 10 ans est conçu pour guider les efforts du comté de Renfrew visant à répondre aux besoins actuels au moyen d'outils de lutte contre l'itinérance et de solutions de logements permanents. Il est basé sur les données recueillies lors d'un vaste processus d'engagement communautaire auprès des prestataires de services, du personnel du comté, du monde des affaires, des personnes vivant dans des logements communautaires, des dirigeants communautaires et des personnes ayant vécu ou vivant dans une situation d'itinérance. La réponse de la population est claire : il faut établir un système de soins adaptés qui aide les personnes en situation d'itinérance, que ce soit au moyen de services d'approche, de l'amélioration des options de refuge ou de l'accès à des logements permanents offrant les services de soutien nécessaires.

Il paraissait évident, tout au long de l'élaboration du plan, que l'itinérance et le manque de logements abordables sont des enjeux importants pour la population du comté.

**DANS LE COMTÉ DE
RENFREW, UN LOCATAIRE
NE DEVRAIT JAMAIS
PAYER PLUS DE 30 % DE
SON REVENU ANNUEL
POUR SON LOYER (N=586)**

EN ACCORD —
73 %



— **EN DÉSACCORD**
27 %

L'absence d'un système coordonné et exhaustif d'intervention en cas d'itinérance et le manque de logements abordables avec services de soutien sont des problèmes qui se sont développés au fil du temps et qui ne sont pas uniques au comté de Renfrew. Bien qu'il soit impossible de les résoudre du jour au lendemain, il est possible d'améliorer le système d'intervention en cas d'itinérance et les services offerts, tout en les mettant en phase avec les meilleures pratiques des prestataires de services. En poursuivant les efforts déjà en cours au moyen d'initiatives comme l'équipe MESA, le comté et ses partenaires continuent de progresser dans sa lutte contre l'itinérance. Selon une analyse des données disponibles, des entretiens avec des intervenants du secteur de partout au pays, une enquête menée auprès de l'ensemble de la population (avec un taux de participation élevé) et plusieurs séances de discussions en personne, le comté de Renfrew devrait axer ses efforts sur les domaines clés suivants :



L'adage « mieux vaut prévenir que guérir » s'adapte bien à la situation du comté de Renfrew. En effet, prévenir l'itinérance est moins coûteux et entraîne moins de perturbations que sortir une personne de l'itinérance. En se concentrant sur le maintien d'un logement pour chacun, le comté peut adapter ses services aux divers besoins des personnes à risque. Récemment, la hausse des prix des loyers, l'inflation, la croissance de la population et d'autres facteurs ont contribué à la pression sur le marché du logement, ce qui a précipité une demande accrue en matière de services de prévention. Il est essentiel d'injecter des fonds supplémentaires dans ces domaines plutôt que de concentrer tous les investissements sur l'expansion des

services d'aide au logement.

Le comté fait face à une crise d'itinérance sur laquelle il lui faut se pencher de toute urgence. En effet, les cas d'itinérance à l'extérieur des refuges et le nombre de campements de sans-abri ne cessent d'augmenter, particulièrement à Pembroke. Pour remédier à cette situation, il est recommandé d'établir un centre de services facile d'accès et ouvert toute l'année. Ce centre fournirait un refuge immédiat, au besoin, et des ressources à long terme pour les personnes en situation d'itinérance chronique ou susceptibles de tomber dans l'itinérance. En comblant des besoins essentiels (nourriture, hygiène et accès à une salle de bain), en éliminant les obstacles au logement et en offrant un meilleur accès aux services en matière de santé mentale et de traitement des dépendances, le centre aiderait les gens dans leur transition vers un logement stable et vers le mieux-être. Un emplacement central à Pembroke, près des ressources clés, assurerait l'accessibilité et l'efficacité du centre.

La présence de l'équipe MESA (santé mentale, consommation de substances psychoactives et dépendance) offrirait une approche holistique se penchant sur les causes profondes de l'itinérance, permettant ainsi au centre de services d'avoir des retombées encore plus importantes. Les services d'aide en matière de santé et de logement du centre offriraient une solution complète pour les personnes en situation d'itinérance.

Il existe également un besoin urgent d'étendre les capacités en matière de logements avec services de soutien pour répondre à la demande actuelle et future. Il est essentiel d'investir dans les logements avec services de soutien afin d'éviter une hausse des cas d'itinérance et du nombre de campements, voire de réduire le taux d'itinérance actuel. La demande grandissante démontre l'importance de solutions de logement ciblées qui répondent aux besoins de chaque personne et famille, offrant ainsi une stabilité et une sécurité en matière de logement à long terme. Les logements avec services de soutien permanents et avec ressources sont essentiels pour stabiliser les populations vulnérables et veiller à ce qu'elles ne tombent pas dans un cercle vicieux d'utilisation des services d'urgence.

Pour combler la demande, le comté de Renfrew doit miser sur le développement de logements avec services de soutien concentrés, notamment par la création de logements pour les personnes ayant des besoins cognitifs ou liés à la consommation de substances psychoactives ou à la santé, pour les personnes âgées et pour les jeunes. Bref, les groupes qui ont généralement plus d'obstacles à surmonter pour conserver un logement stable. Ces logements avec services de soutien pourraient offrir des ressources adaptées aux résidents pour veiller à ce qu'ils reçoivent les soins et l'accompagnement dont ils ont besoin pour conserver leur logement et favoriser leur mieux-être. De plus, l'intégration de logements de transition offrirait un toit temporaire sur la tête des personnes dans le besoin pendant qu'elles trouvent des solutions de logement permanent, ce qui contribuerait à régler la crise immédiate de campements et de manque de refuges d'urgence traditionnels dans le comté.

Pour accroître la stabilité en matière de logement, le comté peut également modifier ses politiques d'accès aux logements communautaires. En effet, il faudrait établir un système de points accordant la priorité aux itinérants chroniques, plutôt que de se fier à une liste d'attente chronologique. Ainsi, les personnes ayant les plus grands besoins auraient accès à un logement plus rapidement. D'autres régions de l'Ontario ont déjà adopté cette approche et obtenu de bons résultats. Cette technique permettrait d'offrir aux personnes les plus à risque du comté de Renfrew des logements avec services de soutien complets.

Des travailleurs mobiles de soutien en matière de logement devront y jouer un rôle d'une importance capitale afin d'assurer la stabilité à diverses étapes selon l'évolution des besoins. Ces travailleurs aideront les clients à définir des objectifs, feront le pont avec les locateurs et orienteront les locataires vers les services dont ils ont besoin, le tout afin d'éviter les ruptures de bail et d'aider les personnes à surmonter les obstacles relatifs à la sécurité en matière de logement. Cette approche active permet d'éviter l'isolement, tout en favorisant l'engagement des résidents vulnérables au sein de la communauté.

Puisque la construction de nouveaux logements est très coûteuse, le comté devrait également envisager de transformer des logements communautaires en logements avec services de soutien permanents pour les personnes ayant de plus grands besoins.

Cette stratégie lui permettrait de sortir les gens plus rapidement de l'itinérance pour les installer dans un logement stable subventionné, comblant ainsi les besoins immédiats tout en surmontant les difficultés liées au logement à long terme. En priorisant le développement de logements avec services de soutien et en distribuant les ressources de façon efficace, le comté de Renfrew peut grandement améliorer ses solutions au problème d'itinérance et offrir des options de logements à long terme pour les résidents les plus vulnérables.

De nombreuses mesures clés sont recommandées pour renforcer le système d'intervention en cas d'itinérance du comté de Renfrew. Elles sont particulièrement axées sur l'amélioration de la gestion des données et des dossiers, et sur la mise en place de programmes d'approche professionnels et intensifs. Pour y arriver, il est essentiel de financer l'embauche d'un coordinateur de logement à temps plein en 2024. Ce rôle contribuera à accroître l'efficacité du comté face à la crise. Pour appuyer ces efforts, il est recommandé de mettre en place un système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA), qui fournira des données essentielles sur les personnes qui font appel à un centre de services, ainsi que sur leurs besoins et leur utilisation des services, afin de mieux adapter ces derniers. Le SISA simplifierait également la gestion des cas et les pratiques de déviation, offrant ainsi des perspectives en temps réel pour éclairer la prise de décision et améliorer la prestation de service globale.

En outre, il faudrait établir, dans le comté de Renfrew, des services de gestion des cas graves pour les personnes ayant des besoins modérés à intenses. La gestion des cas graves offre des ressources adaptées pendant une longue période, afin d'aider les personnes à passer d'une situation d'itinérance à une situation de logement stable. L'ajout de services de gestion des cas graves dans les logements avec services de soutien dispersés et concentrés permet une approche plus complète, particulièrement si les services de santé physique et mentale et les services de traitement des dépendances sont intégrés. Il s'agit d'un modèle économique à long terme qui permettra au comté de Renfrew de fournir de l'aide de façon soutenue aux personnes qui en ont le plus besoin.

En bref, le plan de logement et de lutte contre l'itinérance sur 10 ans du comté de Renfrew trace la voie stratégique à suivre pour répondre aux besoins urgents de la population au moyen d'interventions ciblées à long terme. Les recommandations formulées dans ce plan sont axées sur l'amélioration des mesures de prévention et du système d'intervention en cas d'itinérance, et sur l'expansion des options de logements avec services de soutien. En mettant l'accent sur la création d'un centre de services facile d'accès et ouvert toute l'année, l'augmentation de la capacité en matière de logements avec services de soutien et la mise en place de services d'approche et de gestion des cas plus efficaces, le comté sera mieux positionné pour avancer vers la réduction du nombre de cas d'itinérance et l'amélioration de la stabilité en matière de logement pour les membres les plus vulnérables de sa population. La réussite de ces initiatives dépend du degré de coordination des efforts dans l'ensemble des secteurs, de la détermination à prendre des décisions fondées sur les données et de l'investissement continu dans la mise en place de solutions complètes pour la population. La mobilisation du comté de Renfrew pourrait ainsi permettre de créer un système de logement plus adapté et plus résilient pour veiller à ce que les cas d'itinérance soient rares et de courte durée, et qu'ils ne soient pas susceptibles de se reproduire.

TABLE DES MATIÈRES

Reconnaissance du territoire	1
Paternité	1
SOMMAIRE	2
TABLE DES MATIÈRES	8
Introduction	10
Mode d'élaboration du plan	12
<i>PHASE UN : MIEUX COMPRENDRE LA SITUATION ACTUELLE</i>	13
<i>PHASE DEUX : CONSULTATIONS SUR L'ÉTAT FUTUR VOULU</i>	14
<i>PHASE TROIS : ENQUÊTE AUPRÈS DE LA POPULATION SUR L'ÉTAT FUTUR VOULU</i>	16
<i>PHASE QUATRE : ANALYSES ET RECHERCHE</i>	17
Rôle du gestionnaire de service	17
Logement et itinérance dans le comté de Renfrew – situation actuelle	19
<i>RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE</i>	19
<i>ENTRETIENS AUPRÈS D'INTERVENANTS CLÉS</i>	31
<i>Principaux constats</i>	32
<i>Séances de discussions avec la population</i>	35
<i>Principaux constats</i>	36
<i>Priorités ciblées</i>	39
<i>Analyse des données</i>	40
<i>DÉNOMBREMENT PONCTUEL</i>	40
<i>RÉPERTOIRE DE DONNÉES INDIVIDUALISÉES</i>	42
<i>DONNÉES SUR LA HALTE-CHALEUR</i>	43
<i>SERVICES D'APPROCHE</i>	44
<i>PROGRAMMES D'AIDE AU LOGEMENT ET DE LUTTE CONTRE L'ITINÉRANCE DANS LE COMTÉ DE RENFREW</i>	45
Lacunes et possibilités : points de réflexion clés, pratiques exemplaires et prometteuses et voie à suivre	49
<i>Comprendre le principe de refuge</i>	54
<i>Lacunes en matière de refuge</i>	55
<i>Comprendre les services d'approche</i>	56

<i>Lacunes en matière de services d'approche</i>	57
<i>Comprendre les services d'un jour</i>	57
<i>Lacunes en matière de services d'un jour</i>	57
<i>Comprendre la prévention</i>	58
<i>Lacunes en matière de prévention</i>	60
<i>Comprendre la déviation</i>	61
<i>Lacunes en matière de déviation</i>	62
<i>Comprendre les logements avec services de soutien</i>	62
<i>Résultats recherchés en matière de logements avec services de soutien</i>	64
<i>Comprendre les besoins des personnes âgées en situation d'itinérance</i>	65
<i>Comprendre l'approche Logement d'abord</i>	67
Résumé des recommandations pour la suite des choses	70
<i>1. Recommandations pour les personnes qui risquent de tomber dans l'itinérance prochainement</i>	70
<i>2. Recommandations pour les services axés sur le logement d'urgence</i>	72
<i>3. Recommandations pour les logements avec services de soutien et avec ressources</i>	76
<i>4. Recommandations pour améliorer le système d'intervention en cas d'itinérance</i>	79
ANNEXE A : Méthode de calcul des estimations pour les besoins en matière de logements avec services de soutien permanents, de logements de transition et de capacité dans les refuges	1
Annexe B : Cadre de suivi et d'évaluation	2

INTRODUCTION

Le comté de Renfrew connaît une hausse notable de sa population et on prévoit que cette tendance se maintiendra au cours des prochaines décennies. Selon le ministère des Finances de l'Ontario, la population de la province devrait augmenter de 43,6 % entre 2022 et 2046, atteignant près de 6,6 millions d'habitants. La région du Grand Toronto devrait voir sa population monter en flèche, mais une hausse importante est également prévue dans d'autres comtés, comme celui de Renfrew. La population de la province devrait connaître une croissance rapide à court terme, soit 2,7 % cette année et 2,1 % en 2024-2025, puis se stabiliser à environ 1,3 % d'ici 2045-2046.

En outre, l'Ontario devra s'adapter à une transition vers une population vieillissante. Pour la première fois en 2016, il y avait plus de personnes âgées en Ontario que d'enfants de 10 à 14 ans. On prévoit que d'ici 2046, le nombre de personnes âgées passera de 2,8 millions (soit 18,4 % de la population) à 4,4 millions (soit 20,3 % de la population). Plus particulièrement, le nombre de personnes âgées de 75 ans ou plus devrait doubler, et atteindre près de 2,6 millions.

On estime que la population générale du comté de Renfrew devrait augmenter de 15 % à 30 %, et sa population d'aînés, de 35 % à 50 % entre 2022 et 2046. Puisqu'il y a déjà 1 601 personnes sur la liste d'attente du registre des logements pour le comté de Renfrew, cette hausse entraînera une augmentation de la demande de logements abordables, de logements avec ressources, de services pour les sans-abri et de logements avec services de soutien.

Visant à combler ces besoins, le comté a fait appel à OrgCode Consulting Inc. pour l'élaboration d'un plan de logement et de lutte contre l'itinérance complet fondé sur des données en temps réel et les valeurs de la communauté. Ce plan vise la mise en place de stratégies axées sur la réalisation des objectifs suivants :

- **Fournir des logements** : Veiller à ce que les personnes sans domicile fixe aient accès à un logement stable proposant des ressources, au besoin.
- **Prévenir les cas d'itinérance** : Déterminer les stratégies éprouvées qui permettraient d'aider les gens à conserver leur logement actuel pour éviter les situations d'itinérance.
- **Offrir plus d'options de logements** : Accroître la variété d'options de logements disponibles, en particulier en ce qui concerne les logements avec services de soutien.
- **Améliorer le système d'intervention en cas d'itinérance** : Améliorer l'efficacité globale du système afin de remédier à la crise du logement et de lutter contre l'itinérance.

L'approche du projet inclut les aspects suivants :

- Une **analyse des données** pertinentes et à jour sur le logement et l'itinérance dans le comté de Renfrew, notamment à partir des sources suivantes :
 - Répertoire de données individualisées
 - Énumération du dénombrement ponctuel et sondages de 2023
 - Rapport sommaire de 2024 sur la halte-chaleur
 - Liste d'attente et information sur le logement communautaire à l'échelle du comté
 - Liste d'attente pour les logements à loyer indexé au revenu
 - Information sur les ménages du comté bénéficiant du programme Ontario au travail ou du programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)
 - Projections de croissance de la population, changements démographiques et demande en matière de logement
- Des **entretiens auprès d'intervenants clés** : OrgCode a mené 12 entretiens auprès de divers intervenants communautaires choisis par le County of Renfrew et ses partenaires communautaires.
- Des **séances de consultation auprès de la population** : OrgCode a organisé 8 séances, qui se sont tenues du 17 au 21 juin, et qui s'adressaient à différents publics :
 - Les membres du personnel de la Renfrew County Housing Corporation et du comté
 - Les prestataires de services de logement sans but lucratif

- Les gens du milieu des affaires de la région de Pembroke
- Les personnes ayant vécu dans un logement social
- Les personnes ayant vécu dans l'itinérance
- La population générale de Renfrew (séance ouverte à tous)
- La population générale de Pembroke (séance ouverte à tous)
- La population générale d'Amprior (séance ouverte à tous)
- Une **enquête sur le logement et l'itinérance auprès de la population** : 791 répondants distincts ont participé, et 573 d'entre eux ont répondu aux 13 questions.

Le plan de logement et de lutte contre l'itinérance de 2024 vise à tracer une nouvelle voie pour le County of Renfrew et ses partenaires en matière de logement en vue d'assurer à chaque résident un accès à un logement adéquat, abordable et sécuritaire. De plus, il cherche à trouver des approches et des stratégies pour veiller à ce que les cas d'itinérance soient rares et de courte durée, et qu'ils ne soient pas susceptibles de se reproduire. Ce plan sur 10 ans se penche sur les changements au sein de la population locale, sur la hausse des besoins en ressources pour les sans-abri et sur le contexte en constante évolution dans le marché du logement abordable et sans but lucratif.

Pour assurer son efficacité, le plan doit être ancré dans les valeurs de la population et être axé sur le contexte actuel. Selon des données de l'enquête communautaire de juin 2024, la population locale souhaite grandement réduire le nombre de cas d'itinérance. Il s'agit d'un facteur déterminant pour la réussite du plan dans les années à venir.

MODE D'ÉLABORATION DU PLAN

Le plan a été élaboré au moyen d'une approche à plusieurs phases combinant beaucoup d'interactions avec la population et une analyse approfondie des données sur le logement et l'itinérance.

PHASE UN : MIEUX COMPRENDRE LA SITUATION ACTUELLE

Objectif : Comprendre adéquatement les tendances et les réalités actuelles relatives au logement et à l'itinérance dans le comté de Renfrew. Cette phase est la base d'une planification éclairée, fournissant un aperçu détaillé sur le contexte actuel.

Mesures prises :

Analyse des données :

- **Dénombrement ponctuel :** aperçu des cas d'itinérance à un moment donné (combien de personnes vivent dans l'itinérance et quelles sont leurs caractéristiques).
- **Répertoire de données individualisées :** renseignements avancés sur les personnes actuellement en situation d'itinérance, permettant ainsi de comprendre les besoins particuliers et les lacunes en matière de service.
- **Données de 2024 sur la halte-chalet :** perspectives et données transmises par la halte-chalet The GRIND, fournissant des renseignements sur les solutions temporaires et les services offerts aux personnes ayant des besoins urgents.
- **Activités d'approche dans le comté :** données recueillies au moyen d'initiatives d'approche, notamment au cours d'interactions entre des personnes sans-abri et le personnel d'approche, révélant ainsi des tendances et des difficultés rencontrées.
- **Données de recensement à jour à l'échelle du comté :** renseignements démographiques essentiels pour comprendre les besoins en matière de logement et le contexte économique dans le comté.
- **Données de la Renfrew County Housing Corporation :** information sur les options de logements abordables et de logements avec loyer indexé sur le revenu (LIR), ainsi que sur la liste d'attente, donnant ainsi un aperçu de l'offre et de la demande en matière de logement abordable.

Entretiens auprès d'intervenants clés :

- **Période** : Du 17 au 21 juin 2024
- **Participants** : Douze intervenants clés de secteurs essentiels pour régler les problèmes d'itinérance et de logement :
 - Police provinciale de l'Ontario
 - Travailleurs en santé mentale
 - Services communautaires
 - Ontario au travail
 - Organismes de logement sans but lucratif
 - Services de santé du comté
 - Entreprises locales
 - Prestataires de services sans but lucratif
 - Fonctionnaires municipaux
- **But** : Sonder l'opinion des personnes ayant une bonne connaissance de la situation du logement et de l'itinérance et de l'expérience dans ce secteur afin d'acquérir une vaste compréhension des difficultés et des possibilités actuelles.

PHASE DEUX : CONSULTATIONS SUR L'ÉTAT FUTUR VOULU

Objectif : Faire appel à divers groupes d'intervenants afin de discuter d'une vision commune pour combler les besoins en matière de logement et d'itinérance, et de définir cette vision. Cette phase vise à aligner les perspectives et les priorités de la population sur les objectifs globaux du plan sur 10 ans.

Mesures prises :

- **Séances de discussions avec la population** :
 - **Période** : Du 17 au 21 juin 2024
 - **Format** : La durée approximative des séances était de 2 heures et demie.
 - **Composantes** :

- **Survol** : résumé de la situation actuelle concernant l'itinérance dans le comté, établissant le contexte pour les discussions.
- **Segment interactif** : discussions pour déterminer les valeurs et les principes clés, ainsi que les éléments principaux en vue de guider le processus de planification.
- **Discussions en petits groupes** : remue-méninges pour trouver des solutions aux besoins en matière de logement, particulièrement pour les personnes en situation de pauvreté ou ayant besoin de ressources complexes.
- **Exercice pratique** : établissement, par les participants, d'un ordre de priorité des idées et des solutions potentielles en fonction de la possibilité de les réaliser et de leurs répercussions au sein de la communauté.

Groupes d'intervenants impliqués :

- **Membres du public et de la communauté** : Ils ont parlé de leurs perspectives et inquiétudes générales (Renfrew, Pembroke, Arnprior).
- **Membres du personnel de la Renfrew County Housing Corporation et du comté** : Ils ont fourni une fenêtre inédite sur les difficultés opérationnelles et les données sur le logement.
- **Prestataires de logement sans but lucratif** : Ils ont permis une meilleure compréhension des expériences et des besoins dans le secteur du logement sans but lucratif.
- **Dirigeants d'entreprises locales** : Ils ont fourni des perspectives sur les retombées économiques et les ressources potentielles.
- **Personnes ayant vécu dans un logement subventionné** : Elles ont parlé de leurs expériences réelles vécues dans un logement subventionné.
- **Personnes ayant vécu dans l'itinérance** : Elles ont parlé de leur expérience personnelle, et ont donné leur point de vue sur les difficultés de la lutte contre l'itinérance.

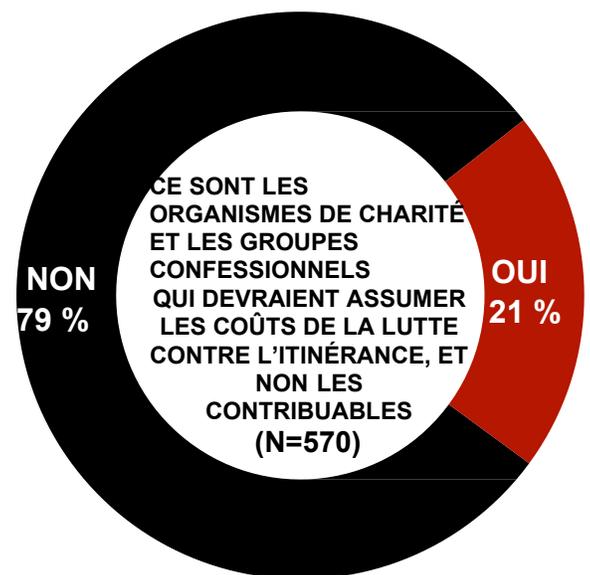
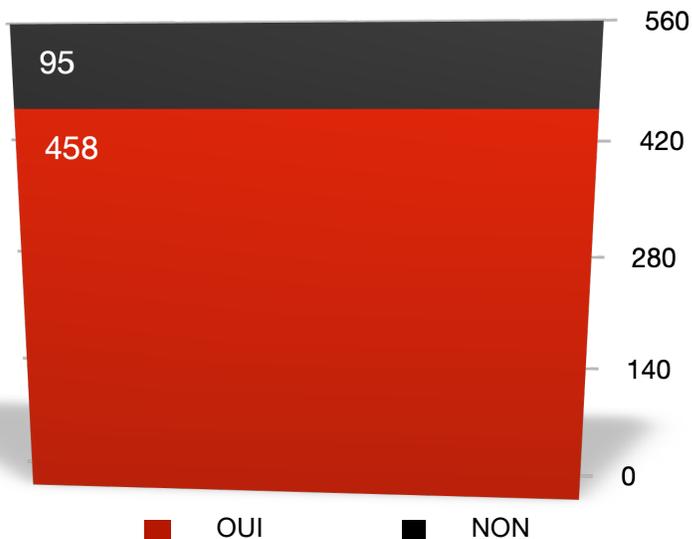
PHASE TROIS : ENQUÊTE AUPRÈS DE LA POPULATION SUR L'ÉTAT FUTUR VOULU

Objectif : Assurer l'implication réelle des membres de la population en leur demandant d'exprimer leur vision de l'avenir de l'itinérance et des ressources en matière de logement. Cette phase vient compléter les entretiens en personne, atteignant un public plus vaste au moyen d'une enquête par voie électronique.

Mesures prises :

- **Enquête par voie électronique :**
 - **Période :** Du 4 au 23 juin 2024
 - **Participants :** 791 personnes (dont 573 ont répondu à toutes les questions)
 - **But :** Rendre compte de l'avis de la population concernant l'état futur recherché pour les services en matière de logement et de lutte contre l'itinérance. L'enquête anonyme en ligne a permis de recueillir diverses opinions et préférences relativement aux stratégies et aux solutions à mettre en place pour combler les besoins en matière de logement et lutter contre l'itinérance.

LES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE MÉRITENT NOTRE COMPASSION (N=553)



PHASE QUATRE : ANALYSES ET RECHERCHE

Objectif : Résumer et analyser les données recueillies auprès de diverses sources pour formuler des recommandations exploitables pour le plan de logement et de lutte contre l'itinérance sur 10 ans. Cette phase combine l'opinion du public et les données en vue d'élaborer un plan efficace et cohérent.

Mesures prises :

- **Analyse des résultats :**
 - Combinaison des données provenant des entretiens auprès d'intervenants clés, des séances de consultation auprès de la population et de l'enquête par voie électronique.
 - Intégration des résultats de l'analyse des données de la phase 1 pour créer un sommaire exhaustif de la situation actuelle et de l'état futur voulu.
 - Formulation de recommandations s'appuyant sur une compréhension approfondie des besoins de la population, des priorités et du potentiel de réalisation des solutions proposées.

RÔLE DU GESTIONNAIRE DE SERVICE

En Ontario, il y a 37 gestionnaires des services municipaux regroupés pour des municipalités à palier unique et de palier supérieur (municipalités régionales), et 10 conseils d'administration de district des services sociaux dans le nord de l'Ontario. Chaque gestionnaire des services municipaux regroupés et conseil d'administration de district des services sociaux est le gestionnaire de services responsable des mesures de lutte contre l'itinérance dans sa municipalité. À titre de gestionnaires de services, les gestionnaires des services municipaux regroupés et les conseils d'administration de district des services sociaux sont responsables du système d'intervention en cas d'itinérance, en partenariat avec la communauté, de rédiger des politiques concernant les services d'aide aux itinérants et de gérer la distribution du financement (provenant de tous les paliers de gouvernement) selon les objectifs stratégiques locaux et les meilleures pratiques de prévention et de réduction des cas d'itinérance. Il incombe également aux gestionnaires de services de recueillir des données auprès

des prestataires de services et de présenter l'information recueillie aux entités concernées, y compris aux autres ordres de gouvernement.

En tant que gestionnaire de services municipaux regroupés, le County of Renfrew a diverses responsabilités relativement au logement et à l'itinérance pour les 17 municipalités de palier inférieur et pour la ville de Pembroke, qui composent le comté de Renfrew. À ce titre, le County of Renfrew accorde un grand soin aux responsabilités et aux rôles suivants :

- **Établir des plans stratégiques pour la lutte contre l'itinérance locale et de district :** Élaborer et mettre en œuvre des plans de logement et de lutte contre l'itinérance locaux pour atteindre les objectifs en matière de logement à l'échelle locale et des districts.
- **Gérer et distribuer le financement pour le logement :** Gérer et distribuer les fonds destinés aux initiatives de logement pour veiller à ce que les ressources soient utilisées de façon efficace afin de combler les besoins en matière de logement.
- **Créer et administrer des programmes :** Créer et gérer des programmes qui se penchent sur les enjeux liés au logement et à l'itinérance afin de réduire le nombre de cas d'itinérance.
- **Gérer les parcs de logements sociaux et sans but lucratif :** Superviser et entretenir les parcs de logements communautaires pour assurer leur efficacité et leur durabilité.
- **Faire le point sur les progrès :** Effectuer le suivi des résultats et de l'efficacité des initiatives de logement et de lutte contre l'itinérance et présenter l'information.
- **Superviser les fournisseurs de logements communautaires** ayant plus de 1 000 logements communautaires et/ou avec loyer indexé sur le revenu, ainsi que le secteur du logement abordable et de la lutte contre l'itinérance en général.

Ces responsabilités sont essentielles pour combler les besoins en matière de logement à l'échelle locale et de district et pour mettre en place des stratégies efficaces de lutte contre l'itinérance.

En 2011, le gouvernement de l'Ontario a exigé l'élaboration et la mise en place, par les gestionnaires de services, d'un plan de logement et de lutte contre l'itinérance sur 10 ans à partir de 2014. Une fois les plans initiaux établis, ils doivent être mis à jour chaque année et entièrement revus tous les cinq ans.

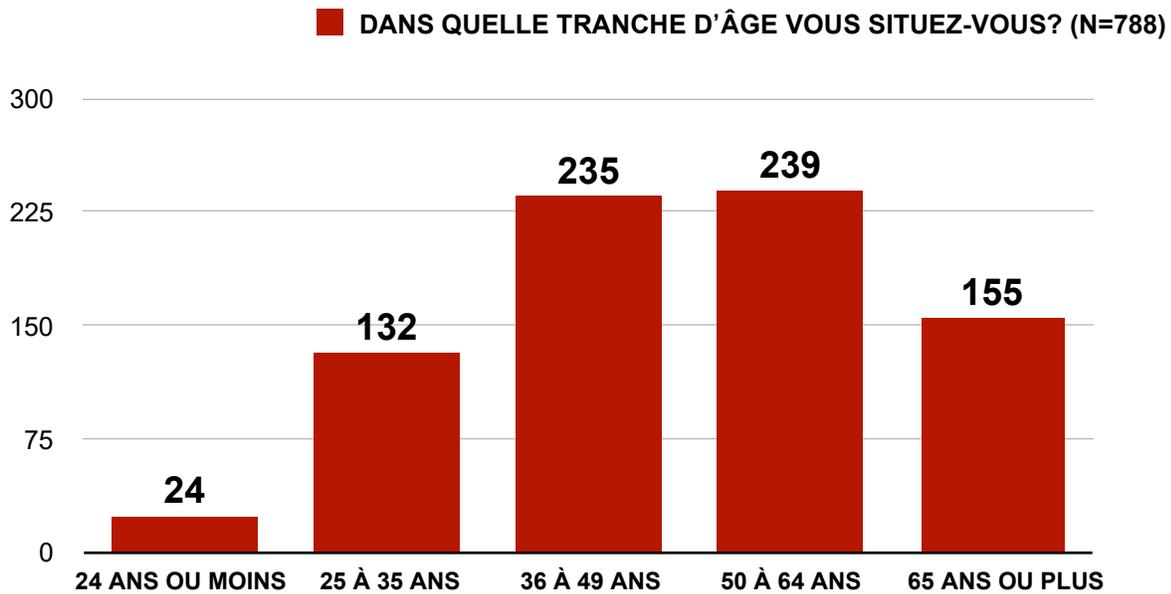
Pour l'année 2024, l'Ontario a attribué 3 569 200 \$ au comté de Renfrew pour ses programmes de prévention de l'itinérance. Ces fonds doivent être distribués aux programmes suivants, selon les besoins et les résultats visés :

- Programme de supplément au loyer
- Programme d'allocation-logement
- Programme d'aide pour les rénovations urgentes mineures
- Programme d'aide au logement en cas d'urgence
- Programmes et ressources d'aide aux itinérants
- Logements de transition avec services de soutien

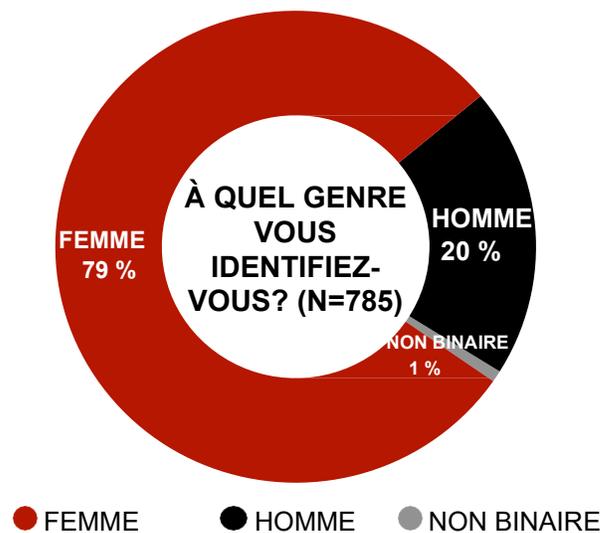
LOGEMENT ET ITINÉRANCE DANS LE COMTÉ DE RENFREW – SITUATION ACTUELLE

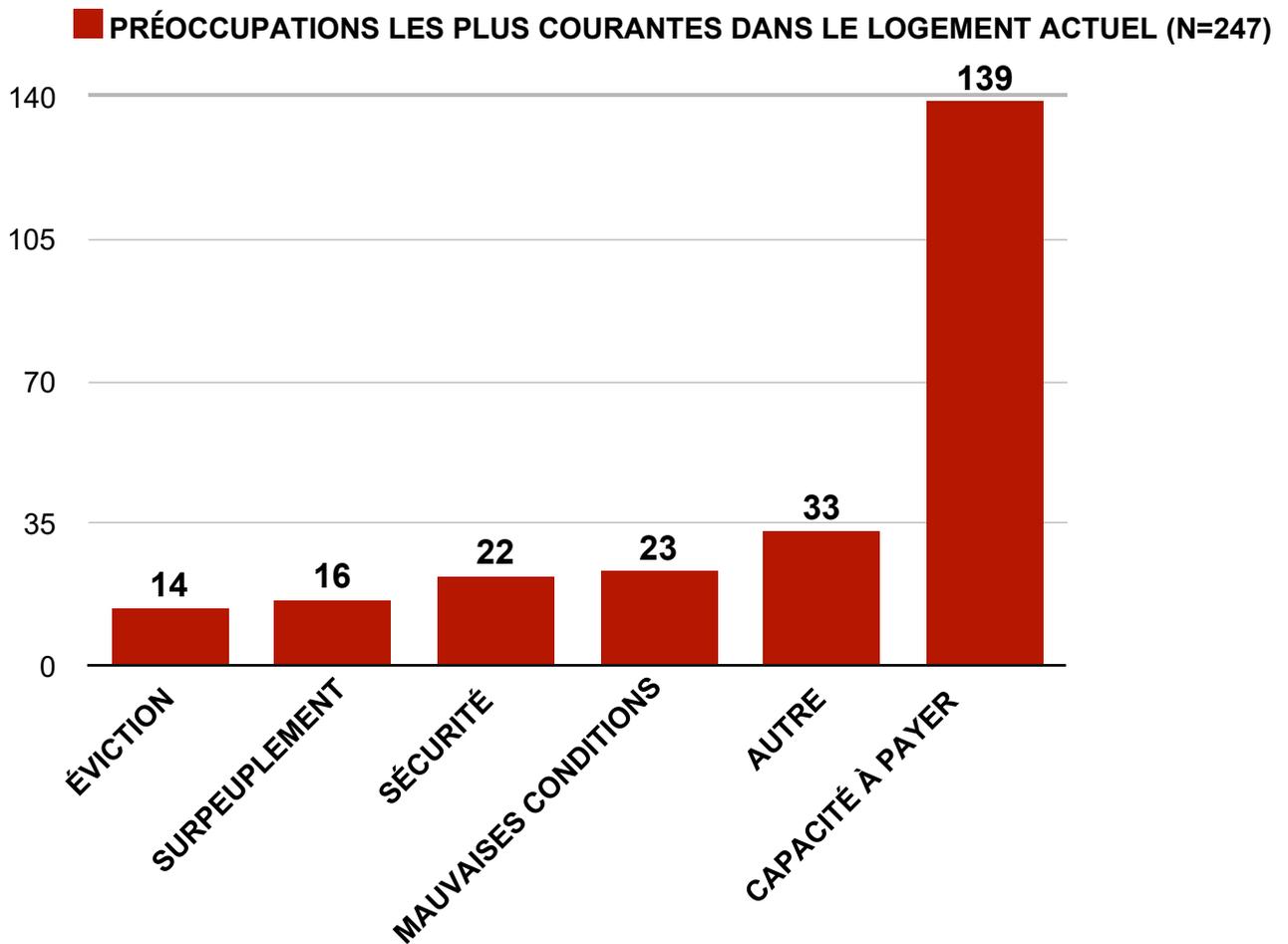
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

L'enquête auprès de la population, menée du 4 au 23 juin, a permis d'acquérir une bonne vue d'ensemble des valeurs, des croyances et des problèmes en matière de logement et d'itinérance dans le comté de Renfrew. Le taux de participation élevé démontre la volonté de la population de s'impliquer et de trouver des solutions. Des 791 participants distincts, 573 ont répondu aux 13 questions; le pourcentage de réponses étant donc de 72 %. L'enquête a été diffusée par l'intermédiaire de plusieurs plateformes en ligne afin d'assurer la participation d'un public large dans le comté de Renfrew, peu importe la situation de logement de chacun. Soulignons que 80 répondants ont affirmé avoir été en situation d'itinérance à un moment ou à un autre alors qu'ils vivaient dans le comté de Renfrew. Nous constatons donc que malgré l'utilité de l'énumération du dénombrement ponctuel et des données du répertoire de données individualisées, elles ne représentent pas l'étendue du problème d'itinérance dans le comté. Les graphiques ci-dessous résument les résultats de l'enquête.



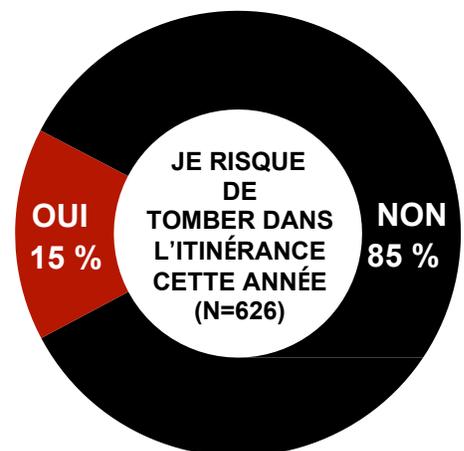
Bien que **515 répondants (65 %)** vivent dans le comté de Renfrew depuis plus de 20 ans, et que 694 répondants (88 %) n'ont jamais vécu dans un logement social, **247 personnes (31 %)** se sont dites préoccupées par leur situation de logement actuelle, la majorité étant des locataires, mais **99 propriétaires** ayant aussi exprimé des inquiétudes. Voici les principales préoccupations des propriétaires : capacité à payer le loyer et les services publics, sentiment d'insécurité dans leur logement, condition générale des lieux, surpeuplement et peur de se faire évincer.



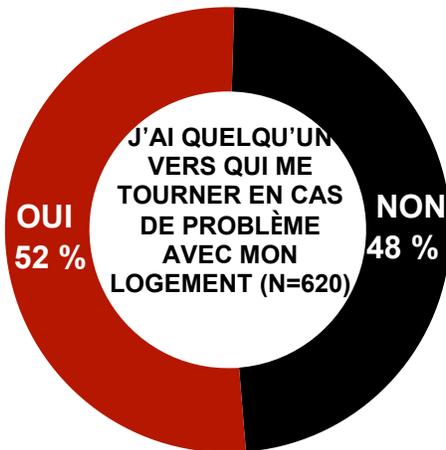


En plus des inquiétudes concernant la qualité de leur logement actuel, **94 des répondants à l'enquête** ont affirmé qu'ils risquent de tomber dans l'itinérance cette année.

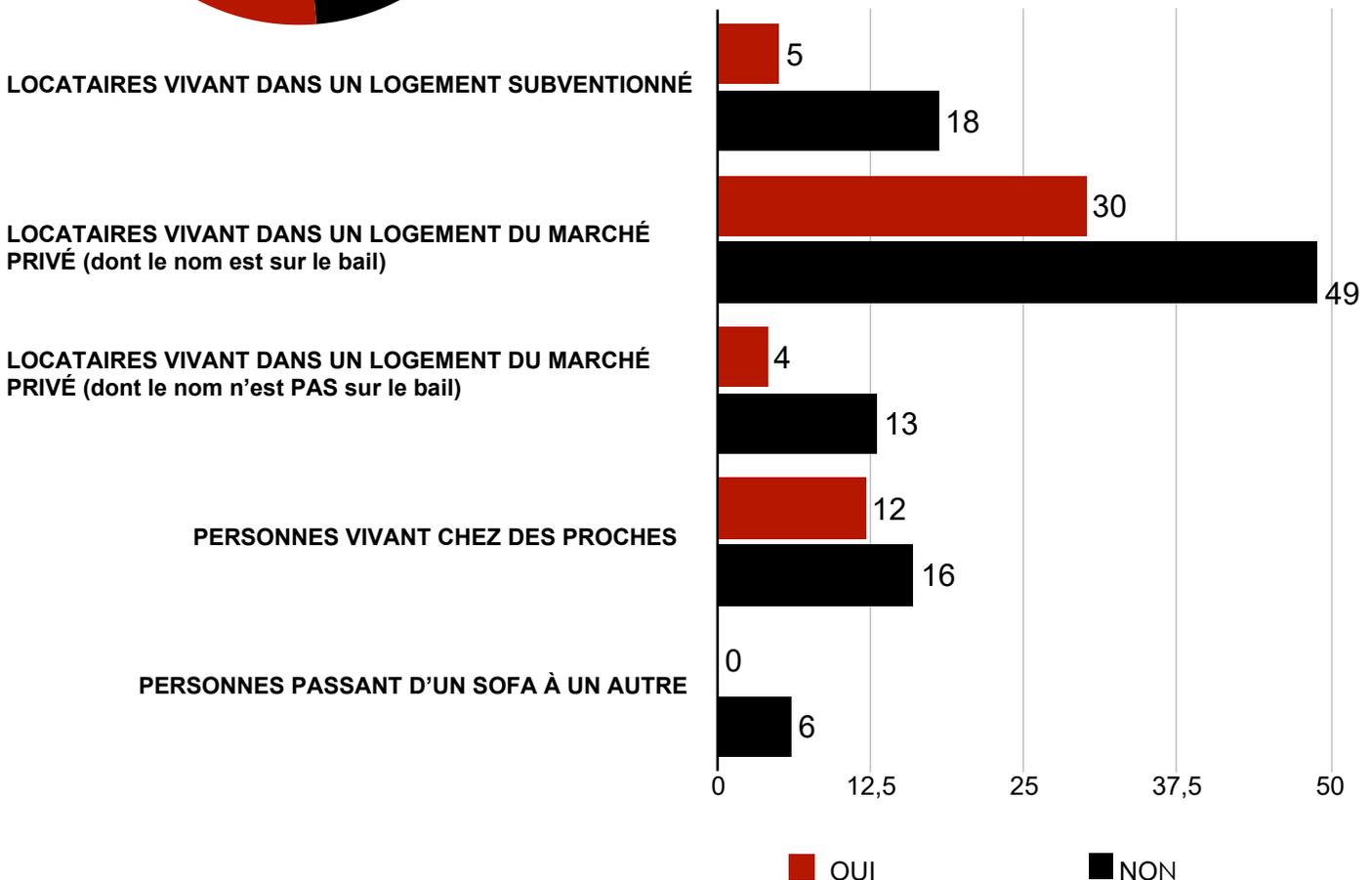
En outre, **298 répondants** ont indiqué que s'il y avait un problème avec leur logement, ils n'avaient personne vers qui se tourner pour obtenir de l'aide.



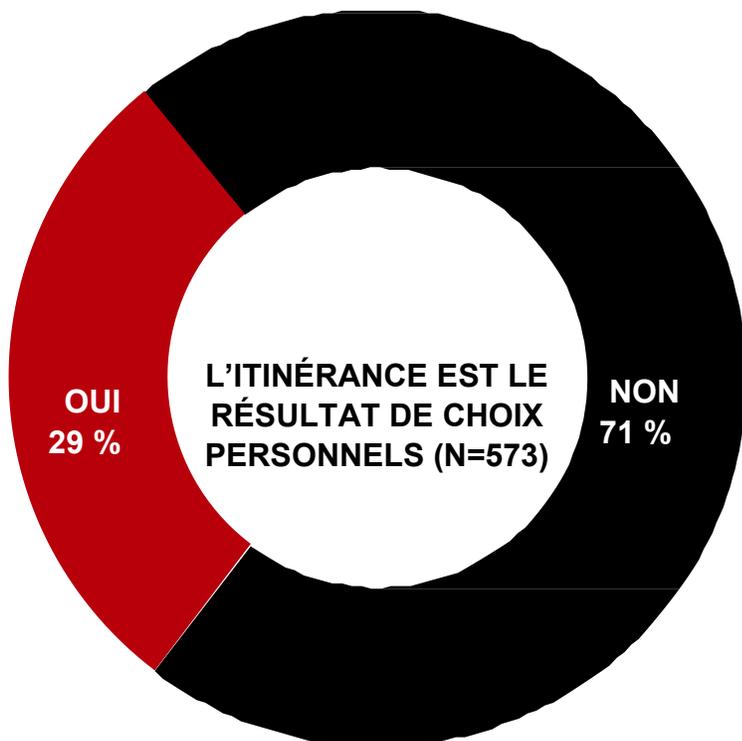
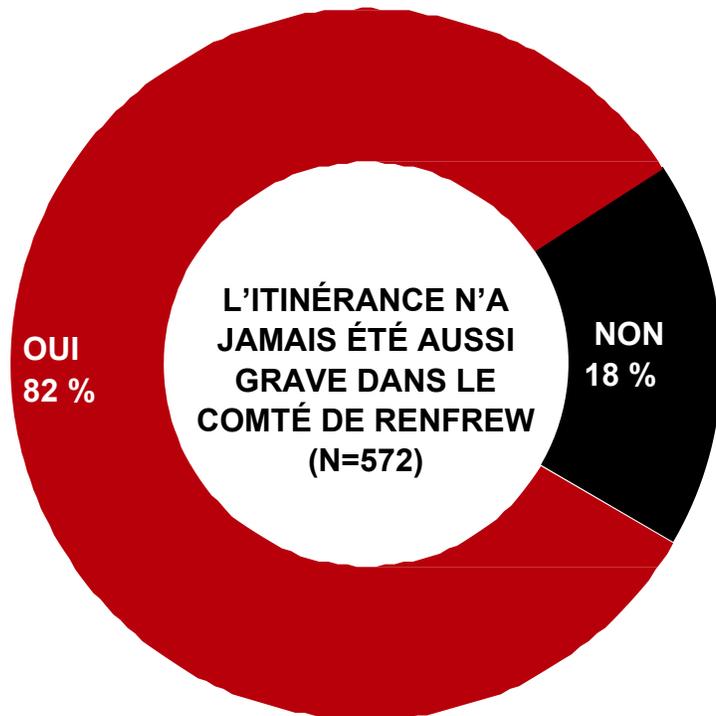
La présence d'un cercle fiable en cas de besoin est un indicateur clé de la santé communautaire et peut aider à déterminer les personnes qui risquent le plus de devenir sans-abri. S'il est vrai qu'un total de 298 répondants ont dit n'avoir personne vers qui se tourner en cas de problème avec leur logement, cette réponse était surtout concentrée chez les locataires du marché privé. En effet, **l'absence d'un réseau de soutien pour ces personnes augmente considérablement le risque perçu de tomber dans l'itinérance.**



**J'AI QUELQU'UN VERS QUI ME
TOURNER EN CAS DE PROBLÈME
AVEC MON LOGEMENT
(non propriétaires, N=153)**

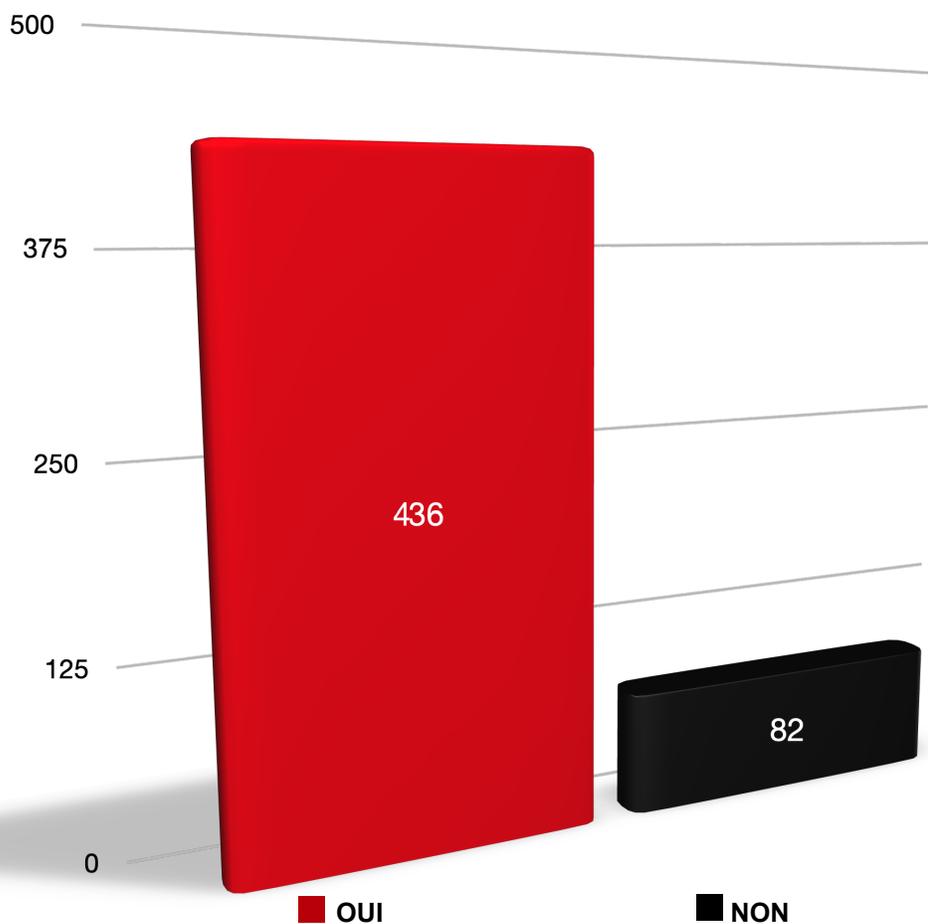


Selon les résultats de l'enquête, une très grande partie des résidents croient que l'itinérance est un problème important dans le comté de Renfrew et ne voient pas ce problème comme étant simplement le résultat de choix personnels.



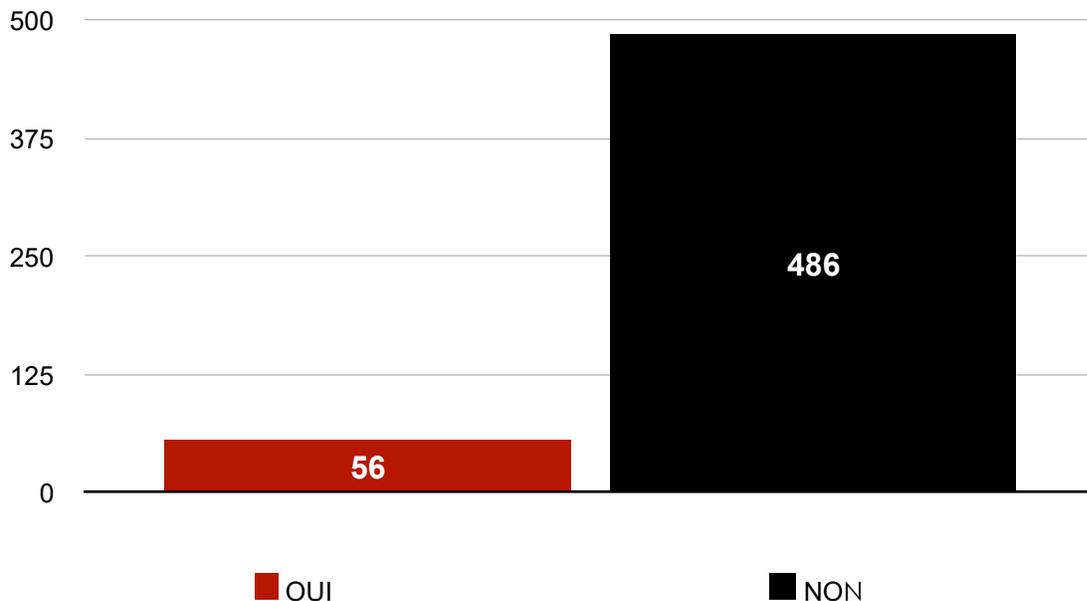
Un sujet est revenu souvent dans les entretiens auprès d'intervenants clés, les séances de discussions avec la population et les réponses à l'enquête : l'itinérance, surtout celle à l'extérieur des refuges, est plus visible que jamais.

IL Y A PLUS DE CAMPEMENTS ET DE PERSONNES DORMANT DANS LA RUE QUE JAMAIS (N=518)



Un autre sujet revenait constamment : les options inadéquates de logement pour les ménages à faible revenu, ainsi que l'offre insuffisante de services directs pour les membres de la communauté qui sont déjà en situation d'itinérance.

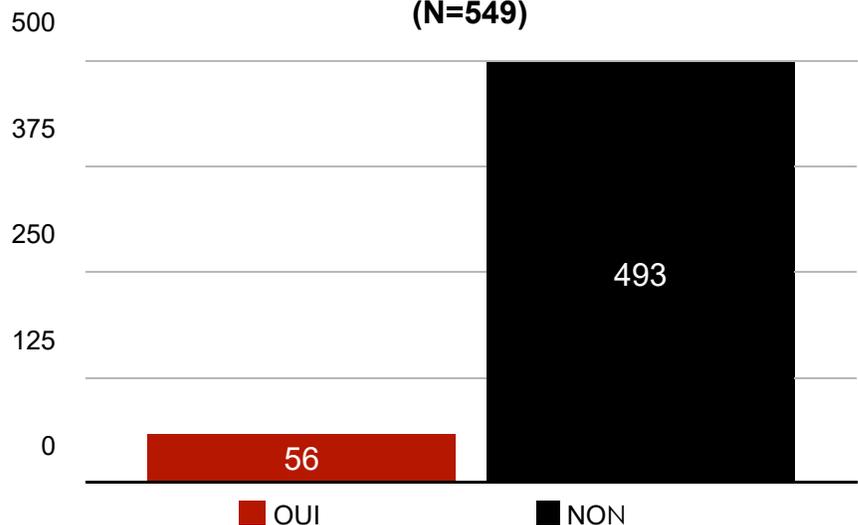
**IL EXISTE SUFFISAMMENT DE SERVICES POUR LES SANS-ABRI
DANS LE COMTÉ (N=542)**



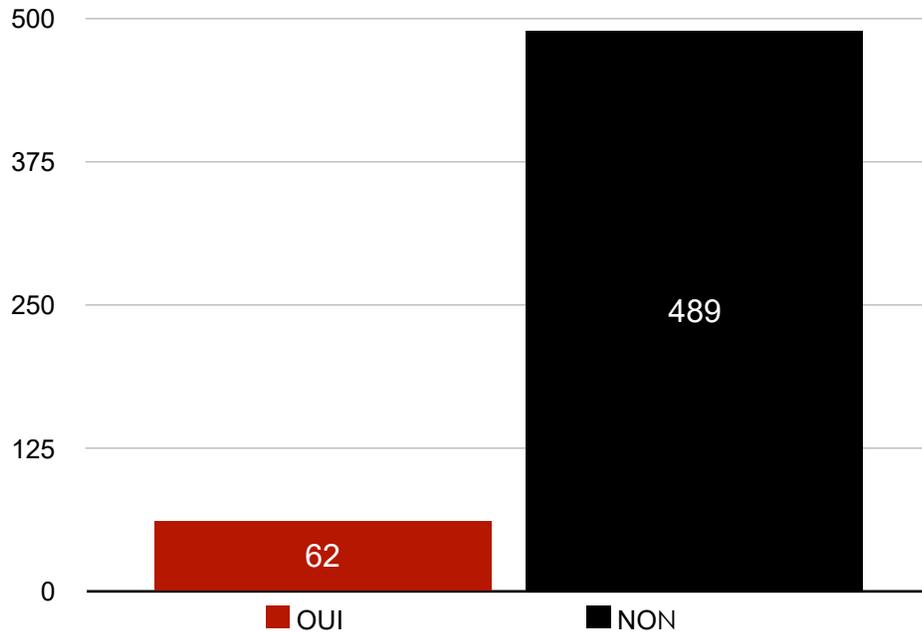
Le manque d'aide directe pour les personnes

ayant des problèmes liés à la santé mentale, à un événement traumatisant et à une dépendance dans le comté de Renfrew était fréquemment soulevé dans les entretiens auprès d'intervenants clés, les séances de discussions avec la population et les réponses à l'enquête.

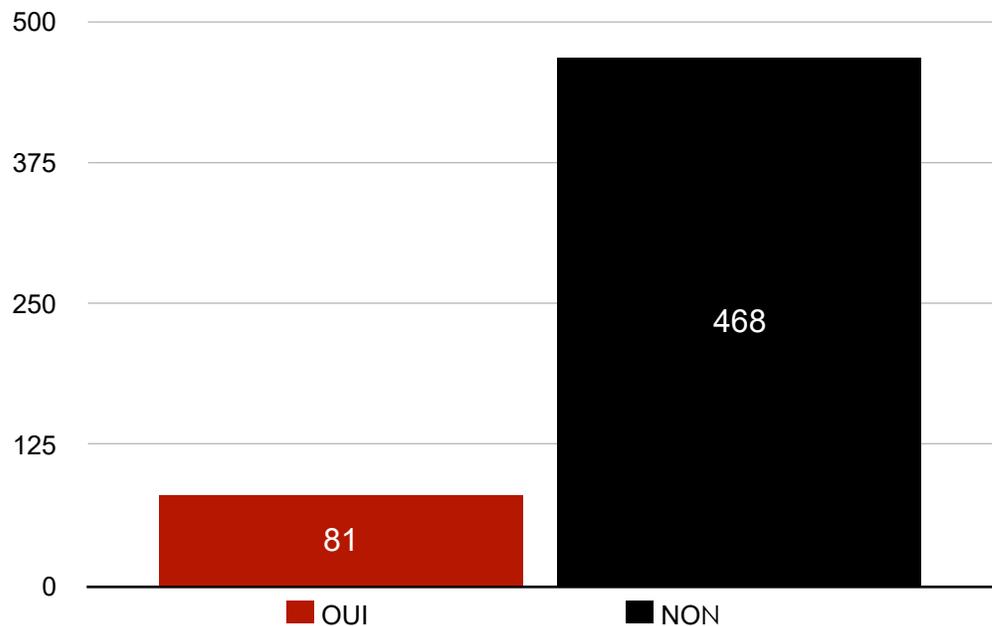
**IL EXISTE DES RESSOURCES ADÉQUATES POUR
LES PERSONNES VIVANT DANS L'ITINÉRANCE
AVEC DES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE
(N=549)**



**IL EXISTE DES RESSOURCES ADÉQUATES POUR LES
PERSONNES VIVANT DANS L'ITINÉRANCE AVEC DES
PROBLÈMES LIÉS À UN ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT (N=551)**

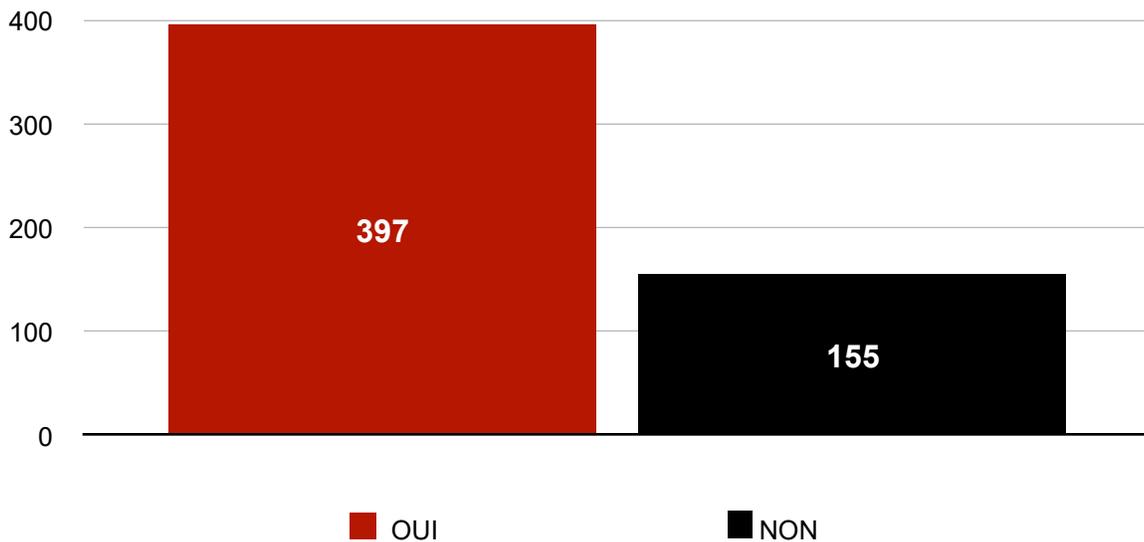


**IL EXISTE DES RESSOURCES ADÉQUATES POUR LES
PERSONNES VIVANT DANS L'ITINÉRANCE AVEC DES
PROBLÈMES DE DÉPENDANCE (N=549)**

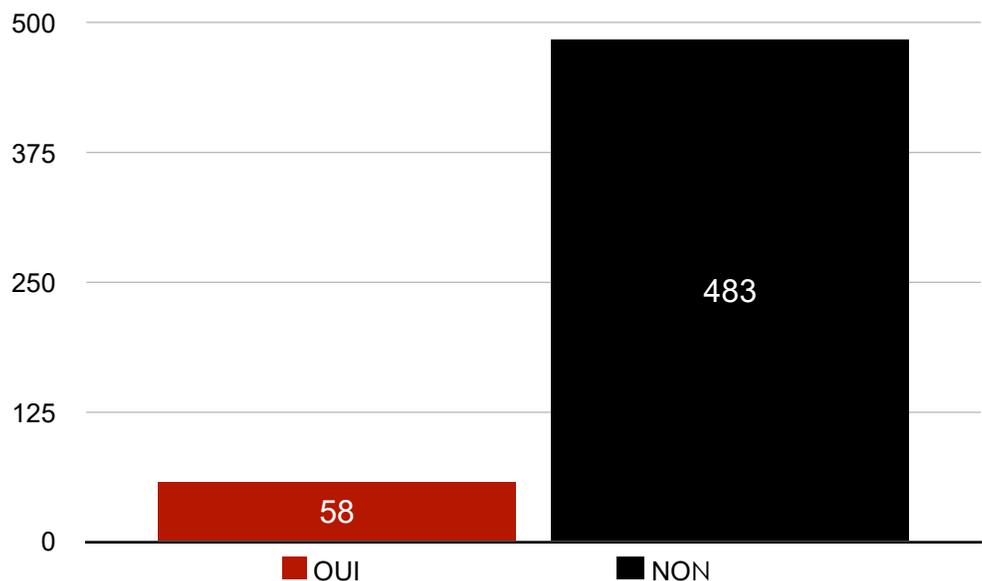


Lorsqu'on leur parle précisément des mesures potentielles directement reliées à l'itinérance, 72 % des répondants disent que le comté de Renfrew doit avoir des refuges d'urgence permanents assez grands pour combler les besoins grandissants. De plus, la majorité des répondants s'entendent pour dire que les personnes en situation d'itinérance n'ont pas un accès adéquat à des toilettes publiques.

**LE COMTÉ DE RENFREW A BESOIN DE REFUGES D'URGENCE
ASSEZ GRANDS POUR COMBLER LES BESOINS ACTUELS
(N=552)**

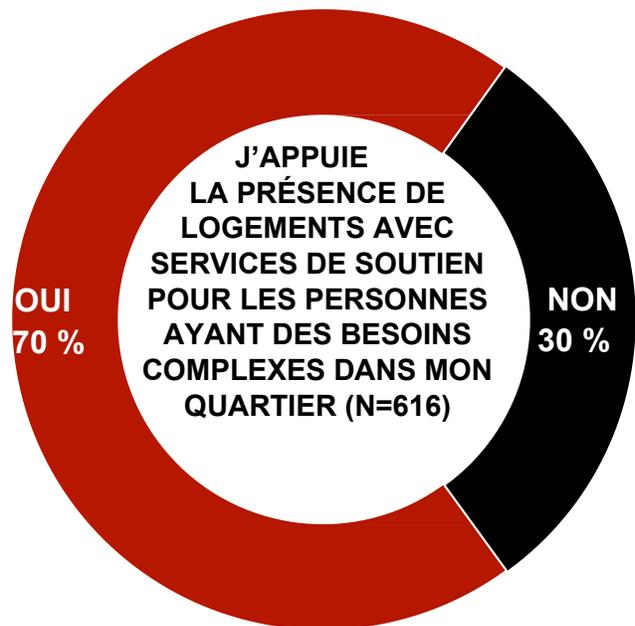
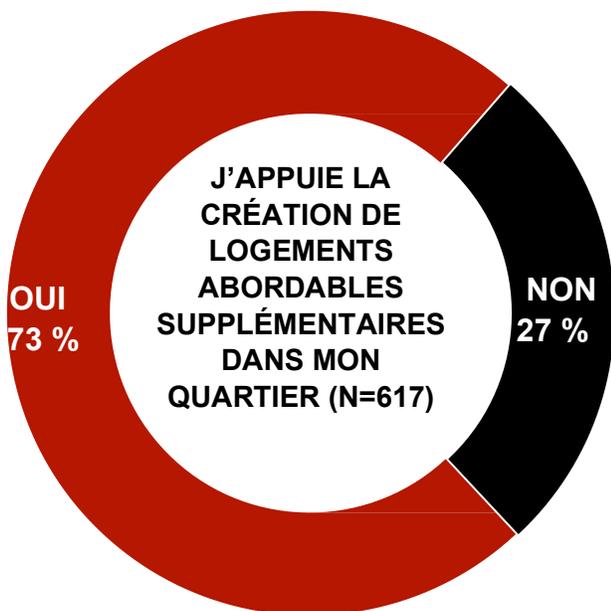
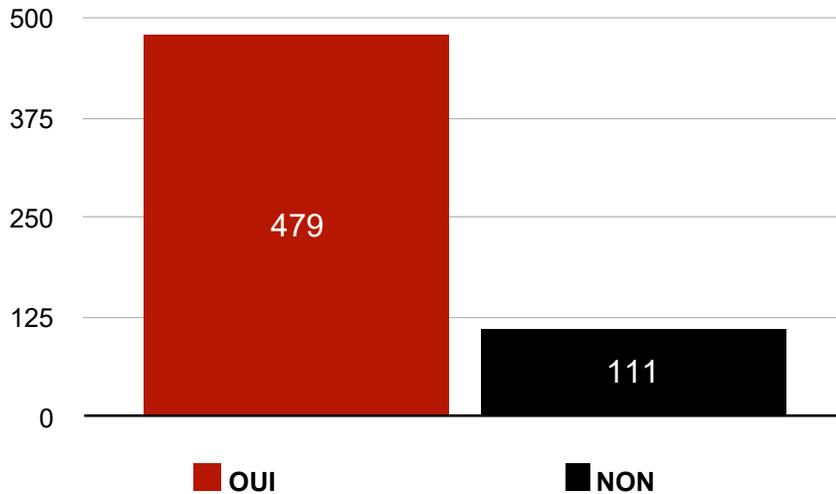


**LES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE ONT UN
ACCÈS ADÉQUAT AUX TOILETTES PUBLIQUES (N=541)**

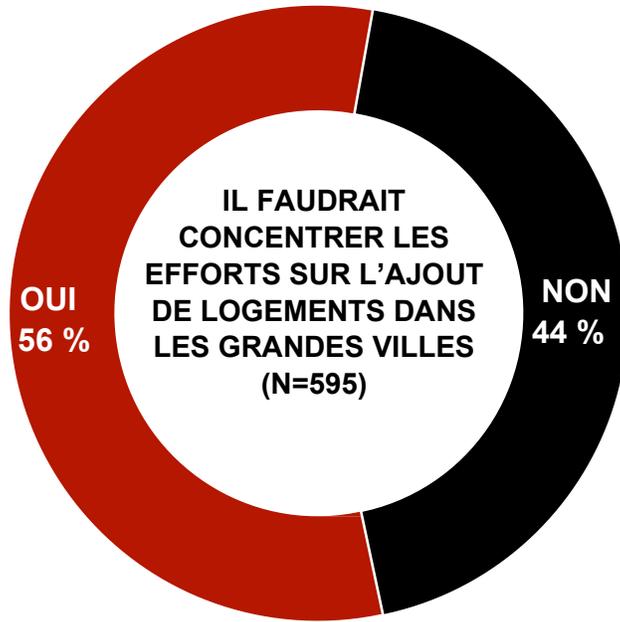


En plus de croire qu'il devrait y avoir plus de logements avec loyer indexé au revenu du ménage, un nombre important de répondants appuieraient la création, dans leur quartier, de logements abordables supplémentaires, y compris ceux pour les personnes ayant des besoins complexes.

LE COMTÉ DE RENFEW NÉCESSITE PLUS DE LOGEMENTS AVEC LOYER INDEXÉ SUR LE REVENU MENSUEL DU MÉNAGE (N=619)

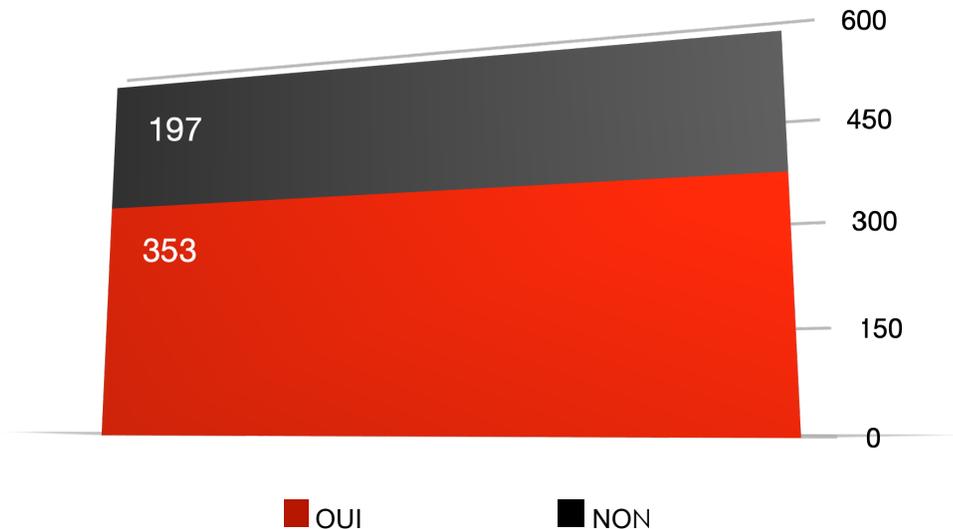


En ce qui concerne l'ajout de logement dans les plus grandes villes du comté de Renfrew, les réponses étaient distribuées à parts égales.



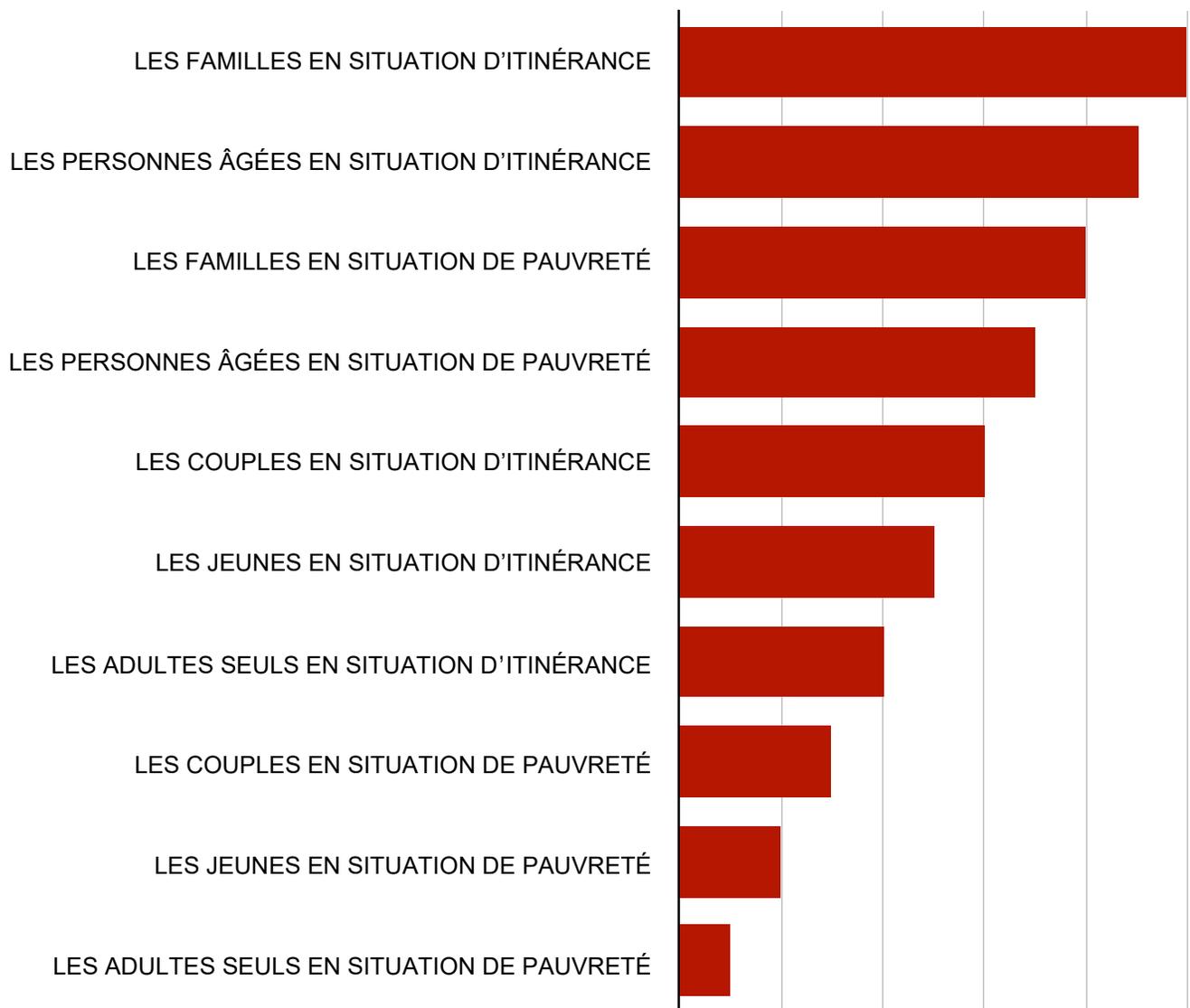
En ce qui concerne la priorité des personnes en situation d'itinérance pour les logements financés par le gouvernement, 64 % des répondants appuyaient cette approche.

JE CROIS QUE LES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE DEVRAIENT AVOIR LA PRIORITÉ LORSQUE DES LOGEMENTS SUBVENTIONNÉS PAR LE GOUVERNEMENT DEVIENNENT VACANTS (N=550)



La majorité des membres de la communauté accorderaient la priorité aux personnes en situation d'itinérance pour l'accès aux logements disponibles. Le graphique ci-dessous illustre l'ordre des priorités qu'ils ont accordées à différents groupes pour le logement. En résumé, ils ont attribué le statut prioritaire aux familles et aux personnes âgées en situation d'itinérance, et la priorité la plus faible aux adultes seuls et aux jeunes en situation de pauvreté.

■ SELON VOUS, QUELLE POPULATION DEVRAIT AVOIR LA PRIORITÉ EN MATIÈRE DE LOGEMENT (N=626)



En résumé, cette récente enquête a recueilli les réponses de **791 membres de la communauté**, et le temps moyen pour remplir l'enquête a été de 11 minutes et 5 secondes. Les résultats révèlent une grande préoccupation parmi les résidents du comté de Renfrew concernant les problèmes de logement et d'itinérance, la population appelant à la prise de mesures et de solutions plus décisives.

Les répondants ont exprimé qu'ils sont de plus en plus conscients des problèmes d'itinérance, notant qu'ils sont de plus en plus visibles et graves. La plupart d'entre eux conviennent qu'il existe un besoin urgent de refuges d'urgence permanents pour répondre à la demande grandissante. En outre, les résidents soulignent la nécessité d'améliorer les services de soutien axés sur la santé mentale, les dépendances et les événements traumatisants.

Les résidents s'opposent en grand nombre à l'apparition de nouveaux campements dans leur quartier, mais ils appuient la création de logements abordables avec services de soutien pour les personnes ayant des besoins complexes. Cette approche est considérée comme un élément incontournable de toute solution globale.

L'enquête pointe également vers des préoccupations majeures concernant la situation actuelle en matière de logement : 92 répondants disent être susceptibles de tomber dans l'itinérance au cours de la prochaine année, et 274 répondants affirment n'avoir aucune ressource immédiate vers laquelle se tourner en cas de problème avec leur logement.

Malgré les opinions diverses sur l'emplacement précis de nouveaux logements, il existe un consensus sur le besoin immédiat d'offrir plus d'options de logement, particulièrement pour les ménages à très faible revenu. On souhaite également concentrer les efforts sur les besoins des familles et des personnes âgées en situation d'itinérance.

ENTRETIENS AUPRÈS D'INTERVENANTS CLÉS

Au cours du mois de juin 2024, OrgCode a mené douze entretiens auprès d'intervenants clés de divers secteurs relatifs au logement et à l'itinérance dans le comté de Renfrew. Voici certains des intervenants ayant participé :

- Police provinciale de l'Ontario
- Travailleurs en santé mentale
- Services communautaires
- Ontario au travail
- Organismes de logement sans but lucratif
- Services de santé du comté
- Entreprises locales
- Prestataires de services sans but lucratif
- Fonctionnaires municipaux

Objectifs des entretiens : Les entretiens visaient à sonder l'opinion des intervenants sur la situation actuelle du logement et de l'itinérance, évaluer le rôle du comté dans la résolution de ces problèmes, et recueillir des recommandations pour gérer les besoins complexes des personnes nécessitant plus de ressources. On demandait aussi aux intervenants de suggérer des emplacements optimaux dans le comté de Renfrew pour l'établissement d'installations et de programmes d'aide aux sans-abri.

PRINCIPAUX CONSTATS :

1. Émergence d'une crise du logement et de l'itinérance :

- Ce sujet revenait souvent pendant les entretiens. Selon les intervenants interrogés, le comté de Renfrew est dans les débuts d'une crise du logement et de l'itinérance grave, et les conditions sont plus alarmantes que jamais. Nous n'avons pas encore une vue d'ensemble du problème d'itinérance et de campements, mais nous savons qu'il se concentre surtout à Pembroke et qu'on s'inquiète de son étalement vers les petites villes aux alentours.

2. Manque de logements abordables :

Le grand manque de logements abordables est considéré comme la principale cause de la crise. On dit que les solutions à court terme (comme les séjours dans un motel) ne sont pas adéquates. Il faut sensibiliser les membres du public de toute urgence pour qu'ils comprennent l'ampleur de la crise afin de mettre en place des solutions efficaces et contrer la désinformation qui contribue à l'opinion publique

négative envers les personnes en situation d'itinérance, mais aussi envers les personnes qui s'efforcent de résoudre le problème.

3. Besoin d'une collaboration accrue :

- La mise en place de solutions efficaces nécessite une collaboration accrue et une approche collective. L'initiative MESA est considérée comme un modèle, car il s'agit du type de collaboration requis. Même si le comté joue maintenant un rôle proactif et se penche sur les lacunes en matière de financement et de services, il est entendu qu'il ne peut pas résoudre ces problèmes à lui seul.

4. Préoccupations concernant les services actuels :

- On s'inquiète du fait que The GRIND est le seul prestataire de services directs pour les personnes en situation d'itinérance, surtout en raison de son emplacement et de son expertise limitée. La définition d'une mission plus claire et l'ajout de spécialistes au personnel pourraient mitiger certaines de ces préoccupations.
- Le manque de logements abordables force les gens à vivre dans des conditions dangereuses et inadéquates. La hausse des loyers et les listes d'attente qui s'allongent mettent plus de pression sur les ressources communautaires comme les banques alimentaires, les entreprises locales et les services de prévention de l'itinérance. Il faut absolument protéger l'accès aux logements existants et combler les lacunes en matière de compréhension des besoins des personnes en situation de logement précaire.

5. Difficultés en matière de logement et d'éviction :

- Les logements privés et sans but lucratif restent vides trop longtemps en raison du coût élevé des rénovations et des retards dans les travaux. Compte tenu de la hausse du nombre d'avis d'éviction, les gens ne sont pas certains de la façon d'accéder aux ressources et des étapes à suivre, ce qui mène à des situations de surpeuplement et à des conditions dangereuses dans les logements, le tout, sans recours adéquat.

- La montée du coût du logement n'est pas accompagnée d'une augmentation équivalente du soutien au revenu et des subventions au logement. Il faut donc modifier les politiques d'admissibilité au logement à loyer indexé sur le revenu et aux autres programmes d'aide au logement.

6. Besoin de logements d'urgence et avec services de soutien :

- Il n'y a pas assez de logements d'urgence, et les séjours dans un motel ou dans un hôtel n'offrent pas les ressources d'aide nécessaires, contribuant ainsi à une hausse du nombre de campements.
- Il est toutefois difficile d'avoir une définition unique d'un logement avec services de soutien partout dans le comté en raison des besoins grandissants. Le personnel du comté peine à répondre à la demande et s'efforce d'adapter les politiques internes à la situation, mais manque de ressources.

7. Opinion de la communauté et emplacement des services :

- Certaines inquiétudes ont été soulevées concernant le syndrome « d'accord, mais pas dans ma cour », qui pourrait nuire à l'ajout de logements avec services de soutien. Toutefois, l'enquête auprès de la population indique que 70 % des répondants appuieraient la création de logements pour les personnes ayant des besoins complexes dans leur quartier.
- Puisqu'il y a un manque de services de transports, il est tout à fait logique de choisir l'emplacement des nouveaux services en fonction de l'endroit où il y a le plus de besoins. Pembroke est considéré comme le meilleur emplacement pour un refuge d'urgence permanent, malgré les difficultés politiques que cette décision pourrait entraîner.

8. Qualité des services :

- La qualité des nouveaux services semble être plus importante aux yeux des intervenants que leur emplacement. Il faut adopter des pratiques éprouvées et bien former le personnel afin d'assurer la réussite et l'acceptation des nouveaux services, car il y aura des préoccupations, peu importe l'emplacement, s'ils ne sont pas gérés de façon professionnelle.

Ces constats démontrent bien l'ampleur de la crise dans le comté, exacerbée par la grande pénurie de logements abordables et les solutions à court terme inadéquates. Il faut sensibiliser le public de toute urgence afin de contrer la désinformation et favoriser une meilleure compréhension des causes et des solutions de l'itinérance. La collaboration entre les organismes, avec pour modèle l'initiative MESA, est considérée comme un élément fondamental pour la résolution de ce problème et l'innovation dans ce domaine. Certaines personnes ont soulevé des préoccupations concernant l'offre de services actuelle, surtout en ce qui a trait à la capacité actuelle de The GRIND à desservir les membres de la population aux prises avec la crise du logement et de l'itinérance. Le coût élevé des rénovations, la hausse du taux d'évictions et le manque de logements d'urgence épuisent davantage les ressources communautaires. Malgré une certaine résistance, la majorité des résidents du comté appuieraient l'intégration de nouveaux modèles de logements avec services de soutien dans leur quartier. Les gens croient que l'efficacité de la prestation de services devrait être la priorité, ce qui souligne l'importance d'avoir du personnel bien formé et d'adopter des pratiques éprouvées plutôt que de débattre de l'emplacement des services.

SÉANCES DE DISCUSSIONS AVEC LA POPULATION

Du 17 au 21 juin, OrgCode a animé une série de séances de discussions avec la population afin de sonder l'opinion de divers groupes d'intervenants concernés. Chaque séance a duré environ 2 heures et demie et comprenait les éléments suivants :

- **Survol du projet et présentation de la situation actuelle** : présentation du projet incluant un résumé de la situation actuelle en ce qui concerne l'itinérance dans le comté de Renfrew.
- **Activité interactive** : exercice de collaboration pour déterminer les valeurs et les principes clés du plan, ainsi que ses éléments fondamentaux.
- **Discussions en petits groupes** : conversations visant à trouver des idées pour combler les besoins en matière de logement pour les personnes vivant dans la pauvreté ou ayant des besoins plus complexes, et visant à améliorer les mesures de lutte contre l'itinérance du comté.
- **Exercice d'ordre de priorité** : activité visant à classer les idées en fonction de la

possibilité de les réaliser et leurs répercussions potentielles sur la population.

Divers intervenants du secteur ont participé à ces séances, notamment les suivants :

- Les membres du public et de la communauté
- Les membres du personnel de la Renfrew County Housing Corporation et du comté
- Les fournisseurs de logement sans but lucratif
- Les dirigeants d'entreprises locales
- Les personnes ayant vécu dans un logement subventionné
- Les personnes ayant vécu dans l'itinérance

OrgCode adhère au principe « Rien pour nous sans nous » qui souligne l'importance d'inclure dans le processus les personnes ayant vécu dans un logement subventionné et dans l'itinérance.

PRINCIPAUX CONSTATS :

Croyances concernant les personnes en situation d'itinérance dans le comté de Renfrew

- Les personnes qui vivent dans l'itinérance sont dignes d'empathie et devraient recevoir les ressources et les services d'aide nécessaires pour combler leurs besoins en matière de logement.
- Défauts du système et événements traumatisants : L'incapacité de se loger est souvent le résultat d'un échec du système et de traumatismes liés à un événement passé.
- Droit à un logement sûr : Chaque personne devrait avoir accès à un logement adéquat et sécuritaire qui répond à ses besoins.
- Dignité et empathie : Chaque personne mérite la dignité et la compassion.
- Vulnérabilité universelle : L'itinérance peut toucher tout le monde; ce n'est pas un choix. Aujourd'hui, le coût de la vie élevé augmente le risque de tomber dans l'itinérance.
- Causes complexes : Il n'existe pas de cause unique de l'itinérance; il s'agit d'un problème extrêmement complexe. Les solutions à l'itinérance doivent être aussi dynamiques que les causes et les réalités du problème.
- Écoute des expériences, sans catégorisation : L'itinérance est une expérience. Elle ne définit personne.

Observations supplémentaires provenant de personnes en situation d'itinérance :

- Risques de victimisation : Les personnes en situation d'itinérance sont plus susceptibles d'être victimes de maltraitance, de vol et de violence que d'être les auteurs de ces crimes.
- Idées fausses : Une personne qui est sans-abri n'est pas nécessairement délinquante ou « bonne à rien ». Il est simplement difficile de se concentrer sur les préoccupations de sa communauté quand on se bat pour survivre chaque jour.

Croyances concernant le logement des personnes à revenu très faible :

- Difficultés quotidiennes : Ces personnes doivent surmonter des difficultés chaque jour pour joindre les deux bouts et ont besoin d'aide pour réussir à être autonomes.
- Isolement et peur : Ces personnes se sentent souvent isolées et craignent de perdre leur logement à tout moment.
- Besoin de ressources complètes : Il faut davantage de ressources d'aide en matière de santé mentale, de dépendance et de trouble d'accumulation.

Idées pour combler les besoins en matière de logement :

- Augmentation du nombre de logements avec services de soutien : Accroître l'offre de logements avec services de soutien dans le comté.
- Amélioration des ressources aidant les gens à conserver leur logement : Mettre au point des ressources qui aident les gens à maintenir leur situation de logement actuelle.
- Programmes de dynamique de la vie : Créer plus de programmes axés sur l'autonomie fonctionnelle.
- Modèle centralisé : Créer des centres mettant à la disposition des gens une vaste gamme de ressources au même endroit.
- Base de données partagée : Établir une base de données partagée contenant les ressources d'aide et de soutien disponibles.
- Amélioration des systèmes de données : Améliorer les systèmes de données pour mieux comprendre l'ampleur réelle des besoins dans le comté.
- Disponibilité accrue des travailleurs de soutien : Accroître le nombre de

travailleurs en santé mentale et de gestionnaires de cas qui ont la possibilité de se rendre chez les clients.

- Intégration d'histoires vécues dans la conception de nouvelles initiatives : Veiller à consulter les personnes ayant du vécu en la matière lors de la création de nouveaux programmes.
- Révision des allocations de loyer : Améliorer les allocations de loyer et modifier les exigences d'admissibilité aux suppléments au loyer.
- Accent sur la prévention de l'itinérance : Concentrer les efforts sur la prévention afin d'assurer la stabilité en matière de logement.
- Plus d'efforts envers l'amélioration de la sécurité alimentaire : Élargir les programmes de sécurité alimentaire pour soutenir la population pendant la crise du logement.
- Consolidation des partenariats : Découpler les efforts de collaboration entre les prestataires de services et les ministères.
- Offre d'aide supplémentaire pour les citoyens plus âgés : Fournir davantage de ressources aux personnes âgées pour les aider à rester à domicile.
- Priorité des sans-abri pour l'accès aux logements : Accorder la priorité aux personnes vivant dans l'itinérance lorsqu'un logement devient disponible si les ressources d'aide adéquates sont en place.

Idées pour se pencher sur l'enjeu de l'itinérance :

- Ordre de priorité des listes d'attente pour les logements : Changer le statut prioritaire sur la liste d'attente pour un logement afin d'y inclure les personnes en situation d'itinérance.
- Ajout de professionnels aux équipes : Axer le financement et les occasions de formation sur l'embauche et la fidélisation de professionnels pour travailler directement avec les personnes en situation d'itinérance.
- Élargissement des services d'approche : Créer de nouveaux services d'approche, autres que ceux qui sont fournis par les équipes d'ambulanciers paramédicaux.
- Établissement d'un refuge permanent : Créer un refuge d'urgence permanent facile d'accès axé sur le logement.
- Création de logements de transition : Mettre en place des logements de transition pour combler les besoins complexes et favoriser la stabilité avant la

transition vers un logement permanent.

- Responsables des dossiers désignés : Affecter des responsables de dossiers spécialement aux personnes en situation d'itinérance afin de les guider vers tous les services et toutes les ressources disponibles.
- Amélioration des ressources pour les problèmes de dépendance : Collaborer avec les ministères provinciaux pour ajouter des programmes d'aide au traitement des dépendances, de désintoxication et de réadaptation.
- Amélioration des processus et des communications relativement au répertoire de données individualisées : Optimiser le processus du répertoire de données individualisées pour mieux comprendre et améliorer la gestion afin de coordonner le placement des personnes en situation d'itinérance dans le nombre de logements limité et les options de soutien disponibles localement.
- Campagne de sensibilisation du public : Lancer une campagne de sensibilisation du public pour parler des réalités et des préjugés entourant l'itinérance, et de l'importance d'offrir des logements comme seule solution.
- Programmes de prévention de l'itinérance : Accroître le nombre de programmes et de ressources de prévention de l'itinérance, notamment les mesures de prévention de la perte de logement, de déviation des refuges et de prévention ciblée des évictions.
- Utilisation de l'expérience des personnes ayant du vécu en la matière : Assurer l'implication continue des personnes ayant vécu des crises de logement et dans l'itinérance, et tenir compte de leur expérience dans la conception, l'amélioration et l'évaluation des mesures de lutte contre l'itinérance et des initiatives de logement.
- Accompagnement pour le rapport locateur-locataire : Fournir des ressources pour aider les locateurs et les locataires à résoudre leurs différends.

PRIORITÉS CIBLÉES :

Durant chaque séance de consultation, les participants ont passé en revue toutes les idées proposées et ont choisi leurs priorités. Les principales priorités ciblées lors de toutes les séances sont les suivantes :

1. **Prévention** : Se concentrer sur les activités et les ressources assurant la stabilité en matière de logement et évitant les cas d'itinérance.

2. **Refuge d'urgence permanent** : Établir un refuge d'urgence permanent, accessible, géré par des professionnels et axé sur la facilité d'accès et le logement.
3. **Logements de transition** : Créer des logements de transition s'adressant aux personnes ayant des besoins complexes et concomitants.
4. **Meilleure collecte des données** : Améliorer la collecte et l'analyse des données pour mieux comprendre l'ampleur du problème d'itinérance et des besoins en matière de logement.
5. **Ressources d'aide en continu** : Embaucher davantage d'employés pour offrir du soutien en continu aux personnes en situation d'itinérance, même une fois qu'elles sont logées.
6. **Ordre de priorité pour les logements** : Accorder la priorité aux personnes en situation d'itinérance au moment d'attribuer les logements vacants.
7. **Collaboration accrue** : Renforcer la collaboration entre les prestataires de services, les fournisseurs de logements et les ministères.

ANALYSE DES DONNÉES

Malgré qu'il y ait peu de données détaillées concernant l'itinérance dans le comté de Renfrew, elles sont suffisantes pour élaborer une base de référence et des plans stratégiques contenant des solutions et des mesures de lutte contre l'itinérance.

DÉNOMBREMENT PONCTUEL

Le **DÉNOMBREMENT PONCTUEL** le plus récent, mené en novembre 2023, indiquait qu'au moins 55 ménages étaient en situation d'itinérance; 65 % d'entre eux étaient situés à Pembroke, et 53 % étaient des itinérants chroniques (depuis plus de 6 mois). La majorité des membres de ces ménages étaient âgés de 30 à 64 ans, alors que 27 % d'entre eux étaient des jeunes âgés de 16 à 29 ans. Les conclusions tirées de ce dénombrement ponctuel correspondent aux résultats obtenus dans d'autres régions du Canada au cours des dernières années.

Voici les principaux constats de l'enquête :

- 40 % étaient sans abri (camping)

- 31 % passaient d'un sofa à l'autre
- 20 % vivaient dans des refuges d'urgence ou à l'hôtel
- 2 % avaient quitté un établissement de santé (hôpital)
- 7 % n'ont pas déclaré leur situation actuelle

Causes de l'itinérance déclarées :

- 22 % ont été victimes de violence entre partenaires intimes
- 22 % ont vécu une rupture
- 18 % se sont fait mettre à la porte de leur logement
- 16 % se sont fait évincer
- 4 % ont blâmé des conditions dangereuses or un immeuble en mauvaises conditions
- 4 % n'ont pas donné de raison
- 14 % ont indiqué d'autres raisons

Types de ménages :

- 60 % étaient seuls
- 18 % étaient célibataires avec des enfants
- 13 % étaient en couple
- 7 % étaient en couple avec des enfants
- 2 % n'ont pas déclaré le type de ménage

Facteurs ayant contribué à l'itinérance :

- 56 % avaient une maladie mentale
- 49 % avaient un problème de santé
- 42 % avaient un problème de consommation de substances psychoactives
- 35 % avaient un trouble d'apprentissage ou une limitation cognitive
- 25 % avaient des limitations physiques

RÉPERTOIRE DE DONNÉES INDIVIDUALISÉES

Le comté de Renfrew tient un **RÉPERTOIRE DE DONNÉES INDIVIDUALISÉES**, qui est un outil essentiel dans la gestion des cas d'itinérance. Ce répertoire fournit ce qui suit :

1. **Données détaillées et exactes** : nom, coordonnées, besoins particuliers et historique de logement/d'itinérance de toutes les personnes qui acceptent d'être ajoutées au répertoire.
2. **Mise à jour en temps réel** : mises à jour régulières qui assurent l'exactitude des statuts de logement et de soutien, les données étant mises à jour au fur et à mesure que les personnes inscrites au répertoire obtiennent un logement ou deviennent sans-abri.
3. **Coordination et ordre de priorité** : coordination des services et priorité accordée selon l'urgence de la situation et les besoins.
4. **Suivi et transparence** : évaluation de l'efficacité des interventions et suivis nécessaires.
5. **Attribution des ressources** : allocation efficace des ressources selon les besoins de chaque personne en matière de logement et de services d'aide.
6. **Intégration aux autres systèmes** : intégration à d'autres systèmes de données, comme les systèmes de gestion de l'information sur l'itinérance, pour obtenir une vue d'ensemble.

En date de juillet 2024, le répertoire de données individualisées du comté de Renfrew contient **27 personnes distinctes en situation d'itinérance, dont 14 itinérants chroniques**. Au Canada, l'itinérance chronique désigne une période d'itinérance persistante ou à long terme, c'est-à-dire qu'une personne a été sans-abri pendant au moins 180 jours à un certain moment au cours d'une année (chronicité aiguë) et/ou a été sans-abri de façon récurrente pour des périodes totalisant 18 mois sur 3 ans (instabilité prolongée)¹. Souvent, cette personne rencontre des obstacles importants pour atteindre une stabilité de logement et combler ses besoins en ressources de soutien.

¹ Vers un chez-soi : Glossaire en matière d'itinérance à l'intention des communautés (mai 2024), cité ici : <https://plateformeapprentissageitinérance.ca/library/resources/glossaire-en-matiere-ditinerance-a-lintention-des-communautes/>

En novembre 2023, 28 nouvelles personnes ont été ajoutées au répertoire de données individualisées (période correspondant au dénombrement ponctuel). Cette hausse démontre l'importance de recueillir des données régulièrement tout au long de l'année. Du 1^{er} janvier 2024 au mois de juillet 2024, 5 personnes en moyenne ont été ajoutées chaque mois, y compris 2 itinérants chroniques par mois. Il y a eu plus de noms ajoutés que de noms retirés, entraînant une hausse mensuelle nette des cas d'itinérance totalisant 59 % de janvier à juillet.

En moyenne, 2 personnes inscrites sur le répertoire par mois se voient attribuer un logement, mais 3 personnes par mois deviennent inactives dans le répertoire, ce qui indique que le système perd contact avec plus de personnes qu'il n'arrive à loger. La tendance semble être la même en ce qui concerne la population globale d'itinérants. Depuis le début de l'année, 12 personnes qui avaient trouvé un logement sont retombées dans l'itinérance, ce qui pointe vers la nécessité d'améliorer les mesures et les ressources de prévention de l'itinérance.

DONNÉES SUR LA HALTE-CHALEUR

La **HALTE-CHALEUR** a été opérationnelle pendant 140 nuits du 1^{er} décembre 2023 au 18 avril 2024. Géré par des employés et des bénévoles, The GRIND a été établi dans une roulotte-bureau ATCO (12 pi x 50 pi) au Pembroke Farmers Market. Celle-ci était équipée de 27 fauteuils inclinables pour que les gens puissent se reposer pendant la nuit. La roulotte avait également un service de 100 ampères connecté au bâtiment du marché pour fournir de l'électricité et du chauffage. Les installations incluaient une roulotte avec deux salles de bain pour combler les besoins en matière d'hygiène. Elles étaient surveillées par vidéo et équipées de détecteurs de fumée pour assurer la sécurité de tous.

Statistiques concernant les opérations de la halte-chaueur :

- Nombre total de séjours pour se réchauffer : 1 309
- Nombre de personnes distinctes servies : 101

COUNTY OF RENFREW
PLAN DE LOGEMENT ET DE LUTTE CONTRE L'ITINÉRANCE SUR 10 ANS

- Durée moyenne des séjours : 8 nuitées
- Séjour le plus long : 30 des 31 nuits (mars)
- Nuit la plus occupée : 19 personnes

Nombre de repas fournis :

- Soupers : 1 309
- Déjeuners : 979

Caractéristiques sociodémographiques des personnes servies :

- Genre :
 - Homme : 70
 - Femme : 31
- Âge :
 - Plus jeune : 16 ans
 - Plus âgé : 86 ans

Résidence :

- Locale (comté de Renfrew) : 89 personnes
- Non locale : 12 personnes (dont seulement 2 sont restées dans la région)

SERVICES D'APPROCHE

L'observation des **SERVICES D'APPROCHE** à Pembroke a permis d'obtenir des perspectives utiles sur l'ampleur du problème d'itinérance à l'extérieur des refuges et sur l'efficacité des méthodes d'approche actuelles. En effet, 4 campements, chacun comptant de 2 à 8 personnes, ainsi que plusieurs camps abandonnés, sans signe d'activité récente, ont été découverts. Dans le comté, une équipe MESA dévouée fournit les services d'approche principaux aux personnes vivant dans l'itinérance à l'extérieur des refuges. Il s'agit d'une approche propre au comté de Renfrew; les autres communautés canadiennes ne fonctionnant pas ainsi.

L'initiative MESA (qui se prononce « mey-suh ») du comté de Renfrew est une approche éprouvée mise en pratique par phase et visant à régler les causes sous-jacentes de l'itinérance, de la consommation de substances psychoactives, des dépendances et des problèmes de santé mentale. MESA est un effort collectif favorisant la résilience et la santé de la population et impliquant les services communautaires, les services d'ambulanciers paramédicaux, le service du développement et de l'immobilier, ainsi que divers organismes partenaires. L'initiative est basée sur une « approche en escalier » pour aider la transition d'une situation dangereuse à une communauté plus équitable. Elle mise sur des soins novateurs et des logements stables pour favoriser la santé et le bien-être des résidents et veiller à ce qu'ils se sentent en sécurité à la maison.

L'équipe MESA menant le programme d'approche a tissé des liens de confiance solides avec les résidents des campements, ce qui leur permet de fournir des services de soins de santé plus adaptés. Ces campements sont situés dans des endroits discrets, surtout près du sentier Algonquin Trail, mais ils sont tout de même à une distance raisonnable des ressources et des services, comme The GRIND. Les résidents de ces campements font fréquemment appel aux programmes de repas et aux services de la halte-accueil The GRIND.

Même si les efforts d'approche de l'équipe MESA sont extrêmement bénéfiques, ce modèle en est encore à ses débuts, et il faudra du temps pour bâtir le réseau de soutien complet envisagé. Une approche axée à la fois sur les soins paramédicaux et le logement serait avantageuse, tant pour la population générale de Pembroke que pour les personnes vivant dans des campements.

PROGRAMMES D'AIDE AU LOGEMENT ET DE LUTTE CONTRE L'ITINÉRANCE DANS LE COMTÉ DE RENFREW

En 2023, il y a eu une grande demande pour les logements avec loyer indexé sur le revenu (LIR) dans le comté de Renfrew :

- Temps d'attente actuel pour un logement avec LIR : 7 à 10 ans

- Nombre total de noms sur la liste d'attente locale pour les logements avec LIR : 1 601 (en date de juin 2024)

* Remarque : Ce chiffre inclut 87 ménages dont le statut est prioritaire.

La Politique relative aux ménages prioritaires, établie dans le cadre de la *Loi sur les services de logement*, est conçue pour accorder aux victimes de violence familiale et de traite de personnes un accès prioritaire aux logements sociaux, l'objectif étant de les aider à fuir des conditions de vie dangereuses et à se loger rapidement afin de trouver la sécurité et la stabilité.

Déménagements/emménagements :

- **Ménages ayant emménagé dans un logement à LIR** : 76 (39 de la liste d'attente chronologique, 37 ayant un statut prioritaire)
- **Temps d'attente moyen** :
 - Statut prioritaire : 24 mois
 - Liste d'attente chronologique : environ 7 à 10 ans
- **Déplacements internes** : 18
- **Déménagements** : 84 (stables au cours des quatre dernières années)

Nombre de demandes par taille de logement :

- 1 chambre : 59 personnes âgées, 852 adultes, 0 famille
- 2 chambres : 4 personnes âgées, 43 adultes, 213 familles
- 3 chambres : 0 personne âgée, 4 adultes, 161 familles
- 4 chambres : 0 personne âgée, 1 adulte, 82 familles
- 5 chambres : 0 personne âgée, 0 adulte, 46 familles

Répartition du financement provincial (2023)

En 2023, l'Ontario a attribué 3 569 200 \$ au comté de Renfrew pour ses programmes de prévention de l'itinérance et de stabilité en matière de logement.

- Programme de supplément au loyer : 200 000 \$

- Programme d'allocation-logement : 845 000 \$
- Programme d'aide pour les rénovations urgentes mineures : 200 000 \$. Ce programme offrait des subventions allant jusqu'à 7 500 \$ pour effectuer des réparations essentielles. Pour l'année 2023-2024, 13 ménages ont des subventions totalisant 69 769,42 \$, et les fonds restants ont été attribués à un plan de logement de transition.
- Programme d'aide au logement en cas d'urgence : 845 740 \$ (administré par Ontario au travail). Sous réserve de l'admissibilité, ce programme peut fournir jusqu'à 1 500 \$ aux ménages sans enfant, et 2 000 \$ aux familles qui ont des enfants afin d'aider à couvrir des dépenses urgentes. En 2023-2024, 1 117 demandes ont été approuvées.
- Halte-chaleur : Un montant de 80 000 \$ a été attribué pour la création d'un refuge d'urgence à Pembroke

Programmes et services relatifs au loyer :

- Loyer indexé sur le revenu (LIR) : Ce programme est offert dans les logements appartenant à la RCHC ou gérés par la RCHC. Les ménages paient généralement un loyer équivalent à 30 % de leur revenu. Environ 12 % des locataires de la RCHC paient le loyer maximal.
- Supplément au loyer (LIR pour les logements du marché privé) : Ce programme a fourni des subventions pour des logements du marché privé. En 2023, 74 ménages ont bénéficié de cette initiative.
- Programme d'allocation-logement : Ce programme offrait 300 \$ pour les ménages sans enfant, et 400 \$ pour les familles qui ont des enfants. L'allocation pour 2023-2024 était de 845 000 \$, ce qui a permis d'aider 147 ménages chaque mois.
- Allocation Canada-Ontario pour le logement (ACOL) : Ce programme a fourni une subvention mensuelle de 449,16 \$ à 272 ménages, l'allocation de 2023-2024 étant de 287 600 \$.

Fonds pour l'amélioration de la situation du logement :

- Initiative Canada-Ontario de logement communautaire (ICOLC) et initiative liée aux priorités de l'Ontario en matière de logement : Ces programmes ont appuyé la rénovation et l'amélioration de certains logements.

Accès abordable à la propriété : L'accès à la propriété est appuyé au moyen de programmes de rénovation et de fonds d'urgence, notamment le programme d'aide pour les rénovations urgentes mineures.

Changements concernant le financement pour 2024-2025

Pour la période de 2024-2025, la RCHC propose les changements suivants concernant l'allocation des fonds :

- Programme d'aide pour les rénovations urgentes mineures : baisse de 200 000 \$ à 150 000 \$.
- Programme de supplément au loyer : maintien à 200 000 \$, avec une légère augmentation du nombre de cas.
- Programme d'allocation-logement : baisse de 845 000 \$ à 822 000 \$ en raison d'une diminution du nombre de cas.
- Programme d'aide au logement en cas d'urgence : augmentation de 845 740 \$ à 850 000 \$.
- She C.A.N : maintien à 100 000 \$, offrant des subventions allant jusqu'à 5 000 \$ pour aider les victimes de violence entre partenaires intimes à trouver un logement stable.
- Programme-pilote d'aide en matière d'accumulation : nouvelle allocation de 105 000 \$.
- Coordonnateur de l'aide aux sans-abri (contrat) : nouvelle allocation de 90 100 \$ visant à améliorer les mesures de lutte contre l'itinérance et leur coordination.
- Logements de transition avec services de soutien : nouveau financement de 823 640 \$ pour les dépenses en capital et/ou les frais d'exploitation.
- Programmes de sécurité alimentaire et de confort hivernal : stable à 250 000 \$.
- Capital (logements abordables) : baisse de 1 000 000 \$ à 0 \$.
- Administration : toujours à 178 460 \$, soit le maximum permis.

Les données de 2023 soulignent l'important besoin de logements abordables et la grande demande envers les programmes actuels. Les modifications au financement pour 2024-2025 reflètent une adaptation stratégique aux besoins émergents, étant donné le temps d'attente pouvant aller jusqu'à 10 ans pour obtenir un logement avec loyer indexé sur le revenu. L'ajout d'un poste de coordonnateur de l'aide aux

sans-abri et du programme-pilote d'aide en matière d'accumulation démontre un effort concerté pour augmenter les ressources d'aide spécialisée et améliorer la coordination globale. En plus de l'investissement continu dans les programmes clés, ces changements visent à tirer parti du succès des programmes actuels, tout en se concentrant sur les lacunes nécessitant une attention immédiate.

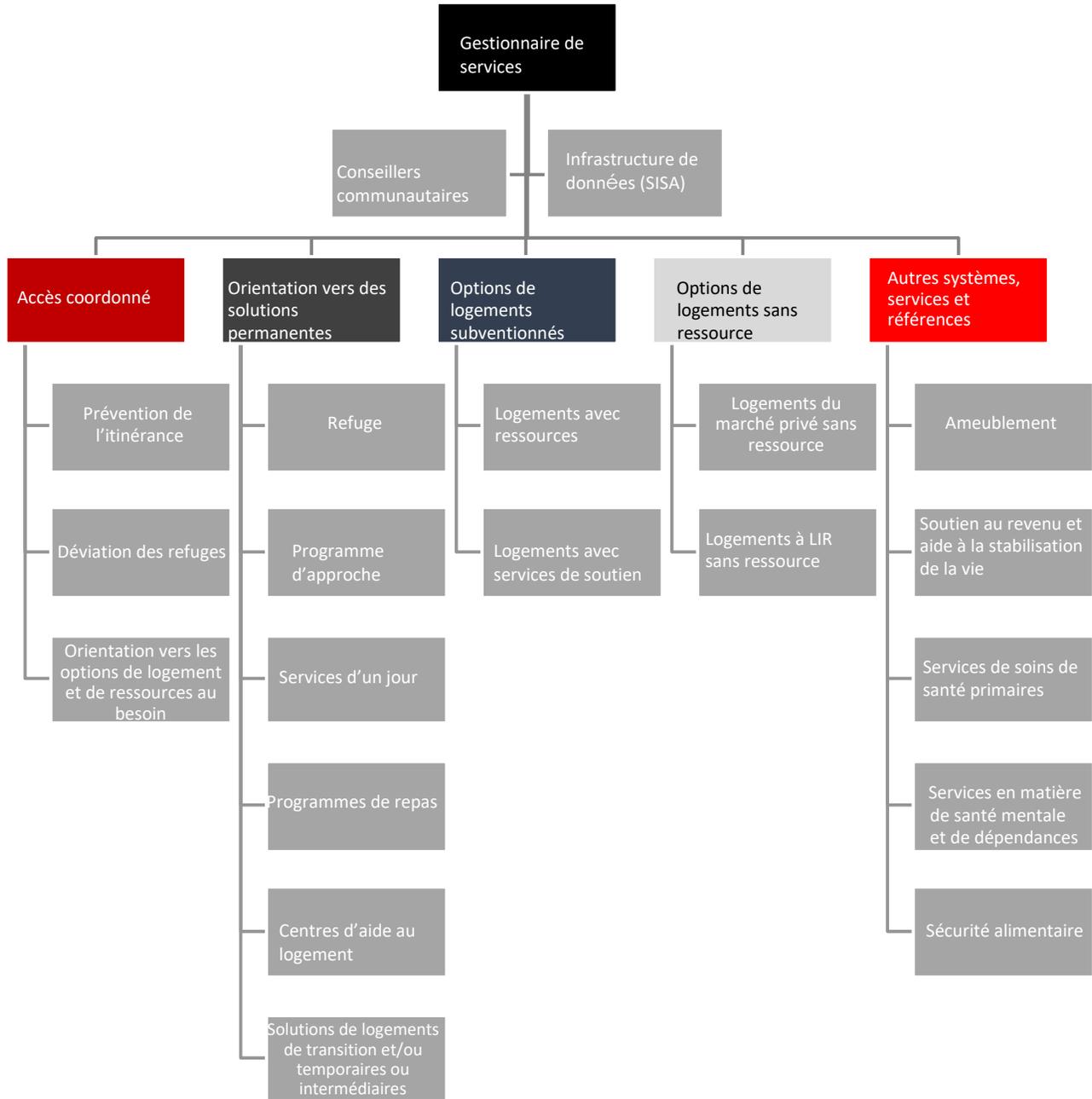
LACUNES ET POSSIBILITÉS : POINTS DE RÉFLEXION CLÉS, PRATIQUES EXEMPLAIRES ET PROMETTEUSES ET VOIE À SUIVRE

Le comté de Renfrew est en passe de mettre en œuvre un programme de lutte contre l'itinérance et de stabilité en matière de logement plus efficace, ayant déjà établi les éléments de base du programme et planifiant l'embauche d'un coordonnateur de l'aide aux sans-abri.

Pour assurer l'efficacité et l'adaptabilité des mesures de lutte contre l'itinérance et du système de stabilité en matière de logement, il faut d'abord avoir un gestionnaire de services ayant un bon sens du leadership et de la gestion. À titre de gestionnaire des services municipaux regroupés, le comté de Renfrew est responsable de la planification et de la mise en œuvre des mesures de lutte contre l'itinérance et de stabilité en matière de logement intégrant l'avis des partenaires communautaires et sans but lucratif, d'autres systèmes de soins, comme le ministère de la Santé et le ministère des Services correctionnels, des entreprises et du public. La planification et la mise en œuvre doivent respecter les lignes directrices et les résultats attendus établis par les gouvernements provincial et fédéral, qui sont les principales sources de financement pour la prévention de l'itinérance, les services d'aide aux sans-abri, les programmes de stabilité en matière de logement et les logements avec services de soutien.

Le graphique ci-dessous illustre un système de soins et ses composantes essentielles pour l'efficacité de tout système de lutte contre l'itinérance et de stabilité en matière de logement dans la prévention et la réduction de l'itinérance chronique à l'échelle locale.

**COUNTY OF RENFREW
PLAN DE LOGEMENT ET DE LUTTE CONTRE L'ITINÉRANCE SUR 10 ANS**



Comme prévu, les **données** sont essentielles à l'efficacité de toute mesure communautaire de lutte contre l'itinérance. Le comté de Renfrew dispose actuellement d'un répertoire de données individualisées qui est géré au moyen d'Excel, intégrant une énumération du dénombrement ponctuel et un sondage qui sont effectués régulièrement. Le comté de Renfrew ne dispose pas actuellement d'un système de gestion de l'information sur l'itinérance consacré à la collecte de données en temps réel et à la présentation de l'information sur les ménages en situation d'itinérance et demandant de l'aide. Le SISA 4 (Système d'information sur les personnes et les familles sans abri) est une plateforme logicielle complète conçue pour soutenir les communautés dans leur gestion des services de logement et d'aide aux sans-abri. Il s'agit d'une version à jour des anciens systèmes SISA, fournissant des fonctionnalités et des outils plus avancés pour aider les organismes et les municipalités à faire le suivi et la gestion de leurs efforts de prévention de l'itinérance et de lutte contre l'itinérance.

Caractéristiques et fonctionnalités clés du SISA 4 :

1. **Gestion des clients :** Le SISA 4 permet de faire un suivi des informations détaillées des clients, notamment les données démographiques, les services requis et les interactions avec divers services d'aide. Ainsi, les organismes sont en mesure de gérer les dossiers plus efficacement et de fournir des ressources adaptées aux besoins de chacun.
2. **Coordination des services :** Le système permet la coordination entre les différents fournisseurs de services en permettant l'accès aux données pertinentes du client et à son historique d'utilisation des services, ce qui améliore l'efficacité globale du système d'intervention en cas d'itinérance.
3. **Collecte et présentation des données :** Le SISA 4 permet une collecte de données exhaustive sur les tendances concernant l'itinérance, l'utilisation des services et le dénouement des situations des clients. En outre, il fournit des outils de production de rapport d'une grande efficacité permettant l'analyse des données et le suivi du rendement par rapport aux cibles et aux objectifs.
4. **Accès coordonné :** Le système met en place un accès coordonné, permettant ainsi l'établissement d'un ordre de priorité et simplifiant l'orientation des personnes et des familles vers les services d'aide et de logement adaptés à leurs besoins.

5. **Mise à jour en temps réel** : Le SISA 4 est un système infonuagique, ce qui permet des mises à jour en temps réel et un accès à l'information depuis plusieurs endroits. Ainsi, tous les intervenants ont accès aux données les plus récentes.
6. **Interface conviviale** : Sa conception étant axée sur la convivialité, le SISA 4 fournit une interface intuitive aux utilisateurs, ce qui facilite la navigation dans le système et la gestion des données et des services des clients.
7. **Sécurité et confidentialité** : La plateforme respecte des normes de sécurité et de confidentialité des données rigoureuses afin de protéger les renseignements de nature délicate concernant les clients et d'assurer la conformité avec la réglementation applicable.

Le SISA 4 offre plusieurs avantages clés qui améliorent considérablement les mesures de lutte contre l'itinérance. En intégrant les données de divers fournisseurs de services, le système optimise la coordination et veille à ce que les clients aient accès à des ressources efficaces et exhaustives. Les perspectives et les données qu'il fournit permettent aux organismes de mieux comprendre les besoins des clients et d'évaluer l'incidence de leurs services, menant ainsi à de meilleurs résultats pour les personnes et les familles à risque d'itinérance ou en situation d'itinérance. De plus, le SISA 4 permet l'attribution efficace des ressources en relevant les tendances, ce qui contribue à une prise de décision plus éclairée. Bref, il s'agit d'un outil essentiel pour améliorer la prestation de services pour les communautés et les organismes et renforcer l'approche globale concernant l'itinérance.

Toute communauté qui reçoit du financement fédéral ou provincial pour combattre l'itinérance est dans l'obligation de mettre en place un **accès coordonné**. Essentiellement, un accès coordonné veille à ce que seules les personnes ayant réellement besoin de services d'aide aux sans-abri puissent y avoir accès, et à ce que les personnes en situation d'itinérance soient orientées vers les ressources d'aide et les services de logement adaptés à leur besoin pour se sortir de cette situation le plus rapidement possible. Les services de prévention ont pour but principal d'éviter la perte initiale d'un logement, souvent au moyen d'efforts de prévention des évictions. Les services de déviation cherchent des solutions sécuritaires et adéquates pour loger temporairement un ménage en situation d'itinérance qui a des proches (famille ou amis) qui peuvent aider. Grâce au répertoire de données individualisées, qui contient les renseignements de toutes les personnes en situation d'itinérance dans le comté de

Renfrew, il est possible d'orienter les gens vers des options d'aide et de logement adéquates. Plus les besoins du ménage sont grands, plus il se voit attribuer des ressources d'aide.

L'**orientation vers des solutions permanentes** va au-delà du concept d'accès coordonné. Elle comprend tous les programmes et services qui répondent aux besoins immédiats tout en déployant des efforts pour trouver un logement stable offrant les services de soutien adéquats, notamment les refuges, les services d'approche, les services d'un jour, les programmes de repas, les centres d'aide au logement et les options de logement non permanent. Chaque service est l'occasion d'interagir avec des personnes en situation d'itinérance ou d'instabilité en matière de logement, et de les aider dans leur transition vers un logement offrant les ressources dont elles ont besoin. Personne ne devrait se fier à ces services de façon permanente.

Les **options de logements subventionnés** pour les personnes en situation d'itinérance diffèrent généralement de ce qui est offert dans le comté de Renfrew, où divers types de ménages ont besoin d'aide (p. ex. les aînés qui ont besoin d'un travailleur de soutien et les personnes qui ont une déficience sur le plan du développement dans un environnement de soutien de groupe). Dans le contexte de l'itinérance, les options de logements subventionnés sont les suivantes :

- **Logements avec ressources** : Il s'agit d'appartements au prix courant, dispersés dans la communauté, où les personnes en situation d'itinérance peuvent être logées et toucher un supplément financier au loyer. De plus, elles reçoivent des services de gestion des cas afin de favoriser la stabilité en matière de logement et la stabilisation de la vie.
- **Logements avec services de soutien** : Parfois appelés « logements permanents avec services de soutien », ces logements se situent dans des immeubles où habitent uniquement des personnes recevant des services de soutien, généralement disponibles sur place jour et nuit. Le loyer est généralement fixé en fonction du revenu, et les ménages paient au plus 30 % de leur revenu mensuel.

Les **options de logements sans ressources** sont une forme d'aide au logement pour les ménages qui sortent de l'itinérance, mais qui n'ont pas besoin de services de soutien temporaires ou permanent. Le loyer des logements communautaires (logements sociaux) est indexé sur le revenu, mais les logements n'incluent pas d'aide à la gestion des cas. Cette option s'adresse aux ménages en situation d'itinérance en raison de la pauvreté, mais qui ne nécessitent pas de gestion de cas. Les logements du marché privé peuvent accepter les mesures d'aide au loyer abordable, mais n'incluent pas de ressources en matière de gestion des cas. Cette option peut certes augmenter le nombre de logements abordables, mais elle n'est pas nécessairement aussi abordable que les logements communautaires.

Il existe d'**autres systèmes, services et ressources**, comme le soutien au revenu, l'ameublement gratuit ou à faible coût, les programmes de repas et une vaste gamme de services de santé. Ces ressources s'adressent principalement (mais pas exclusivement) aux personnes qui viennent de sortir de l'itinérance. Le système d'intervention en cas d'itinérance vise à assurer l'accès à ces services essentiels afin d'améliorer la stabilité en matière de logement et de favoriser la stabilisation de la vie.

COMPRENDRE LE PRINCIPE DE REFUGE

Pendant de nombreuses années, les refuges étaient surtout considérés comme un endroit où les gens pouvaient aller pour profiter de services et de programmes d'accès au logement. On voyait les refuges principalement comme une dernière étape plutôt que comme un tremplin dans le parcours vers un logement permanent. On a longtemps cru que les problèmes ayant mené à l'itinérance devaient être réglés avant qu'une personne ne puisse faire la transition vers un logement stable. Les gens devaient donc souvent « régler leurs problèmes » ou « guérir » avant d'être considérés comme étant « prêts » à mener une vie indépendante.

Toutefois, au cours de la dernière décennie, le secteur s'est plutôt tourné vers une approche axée sur le logement. Les refuges sont maintenant considérés comme une simple étape dans un parcours vers une destination, l'objectif étant d'aider les personnes seules, les couples et les familles à quitter les refuges le plus rapidement possible pour retourner dans un logement stable. Ce changement dans la façon de voir les choses est appuyé par divers organismes, comme la National Alliance to End Homelessness aux États-Unis, l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance et le

Réseau canadien de transformation des refuges.

Les refuges jouent un rôle fondamental dans le système global de soins, en comblant les besoins immédiats et en aidant les gens à se sortir de l'itinérance. Il est essentiel que les refuges interagissent avec les usagers fréquemment et efficacement afin de favoriser une transition en douceur vers un logement. Idéalement, il faut déployer des efforts pour aider les gens à quitter les refuges pour une meilleure situation avant que leur itinérance ne devienne chronique. Lorsque le taux d'itinérance augmente, particulièrement l'itinérance à l'extérieur des refuges, il peut y avoir une demande grandissante pour élargir les services des refuges. Toutefois, il est généralement plus économique et efficace d'investir dans les ressources qui aident les gens à passer d'un refuge à un logement permanent plutôt que d'ajouter des lits dans les refuges.

De plus, pour une efficacité optimale dans un système de soins, tout refuge doit être le plus accessible possible. Cette approche veille à ce que les personnes ayant les plus grands besoins, y compris celles qui ont des problèmes de consommation de substances psychoactives ou de santé mentale, puissent accéder aux services offerts par les refuges. Par exemple, un refuge qui interdit la consommation de substances psychoactives sur place devrait tout de même accueillir les personnes qui ont des problèmes de consommation, afin qu'elles aient accès aux services essentiels et à un toit sur leur tête.

LACUNES EN MATIÈRE DE REFUGE

Puisqu'il n'y a pas de refuge permanent dans le comté de Renfrew, qu'une hausse notable de 59 % de personnes inscrites au répertoire de données individualisées comme étant sans-abri a été enregistrée depuis le 1^{er} janvier 2024, et que la halte-chaleur de Pembroke a aidé plus de 100 personnes distinctes l'an dernier (y compris 19 personnes une même nuit), il est clair que les mesures actuellement prises pour répondre à la demande locale d'options de refuge ne sont pas suffisantes. La halte-chaleur étant opérationnelle uniquement en hiver, les personnes en situation d'itinérance n'ont pas accès à un refuge sécuritaire ni à des services de logement pendant le reste de l'année. D'ailleurs, 90 % des répondants aux sondages conviennent que les services actuellement offerts aux personnes en situation d'itinérance ne suffisent pas, et 72 % affirment qu'il faut se presser de créer un refuge d'urgence dans le comté de Renfrew. L'itinérance à l'extérieur des refuges découle souvent de problèmes liés aux refuges, comme le refus d'accueillir une personne ou le

refus d'une personne d'aller dans certains refuges, des règles trop strictes, l'espace limité, une mauvaise réputation ou des préoccupations concernant l'emplacement. Pourtant, le problème principal demeure : l'itinérance à l'extérieur des refuges ne cesse d'augmenter dans un comté qui n'offre aucune option de refuge permanent.

COMPRENDRE LES SERVICES D'APPROCHE

Le programme d'approche est un effort communautaire important dans le cadre duquel des travailleurs des services d'approche expérimentés communiquent avec des personnes sans-abri ou vivant dans un endroit impropre à l'habitation humaine. Le but premier est de répondre aux besoins immédiats tout en déployant des solutions à long terme pour mettre fin à l'itinérance.

Historiquement, plusieurs programmes d'approche au Canada se concentraient sur l'établissement de relations solides pour combler les besoins immédiats, sans déployer suffisamment d'efforts pour trouver des solutions de logement permanent. De plus, les travailleurs sur le terrain occupaient souvent des postes de débutants, alors qu'un programme d'approche efficace nécessite des professionnels formés et chevronnés qui sont en mesure de surmonter des obstacles complexes pour l'accès au logement, aux refuges et aux services essentiels, comme le soutien au revenu et les soins de santé.

Depuis la fin de la pandémie, le nombre de campements d'itinérants a connu une hausse fulgurante partout au Canada, y compris dans les petites villes et les régions suburbaines qui en avaient auparavant peu ou pas. Cette hausse s'est également fait sentir dans le comté de Renfrew. Il s'agit d'une tendance qui souligne le besoin urgent d'accroître les services d'approche, d'améliorer les refuges capables d'aider les personnes ayant des besoins complexes (surtout celles qui vivent avec des problèmes concomitants de santé mentale et de consommation) et de créer des logements avec services de soutien plus spécialisés pour aider les gens qui passent d'un campement à un logement stable où ils ont accès à des ressources.

LACUNES EN MATIÈRE DE SERVICES D'APPROCHE

En date de juin 2024, il y avait environ 12 personnes sans-abri connues, particulièrement à Pembroke, et fort probablement d'autres sans-abri ailleurs dans le comté de Renfrew. Cette estimation sert de référence seulement, car la couverture des services d'approche n'est pas la même partout dans la région. Il y a donc probablement des endroits où vivent des sans-abri qui n'ont encore eu aucune interaction avec les services d'approche. Cette hausse des cas d'itinérance à l'extérieur des refuges, particulièrement les campements, souligne le besoin urgent de mettre en place un programme d'approche efficace, nécessitant des professionnels formés et hautement qualifiés qui savent démontrer beaucoup de compassion, afin d'assurer un premier contact réussi et de tenter de résoudre efficacement le problème d'itinérance. Une équipe d'ambulanciers paramédicaux spécialisés collaborant avec un travailleur ou une équipe de travailleurs d'approche pourrait grandement améliorer les services d'aide et de logement pour les sans-abri du comté de Renfrew.

COMPRENDRE LES SERVICES D'UN JOUR

Les services d'un jour, notamment les haltes-accueil et les programmes de repas, jouent un rôle crucial pour combler les besoins quotidiens des personnes en situation d'itinérance. En effet, ces services offrent des ressources essentielles en dehors de l'environnement des refuges et permettent de tisser des liens sociaux, ce qui est particulièrement important dans les communautés où la population de sans-abri ou de personnes de la rue est élevée ou encore où les refuges sont seulement accessibles le soir et la nuit.

LACUNES EN MATIÈRE DE SERVICES D'UN JOUR

Le comté de Renfrew n'offrant pas de refuge permanent, les services d'un jour sont encore plus essentiels puisqu'il s'agit de la principale ressource d'aide disponible pendant une grande partie de l'année. The GRIND, qui fournit des services d'un jour à Pembroke, fait un excellent travail pour soutenir la population. Pour une efficacité optimale des services d'un jour, le personnel doit interagir activement et consciemment avec les usagers des services et avoir des conversations engagées concernant les solutions de logement et le processus d'accès aux options de logements adéquates. Sans cette approche ciblée, les services d'un jour risquent de

manquer des occasions d'aider un public trop souvent captif.

Malgré l'utilité des services d'un jour pour les personnes en situation d'itinérance et celles qui viennent de s'en sortir, on gagnerait à rééquilibrer leur priorité en fonction d'autres besoins au sein du système d'intervention en cas d'itinérance.

COMPRENDRE LA PRÉVENTION

Actuellement, les activités de prévention de l'itinérance sont principalement offertes par des organismes sans but lucratif et le personnel responsable de la prestation des services d'assistance sociale. Il est toujours préférable d'aider les ménages ayant des problèmes relatifs au logement à conserver leurs options de logement actuelles ou à trouver d'autres endroits adéquats et sécuritaires où se loger dans la même communauté, plutôt que d'attendre qu'ils tombent réellement dans l'itinérance avant d'offrir de l'aide. La prévention offre de nombreux avantages. En effet, elle minimise les séquelles psychologiques pour tous les membres du ménage, préserve les ressources qui seraient autrement nécessaires pour aider les personnes tombées dans l'itinérance, contribue à maintenir l'abordabilité en aidant les locataires à rester dans le même logement plutôt que de subir une hausse de loyer en raison du roulement, et atténue la pression sur les refuges et les services d'approche. La prévention de l'itinérance fait donc partie intégrante du système global de soins.

Le concept de services de prévention de l'itinérance a toujours été quelque peu fragmenté au Canada. La prévention implique des activités et des ressources conçues pour aider les personnes seules et les familles à maintenir une situation de vie adéquate et sécuritaire lorsqu'elles risquent de perdre leur logement, par exemple lorsqu'une personne a signé un bail, ou conclu une entente informelle, notamment si elle loge chez des proches ou vit en colocation sans bail officiel. Dans les deux cas, la prévention vise à intervenir avant qu'une éviction ou une perte de logement ne se produise.

Quand les activités sont conformes aux pratiques éprouvées, la prévention de l'itinérance est la première étape dans une approche axée sur le système, appelée « engagement progressif ». Dans la mesure du possible et lorsque cette méthode convient à la situation, il s'agit de la méthode privilégiée pour aider les ménages dont le risque réel d'itinérance est très élevé si des ressources de prévention de l'itinérance ne sont pas fournies. L'objectif est de mettre l'accent sur la prévention, afin de réduire le nombre de personnes qui ont recours au système d'intervention en cas d'itinérance et réduire le risque de traumatisme associé à l'itinérance. Sur le plan financier, la prévention est souvent plus économique que la gestion de l'itinérance. De plus, elle contribue à conserver les logements abordables du marché privé, puisque les augmentations de loyers des locataires qui restent au même endroit année après année sont moins élevées que les ajustements au marché lors de l'arrivée de nouveaux locataires.

Il existe divers programmes appuyant les efforts de prévention dans le comté de Renfrew. Par exemple, le programme d'aide pour les rénovations urgentes mineures et le programme d'aide au logement en cas d'urgence, qui ont permis de donner un coup de pouce à 1 117 ménages en 2023, offrent des mesures proactives qui aident les gens à demeurer dans leur logement actuel. Toutefois, ces programmes ne s'adressent pas nécessairement aux ménages présentant le plus grand risque.

Une étude menée par Shinn et al.² sur le sujet a fondamentalement changé notre façon de comprendre la prévention et les mesures qui démontrent une réelle efficacité. Par exemple, les mesures de prévention devraient cibler les ménages présentant le risque le plus élevé, et non ceux qui présentent le risque le plus faible. La priorité devrait donc être donnée aux ménages qui ont déjà été en situation d'itinérance, afin de veiller à ce qu'ils conservent leur logement actuel. Pour ce qui est des personnes qui n'ont jamais vécu dans l'itinérance, il faudrait accorder la priorité à celles qui ont les plus grands besoins, et qui présentent des caractéristiques semblables

² Shinn, M., & Baumohl, J. (1999). Rethinking the prevention of homelessness. Présenté au National Symposium on Homelessness Research de 1998 à Arlington (Virginie).

Shinn, M., Baumohl, J., & Hopper, K. (2001). The prevention of homelessness revisited. *Analyses of Social Issues and Public Policy*, 1, 95-127. <https://doi.org/10.1111/1530-2415.00006>.

Shinn, M. B., Greer, A. L., Bainbridge, J., Kwon, J., & Zuiderveen, S. (2013). Efficient targeting of homelessness prevention services for families. *American Journal of Public Health*, 103(S2), S324-S330. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2013.301468>.

à celles de la population d'itinérants chroniques. Comme le démontre la recherche, un nombre minime de ménages qui n'ont jamais vécu dans l'itinérance ou qui ont peu de besoins tombent dans l'itinérance. En effet, la majorité trouve des moyens pour éviter l'itinérance, même si aucune aide préventive n'est fournie.

LACUNES EN MATIÈRE DE PRÉVENTION

L'établissement d'un système de suivi des données plus efficace permettrait de mieux cibler les activités de prévention pour aider les ménages à plus haut risque, particulièrement ceux qui ont déjà été en situation d'itinérance. En utilisant des données détaillées, il est possible d'adapter les efforts de prévention aux besoins précis des personnes les plus à risque, améliorant ainsi les résultats et l'efficacité de façon globale au sein du système d'intervention en cas d'itinérance.

Voici quelques facteurs importants en ce qui concerne la prévention de l'itinérance :

<p><i>Y a-t-il un risque d'itinérance imminent?</i></p>	<p>Dans le cas des activités d'organismes sans but lucratif, la prévention est axée sur le « risque imminent », ce terme étant généralement défini comme la possibilité de perdre son logement dans les 60 prochains jours. C'est ce qui distingue la prévention de l'itinérance des autres activités de prévention « en amont » et d'aide aux personnes en situation de pauvreté.</p>
--	--

<p><i>Peut-on établir une corrélation directe entre les activités de prévention et la prévention réelle de l'itinérance?</i></p>	<p>Il faut éviter de déduire que l'efficacité découle de la prévention, mais plutôt démontrer que c'est grâce à l'activité de prévention qu'on a pu éviter l'itinérance. Les mesures prises dans le cadre des activités de prévention de l'itinérance doivent avoir un lien direct avec les efforts pour éviter l'éviction ou la perte d'un logement.</p>
<p><i>Les activités s'inscrivent-elles dans le cadre de compétences des services de prévention sans but lucratif?</i></p>	<p>Il faut se demander si un service de prévention sans but lucratif a un rôle direct à jouer dans la prévention de l'itinérance par rapport au rôle d'une clinique communautaire d'aide juridique ou du personnel des services d'aide sociale.</p>

COMPRENDRE LA DÉVIATION

La déviation est une approche proactive conçue pour aider les personnes seules, les couples et les familles qui vivent une crise de logement avant qu'ils ne fassent appel au système d'intervention en cas d'itinérance. La déviation vise à trouver des solutions de rechange sécuritaires et adéquates aux refuges, favorisant ainsi la résilience du ménage et évitant des séjours au refuge qui ne sont pas nécessaires. Pour ce faire, il faut souvent demander aux ressources de soutien dites « naturelles », comme les membres de la famille ou les amis, si elles peuvent héberger le ménage temporairement pendant qu'il recherche une solution plus permanente.

L'accès aux refuges a historiquement été accordé selon le respect des critères d'admissibilité et l'espace disponible. Par exemple, si une personne remplissait le critère général d'accès au refuge et qu'un lit était disponible, on la laissait entrer. Toutefois, cette approche ne correspond pas aux pratiques exemplaires en matière de gestion des refuges. Il est plutôt recommandé de résoudre la crise de logement sans avoir recours aux refuges, dans la mesure du possible.

La mise en place efficace de mesures de déviation offre des avantages importants pour le système d'intervention en cas d'itinérance. En effet, l'application constante de stratégies de déviation contribue à la réduction de la demande actuelle et future envers les refuges. Il faudrait donc utiliser la déviation auprès de tous les ménages demandant des services aux refuges, et non uniquement lorsque les refuges sont pleins, ce qui implique une série de questions progressives permettant d'explorer des solutions autres que l'accès à un refuge. D'abord, il faut comprendre pourquoi le ménage demande une place dans un refuge, savoir où le ménage logeait la nuit précédente et déterminer s'il est possible pour le ménage de retourner à cet endroit en toute sécurité. Si ce n'est pas possible, le processus passe à l'exploration d'autres options potentielles de logement temporaire, par exemple chez des amis ou des membres de la famille. En outre, les ressources du ménage et les efforts déjà faits pour éviter l'itinérance sont évalués. Si les mesures de déviation ne fonctionnent pas, la dernière étape consiste à élaborer un plan de logement. Même si le ménage finit par être logé en refuge, il est important d'avoir ce plan en place afin de veiller à ce que tous les efforts nécessaires soient déployés afin de quitter le refuge le plus rapidement possible.

LACUNES EN MATIÈRE DE DÉVIATION

En l'absence d'un refuge d'urgence permanent, la mise en place de services de déviation respectant les pratiques exemplaires devient essentielle, mais elle crée aussi des complications. Certains efforts de déviation peuvent être intégrés aux activités des services d'un jour comme The GRIND, au moyen des programmes de prévention offerts par les partenaires communautaires et des programmes d'approche transformationnels déjà établis. Toutefois, l'atteinte de résultats optimaux est plus difficile que quand les mesures de déviation sont appliquées constamment dans un contexte de refuge axé sur le logement.

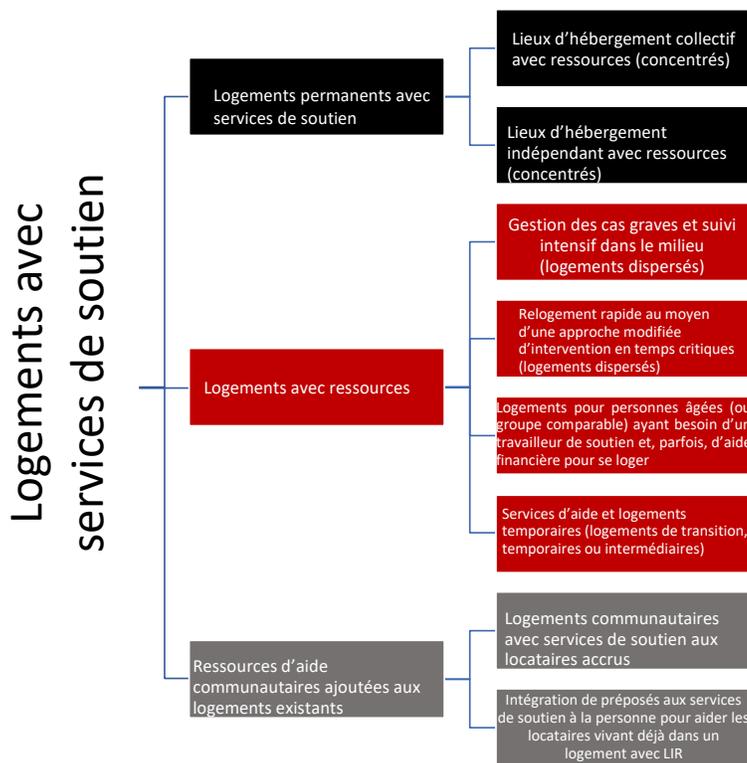
COMPRENDRE LES LOGEMENTS AVEC SERVICES DE SOUTIEN

Les logements avec services de soutien comportent deux caractéristiques essentielles : l'abordabilité et les services d'aide personnalisés. Ils sont conçus pour aider les gens à conserver leur logement et pour favoriser leur bien-être en général. Les résidents des logements avec services de soutien mènent souvent une vie plus

stable, profitent d'une plus grande résilience face aux obstacles de la vie, améliorent leur santé physique et mentale, y compris en ce qui concerne les dépendances, et sont en mesure d'atteindre leurs objectifs personnels. Ce type de logement peut être adapté à différents groupes, notamment les femmes, les jeunes, les aînés, les personnes qui ont des problèmes de santé mentale ou de consommation de substances psychoactives ou les peuples autochtones.

Les logements avec services de soutien se déclinent souvent en trois catégories :

1. **Logements permanents avec services de soutien** : Cette option fournit à la fois un logement permanent et des ressources d'aide en continu, souvent dans le cadre d'un programme axé sur le territoire. Elle est normalement réservée aux personnes ayant les besoins les plus grands et les plus graves. Tous les résidents de ces immeubles bénéficient de services de soutien en continu.
2. **Logements avec ressources** : Ce type de logements comprend des appartements dispersés dans la communauté, où les gens vivent de façon indépendante, mais reçoivent des services d'aide pendant une période donnée. Cette catégorie inclut à la fois les solutions de logements intermédiaires et permanentes, les services d'aide étant destinés à être temporaires.
3. **Ressources d'aide communautaires ajoutées aux logements existants** : Il s'agit d'une approche offrant des services d'aide supplémentaires aux locataires qui ont déjà un logement stable, mais qui ont besoin d'un peu de soutien en raison de changements dans leur santé ou de leur âge avancé. Cette méthode est souvent intégrée à une stratégie de prévention de l'itinérance et s'adresse aux personnes qui n'ont jamais vécu dans l'itinérance, mais qui nécessitent certains services d'aide.



RÉSULTATS RECHERCHÉS EN MATIÈRE DE LOGEMENTS AVEC SERVICES DE SOUTIEN

Les résultats recherchés en matière de logements avec services de soutien consistent à créer un environnement de vie plus stable, à accroître la résilience et à permettre aux résidents d'atteindre leurs objectifs personnels et en matière de santé. Quoique les résultats recherchés puissent différer d'un locataire à l'autre, le concept de logement avec services de soutien est généralement axé sur cinq résultats principaux :

RÉSULTAT PRINCIPAL RECHERCHÉ	DESCRIPTION DU RÉSULTAT
Les gens ne retombent pas dans l'itinérance ou dans l'instabilité en matière de logement	Les logements avec ressources, comme les logements permanents avec services de soutien, ont des mesures en place pour veiller à ce que le ménage en question ne retombe pas dans l'itinérance. Même s'il doit déménager, l'objectif est que la transition se fasse en douceur, d'une adresse à l'autre, sans période d'itinérance. Peu importe le type, la durée, la fréquence de prestation et l'intensité des services de soutien, l'objectif reste le même : veiller à ce que le ménage ait toujours un toit sur sa tête.

RÉSULTAT PRINCIPAL RECHERCHÉ	DESCRIPTION DU RÉSULTAT
Les gens sentent que leur santé globale s'améliore (santé physique ou mentale et/ou dépendances)	L'amélioration de la santé globale peut inclure la stabilisation d'un problème de santé, l'accès à un traitement ou à de l'aide pour un problème de santé, une meilleure compréhension et des stratégies pour gérer un problème de santé, et l'atténuation des symptômes associés à un problème de santé. Les gens qui vivent dans des logements avec services de soutien peuvent avoir accès à des soins de santé « sur place » ou se faire recommander des ressources communautaires de santé « grand public ». On espère qu'avec un toit stable sur la tête et une abordabilité accrue, les gens puissent prendre des décisions éclairées concernant leur santé et récolter les fruits de cet accès aux soins de santé.
Les gens sont satisfaits de la qualité des ressources	Les ménages qui reçoivent des services de soutien sur place ont la possibilité de donner leur opinion sur le type de services auxquels ils aimeraient avoir accès, la fréquence à laquelle ils aimeraient recevoir ces services, la durée de l'aide nécessaire, et l'intensité de l'assistance.
Les gens sont satisfaits de la qualité des logements abordables	Les logements offerts aux ménages qui ont besoin d'aide doivent être abordables. Dans la majorité des cas, le loyer est établi selon le revenu mensuel brut du ménage, généralement le montant reçu de l'assistance sociale. Les gens doivent trouver que le logement est abordable, que l'immeuble est en bonne condition et que tout fonctionne comme il se doit.
Les gens fissent des liens sociaux	Les membres du personnel de soutien, les travailleurs de soutien par les pairs et les personnes profitant de ces services travaillent de concert pour organiser des interactions sociales récréatives variées (de la célébration des anniversaires et des fêtes saisonnières aux partenariats avec des centres pour personnes âgées ou d'autres services d'un jour locaux pour agrandir le cercle social des locataires).

COMPRENDRE LES BESOINS DES PERSONNES ÂGÉES EN SITUATION D'ITINÉRANCE

Il existe deux groupes distincts de personnes âgées en situation d'itinérance : celles qui sont sans abri pour la première fois de leur vie d'adulte, et celles qui vieillissent dans le système d'intervention en cas d'itinérance.

Personnes âgées vivant dans l'itinérance pour la première fois

Il existe diverses raisons pour lesquelles des personnes âgées deviennent itinérantes plus tard dans la vie : augmentation des loyers, « rénovictions » (évictions aux fins de rénovations), perte d'un conjoint, problèmes de santé, besoin d'aide accru pour accomplir les activités du quotidien, revenu limité, etc. Pour plusieurs, il s'agit d'une

première interaction avec le système de services sociaux. Leurs besoins en matière de santé et de services sont généralement faibles ou modérés, et leur risque d'avoir des problèmes concomitants est moindre. La principale cause de l'itinérance chez ces personnes est un revenu insuffisant par rapport au coût du logement. Ce groupe devrait connaître une hausse, puisqu'on s'attend à une croissance de 35 % à 50 % du nombre d'aînés dans le comté de Renfrew au cours des 20 prochaines années.

Personnes âgées vieillissant dans le système d'intervention en cas d'itinérance

Ce groupe comprend les personnes âgées qui ont vécu dans l'itinérance chronique de façon continue ou intermittente au cours de leur vie, et qui doivent maintenant composer avec des difficultés supplémentaires. Elles ont normalement de plus grands besoins en raison d'une combinaison de problèmes : santé, revenu insuffisant, trouble cognitif et consommation de substances psychoactives. En général, les personnes âgées ont des problèmes modérés à graves en raison de la combinaison de problèmes de mobilité, de santé et de consommation avec des enjeux financiers et un déclin cognitif. Les services s'adressant aux aînés en général manquent souvent de formation et de ressources nécessaires pour bien gérer toutes les complexités de ces problèmes.

Difficultés propres aux personnes âgées en situation d'itinérance

Les difficultés sont considérables pour les deux groupes. Les programmes d'aide au revenu ayant un critère d'âge ne suffisent souvent pas pour couvrir le prix des loyers et le coût de la vie d'aujourd'hui, car la capacité des aînés à générer un revenu supplémentaire est généralement limitée. L'absence d'un refuge d'urgence dans le comté de Renfrew aggrave ces enjeux, et fait en sorte que les personnes âgées n'ont pas un accès immédiat aux services de soutien lorsqu'elles en ont besoin. En outre, les logements pour personnes âgées, les centres de soins de longue durée et les autres centres de soins ne sont pas toujours en mesure de traiter les cas de personnes âgées ayant des problèmes de consommation ou ayant vécu dans la rue.

Il est essentiel de se préparer pour les besoins futurs : la population vieillissante de l'Ontario représente le principal risque d'itinérance pour les personnes âgées dans la province, y compris dans le comté de Renfrew. En 2016, le nombre de personnes âgées a dépassé le nombre d'enfants âgés de 10 à 14 ans pour la première fois en Ontario. D'ici 2046, le nombre de personnes âgées devrait passer de 2,8 millions, soit

18,4 % de la population, à 4,4 millions, soit 20,3 % de la population, le nombre de personnes âgées de 75 ans ou plus devant doubler pour atteindre presque 2,6 millions.

La demande pour des solutions de logement adéquates est donc évidente dans le comté de Renfrew. L'année dernière, 59 personnes âgées ont déposé une demande pour un logement d'une chambre, ce qui souligne l'importance d'offrir des options de logements adéquates et l'urgence d'effectuer des interventions ciblées pour aider les aînés en situation d'itinérance afin de surmonter les problèmes globaux que pose le vieillissement de la population.

COMPRENDRE L'APPROCHE LOGEMENT D'ABORD

L'approche **Logement d'abord** est née à New York au début des années 1990. Il s'agissait alors d'une approche révolutionnaire visant à combattre l'itinérance. Ce modèle vise à trouver un logement permanent d'abord pour les personnes en situation d'itinérance, particulièrement celles qui souffrent de problèmes de santé mentale. Une fois logés, les participants bénéficient de services de soutien complet qui les aident à maintenir une bonne stabilité en matière de logement. L'approche inclut également des suppléments au loyer pour veiller à ce que le logement demeure abordable.

L'essence du principe Logement d'abord est de fournir des logements permanents rapidement, sans condition, et d'offrir ensuite des services de soutien adaptés à la situation afin de favoriser la stabilité et la croissance personnelle des locataires. Bref, la fourniture de logements n'est pas la seule composante essentielle de cette approche, les services de soutien étant également fondamentaux pour l'adaptation et le bonheur de chacun dans son nouvel environnement.

Principes fondamentaux de l'approche Logement d'abord³

- 1. N'imposer aucune exigence de préparation au logement :** Il n'y a aucun prérequis (séjour dans un logement intermédiaire, participation à une formation de dynamique de la vie, sobriété) dans le cadre de l'approche Logement d'abord.

³ Pour en savoir plus sur les principes de l'approche Logement d'abord, explorez les ressources suivantes : <https://www.homelesshub.ca/sites/default/files/HFCanada-FrameworkFR.pdf> et <https://fr.housingfirsttoolkit.ca/>.

Les traitements, les soins de santé mentale et les médicaments ne sont pas obligatoires, quoique le participant peut choisir d'y faire appel. La situation d'emploi, l'historique financier et le bénévolat ne sont pas considérés pour l'accès aux services. La personne est logée sans condition concernant le comportement ou le degré de reconnaissance.

2. **Encourager les choix personnels** : Les participants gardent le contrôle sur toutes les décisions concernant le logement. Ils reçoivent toute l'information et l'aide nécessaires pour faire des choix éclairés, mais la décision finale demeure entre leurs mains. Les options de logements sont présentées comme des choix plutôt que comme des attributions finales, et les participants ne sont pas pénalisés s'ils refusent un logement en particulier.
3. **Miser sur la réadaptation** : L'approche Logement d'abord est axée sur les principes de rétablissement en matière de santé mentale, favorisant ainsi le mieux-être. Elle vise à aider les gens à se remettre de l'itinérance, des événements traumatisants et de la consommation de substances psychoactives, tout en favorisant la stabilité financière et l'atteinte de buts bien précis. L'approche met l'accent sur le rétablissement global, adapté aux besoins et aux préférences de chacun, que ce soit au moyen de techniques de réduction des risques ou d'abstinence.
4. **Déployer des efforts axés sur la personne et ses objectifs** : Les objectifs ne sont pas prédéfinis; chaque personne participe à la création de son plan d'intervention personnalisé en fonction de ses forces et de ses besoins uniques. Ce plan est axé sur l'atteinte d'une stabilité de logement et sur l'amélioration de la qualité de vie en général. L'approche est exempte de jugement et s'adapte à chacun, pour que les ressources évoluent au même rythme que les besoins du participant, sans contrainte ni pression indue.
5. **Assurer l'intégration sociale et communautaire** : L'approche Logement d'abord ne vise pas uniquement à mettre un toit sur la tête des gens, elle vise également à tisser des liens dans la communauté. On encourage les participants à faire appel aux ressources communautaires, à participer aux activités pertinentes et à élargir leur cercle social. L'intégration communautaire est un processus de soutien délibéré impliquant à la fois des occasions ciblées et générales, souvent axé sur les services accessibles à faible coût ou gratuitement. Les indicateurs directs d'intégration communautaire faisaient partie de l'enquête auprès de la

population, et 298 répondants ont indiqué qu'ils n'avaient personne sur qui compter en cas de besoin.

L'intégration de ces principes au cadre de Logement d'abord permet d'établir une approche fiable, efficace et remplie de compassion afin de mettre fin à l'itinérance et de favoriser la stabilité à long terme.

RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS POUR LA SUITE DES CHOSES

Il existe un lien entre la demande de refuge d'urgence, les services pour les personnes à risque d'itinérance et les logements avec services de soutien partout dans le comté de Renfrew. Tout investissement dans une partie du système peut avoir une grande incidence sur les autres parties. Par exemple, si on investissait dans les services de refuges sans investir à la fois dans les services de prévention et dans les logements avec services de soutien, les refuges atteindraient rapidement leur capacité maximale, et il resterait peu d'options pour sortir des refuges et accéder à un logement permanent. De la même façon, l'investissement dans les logements avec services de soutien sans augmentation de la prévention aide les gens à sortir du système, mais ne contribue aucunement à résoudre le problème des entrées dans le système.

Afin de bien répondre à ces besoins interconnectés, le comté de Renfrew devrait miser sur l'ajout de services de prévention, d'options de refuge d'urgence et de logements avec services de soutien dans des lieux concentrés; il s'agit de trois domaines cruciaux pour maintenir la stabilité du système. Il faudrait créer un centre de services ouvert toute l'année et axé sur le logement qui peut fournir de l'hébergement en cas d'urgence, afin d'offrir une ressource fiable et accessible pour les gens dans le besoin. Il faudrait aussi mettre l'accent sur les services de prévention afin d'éviter que les gens ne tombent dans l'itinérance, particulièrement les personnes à plus haut risque. Enfin, il faudrait ajouter des logements avec services de soutien concentrés pour enlever de la pression partout dans le système et offrir de l'aide plus ciblée aux personnes ayant des besoins complexes.

1. RECOMMANDATIONS POUR LES PERSONNES QUI RISQUENT DE TOMBER DANS L'ITINÉRANCE PROCHAINEMENT⁴

Pour maintenir la stabilité du système, il faut mettre l'accent sur la prévention de l'itinérance lorsque cette voie est possible et sécuritaire. En plus d'être plus économique, prévenir l'itinérance cause beaucoup moins de stress aux ménages que répondre aux besoins des ménages déjà dans l'itinérance.

⁴ Pour explorer des stratégies éprouvées de prévention de l'itinérance, consultez le [Guide de prévention des pertes de logement et de déviation](#) (publié en 2022, en anglais seulement) sur le site Web de l'ACMFI.

Pour bien gérer le tout, le comté de Renfrew doit axer ses efforts sur le logement des personnes seules et des familles en investissant dans la prévention et en adaptant les services de soutien aux besoins divers des personnes à risque.

Selon les indicateurs actuels, la demande de services de prévention augmentera en raison de la hausse des prix des loyers, de l'inflation qui fait monter le prix de la nourriture et des services publics, et de l'immigration qui ajoute de la pression sur le parc locatif actuel du comté de Renfrew. Si on travaille à élargir les services de refuges, il est essentiel d'augmenter l'investissement dans la prévention et les autres services également.

Un financement flexible visant à prévenir la perte de logement est plus efficace que tout programme fixe où les nombreuses exigences d'admissibilité et la bureaucratie retardent l'obtention d'aide. Les efforts de prévention devraient être adaptés pour couvrir divers besoins, comme les retards de paiement de services publics ou de loyer, les réparations de véhicules pour conserver un emploi, les réparations mineures dans le logement, la location d'unités d'entreposage à court terme, les appareils de mobilité et les dispositifs d'accessibilité. Puisqu'il est difficile de prévoir chaque situation potentielle pouvant mener à l'itinérance, un financement discrétionnaire, assorti de paramètres clairs (p. ex. montant maximal par ménage par année) et d'exigences de preuves, permettrait d'offrir de l'aide en temps opportun et de façon efficace.

Contexte et besoin : Les indicateurs récents pointent vers une hausse de la demande de services de prévention en raison de l'augmentation du prix des loyers, de l'inflation et de la pression grandissante sur le marché actuel de la location. Puisque ces facteurs contribuent au risque d'instabilité en matière de logement, il est essentiel de miser sur la prévention plutôt que d'élargir les options de refuges seulement.

Recommandations principales :

- **Mécanismes de financement flexibles :** Établir des mécanismes de financement flexibles qui peuvent répondre à une grande variété de besoins de prévention. Contrairement aux programmes fixes qui imposent des critères d'admissibilité stricts et des obstacles bureaucratiques, les programmes de financement flexibles peuvent couvrir divers besoins, notamment les retards de paiement de services publics ou de loyer, les réparations essentielles de

véhicules pour conserver un emploi, les réparations mineures dans le logement, la location d'unités d'entreposage à court terme, les appareils de mobilité et l'installation de dispositifs d'accessibilité. Cette flexibilité permet d'offrir de l'aide rapidement et efficacement et de répondre aux besoins précis des personnes et des familles à risque.

- **Aide discrétionnaire** : Donner une certaine latitude aux services internes et aux fournisseurs de services externes, tout en établissant certains paramètres (p. ex. montant maximal par ménage par année) et en maintenant des contrôles (p. ex. des preuves d'achat justifiant le financement). Cette approche permet de s'adapter aux diverses situations imprévisibles qui peuvent mener à l'itinérance, et veille à offrir de l'aide adéquate en temps opportun.
- **Développement de l'expertise en matière de prévention et création de programmes** : D'abord, demander au nouveau coordinateur de logement de faire appel à des experts en prévention des évictions, et d'établir un plan clair pour que les résidents du comté qui risquent de tomber dans l'itinérance prochainement (dans les 60 prochains jours) aient accès à des ressources de prévention. L'embauche d'un spécialiste en prévention basé au centre de services pourrait constituer un investissement stratégique plus tard afin d'éviter une augmentation des premiers épisodes d'itinérance et de réduire le nombre de personnes qui retombent dans l'itinérance après avoir trouvé un logement.

2. RECOMMANDATIONS POUR LES SERVICES AXÉS SUR LE LOGEMENT D'URGENCE

Sans la création de services de refuge d'urgence faciles d'accès et axés sur le logement, l'augmentation des cas d'itinérance à l'extérieur des refuges et des campements se poursuivra probablement dans le comté de Renfrew. Pembroke est l'endroit le plus stratégique pour établir des services d'urgence et agrandir le réseau.

Contexte et besoin : La demande actuelle indique qu'il faut, pour fournir une intervention d'urgence adéquate, des services de refuge d'urgence pouvant accueillir jusqu'à 30 personnes (peu importe le genre, et incluant les couples et les animaux de compagnie). Le transport des gens à l'extérieur de Pembroke présente certaines difficultés qui peuvent toutefois être surmontées au moyen de partenariats

régionaux stratégiques.

Recommandations principales :

- **Établissement d'un centre de services facile d'accès et ouvert toute l'année :**
Créer un centre de services ouvert toute l'année et facile d'accès qui fournit de l'aide immédiate et à long terme aux personnes en situation d'itinérance, aux personnes qui risquent de tomber dans l'itinérance et aux personnes qui ont de la difficulté à combler leurs besoins de base. En plus d'offrir un abri sécuritaire pour passer la nuit au besoin, le centre de services fournirait également des services essentiels pour aider les résidents à combler d'autres besoins immédiats et à surmonter les obstacles qui les empêchent d'avoir un logement permanent.

Le centre de services devrait interagir activement avec ses utilisateurs en offrant des **services personnalisés**, qui s'étendent des besoins essentiels à court terme (nourriture, hygiène et abri) aux objectifs à long terme (trouver un logement et obtenir de l'aide en matière de santé mentale et de dépendance). En orientant les gens vers un réseau plus vaste de services sociaux, le centre les aiderait à accéder aux ressources nécessaires, leur permettant ainsi de rechercher un logement stable et d'améliorer leur bien-être.

La réussite du centre de services dépend de son emplacement. Il faudrait qu'il soit situé à distance de marche des ressources clés, comme The Grind, le bureau de soutien au revenu, d'autres organismes de services sociaux et les sites de campements existants. Comme le démontrent plusieurs exemples au Canada et aux États-Unis, les centres de services situés en périphérie des villes ont tendance à être sous-utilisés en raison d'enjeux de transport et de leur distance par rapport aux services essentiels. Aux fins d'accessibilité, il serait donc préférable d'installer le centre de services dans un endroit plus central, ce qui réduirait le risque de frustration d'avoir un service financé qui n'est pas utilisé de façon efficace en raison de son emplacement.

Après avoir consulté la population, on remarque un manque de clarté concernant les services disponibles et la façon d'y accéder. Les résidents ne savent pas exactement quels services sont offerts, où ils sont situés et s'il faut un rendez-vous ou une référence pour y accéder. Un centre de services bien organisé pourrait servir de **point central d'accès**, fournissant ainsi de l'information claire et éliminant la confusion, tant pour les prestataires de services que pour les personnes en situation d'itinérance.

De plus, puisque le comté de Renfrew ne compte aucun refuge autonome, ce centre de services représenterait une ressource importante pour **recueillir des données** et comprendre les besoins des personnes en situation d'itinérance ou susceptibles de tomber dans l'itinérance. En recensant ces personnes, le centre pourrait aider à créer des ressources ciblées là où elles sont nécessaires.

De plus, l'intégration de l'**équipe MESA (santé mentale, consommation de substances psychoactives et dépendance)** au centre de services permettrait de renforcer le système d'aide. L'initiative MESA se penche déjà sur les causes profondes de l'itinérance, des dépendances et des problèmes de santé mentale dans le comté de Renfrew. Il s'agit donc du complément idéal pour atteindre les objectifs du centre.

En collaboration avec les services communautaires, les services d'ambulanciers paramédicaux et d'autres partenaires, l'équipe MESA adopte une « approche en escalier », accompagnant ainsi les gens dans leur parcours, du risque au logement stable avec soutien communautaire. L'expertise en réduction des risques de ces organismes, et les relations qu'ils ont déjà établies avec les personnes vivant dans des campements les positionnent parfaitement pour fournir des services de santé de façon efficace tout en tissant des liens de confiance. Plusieurs des personnes visées par ces organismes font déjà appel aux services de The Grind; intégrer l'équipe MESA au centre contribuerait donc à améliorer la continuité des soins.

La présence de l'équipe MESA au centre de services permettrait au comté de Renfrew de créer une **approche holistique** complète combinant les services de santé, l'aide au logement et les soins paramédicaux. Cette collaboration serait avantageuse tant pour la communauté que pour les personnes vivant dans

des situations précaires. En outre, le centre pourrait servir de base pour les efforts d'approche de l'équipe MESA, améliorant ainsi la coordination et l'efficacité des services offerts aux sans-abri.

L'établissement d'un centre de services ouvert toute l'année et facile d'accès, dont les services répondent aux besoins immédiats et à long terme en collaboration avec l'équipe MESA permettrait de combler les besoins critiques des sans-abri du comté de Renfrew. En misant sur un emplacement central et accessible et sur une approche proactive et personnalisée, ce centre de services veillerait à ce que les personnes en situation d'itinérance reçoivent tous les services dont elles ont besoin pour faire la transition vers un logement permanent ayant les services adéquats en place.

- **Exploitation et pratiques de déviation professionnelles :** Le centre de services doit miser sur des pratiques de déviation efficaces et professionnelles. La déviation se doit d'être au cœur des activités quotidiennes, car elle vise à trouver des solutions de logement sécuritaires et adéquates pour toutes les personnes vivant dans l'itinérance pour la première fois. Elle ne doit pas être perçue comme un moyen de refuser d'aider une personne, mais plutôt comme une mesure proactive pour résoudre sa crise de logement au moyen de solutions de rechange. Il est essentiel d'avoir du personnel bien formé et axé sur la mission afin de mettre en place ces pratiques et de se pencher sur les préoccupations de la population.
- **Création d'un comité de liaison communautaire (CLC) :** Pour assurer une bonne intégration du centre de services dans la communauté, il faudrait établir un comité de liaison communautaire. Ce comité serait composé de divers intervenants, notamment le personnel du centre de services, des représentants du gouvernement local, des membres de la communauté, des organismes sans but lucratif et des personnes qui ont vécu de telles situations. Le CLC serait responsable des communications, de la collecte de commentaires, de la résolution des problèmes, de la coordination des ressources et de la sensibilisation concernant le centre de services au sein de la population. La tenue de réunions régulières et une communication transparente seront des éléments essentiels pour bâtir la confiance et assurer le soutien envers le centre, ce qui lui permettra de se pencher sur les préoccupations et de mieux s'adapter aux besoins.

3. RECOMMANDATIONS POUR LES LOGEMENTS AVEC SERVICES DE SOUTIEN ET AVEC RESSOURCES

Il est essentiel pour le comté de Renfrew de répondre aux besoins actuels, mais aussi d'anticiper les besoins futurs en matière de logements avec services de soutien afin d'éviter l'augmentation des cas d'itinérance et des campements. Il lui faut donc absolument investir dans les options de logements avec services de soutien afin de maintenir le taux d'itinérance, voire de le réduire.

Contexte et besoin : La demande grandissante envers les logements avec services de soutien souligne le besoin d'investissement stratégique dans des solutions de logement qui répondent aux besoins précis de diverses populations. Les logements avec ressources et avec services de soutien peuvent jouer un rôle déterminant pour les personnes seules et les familles qui risquent de tomber dans l'itinérance ou qui sont déjà en situation d'itinérance et qui cherchent à retrouver la stabilité.

Recommandations principales :

- **Création de logements avec services de soutien concentrés :** Le comté de Renfrew devrait se concentrer sur le développement et l'acquisition de logements avec services de soutien pour certaines populations ciblées, et ce, d'ici le 31 décembre 2028.
 - **Préoccupations liées à la consommation de substances psychoactives :** au moins 12 logements permanents avec services de soutien pour les personnes qui ont des problèmes de consommation et qui ont vécu dans l'itinérance.
 - **Besoins cognitifs et en santé :** au moins 10 logements pour les personnes qui ont des besoins cognitifs, des besoins chroniques de santé, des besoins en matière de mobilité ou d'autres besoins intensifs de soutien.
 - **Personnes âgées :** au moins 12 logements pour les personnes âgées (50 ans et plus) qui ont des problèmes de santé, à l'exclusion de celles dont le principal problème est cognitif ou relatif à une dépendance.
 - **Jeunes :** au moins 15 logements pour les jeunes (moins de 24 ans) qui ont besoin d'un logement pour sortir de l'itinérance, en plus de ressources d'aide supplémentaires.

- **Aide 24 h/24, 7 j/7** : Il faudrait veiller à ce que les installations des logements avec services de soutien soient dotées de personnel formé et disponible en tout temps afin de fournir les services d'aide nécessaires. Il faut donc négocier avec les autorités provinciales pour assurer une dotation en personnel et une allocation des ressources adéquates.
- **Logements de transition concentrés** : Il faudrait mettre en place des logements de transition qui servirait de solution d'aide à court terme pour les personnes en situation d'itinérance qui ont plus de besoins. Cette approche éprouvée ailleurs au Canada fournit un logement temporaire pendant la recherche d'un logement permanent avec services de soutien ou d'une autre solution à long terme. Elle est particulièrement utile pour régler le problème de campements et aider les personnes vivant dans des refuges à long terme à faire la transition vers un logement permanent.
- **Modification de l'ordre chronologique d'accès aux logements communautaires** : Afin d'enlever du poids de sur les épaules des ménages en situation d'itinérance, il faudrait mettre à jour la politique concernant l'ordre (chronologique) d'accès aux logements communautaires avec loyer indexé sur le revenu (LIR). Bien que les prestataires de services soient dans l'obligation d'accorder aux victimes de violence familiale et de traite de personnes un accès prioritaire aux logements sociaux, certaines régions de l'Ontario (Kawartha Lakes et Sault Ste. Marie) ont connu beaucoup de succès en adaptant les politiques pour accorder la priorité aux itinérants chroniques également.

L'établissement d'un ordre de priorité menant à l'allocation d'une partie des logements communautaires en fonction de besoins particuliers plutôt que par ordre chronologique permet à plus de personnes en situation d'itinérance absolue d'avoir accès à un logement où les services de soutien appropriés sont intégrés.

Pour ce faire, certaines municipalités ont créé un modèle de points pour les demandes de logement, c'est-à-dire que des variables pouvant être vérifiées (statut d'emploi, niveau d'études, statut de militaire ou d'ancien combattant, déplacement forcé et itinérance chronique) se voient attribuer un certain nombre de points.

Les personnes ayant le plus de points (et non les personnes qui attendent depuis le plus longtemps) ont la priorité lorsqu'un logement adéquat devient vacant.

- **Travailleurs mobiles de soutien en matière de logement :** Il faudrait établir au moins un poste de travailleur mobile de soutien en matière de logement afin d'aider les ménages à différentes étapes de leur parcours vers la stabilité de logement.

Les travailleurs mobiles de soutien en matière de logement aident les clients à définir et à atteindre des objectifs relatifs à la vie qu'ils souhaitent mener et à la stabilité de logement. Ils font également le pont avec les propriétaires de logements, afin de régler les problèmes et de veiller à ce que les locataires paient leur loyer en entier et à temps. Lorsque des problèmes concernant la location surviennent, ils sont là pour aider à en comprendre les causes et à les résoudre. En outre, ils peuvent diriger les clients vers d'autres services communautaires, comme des programmes de soins en santé mentale, de réduction des risques ou d'aide en matière de gestion financière, afin de combler des besoins plus vastes.

Ces travailleurs offrent également un soutien pratique, en accompagnant les clients à leurs rendez-vous au besoin et en les aidant à trouver des activités adaptées auxquelles participer pendant la semaine. Ainsi, ils aident à prévenir l'isolement, tout en encourageant les clients à s'impliquer dans leur communauté.

Étant donné le coût élevé associé à la construction de nouveaux logements, et ce, en pleine crise de logement, le comté de Renfrew devrait envisager d'utiliser des immeubles existants, comme les immeubles de logements communautaires déjà construits dont les loyers sont indexés au revenu. En transformant une partie du parc de logements communautaires actuel en logements permanents avec services de soutien pour les personnes ayant des besoins plus aigus, le comté de Renfrew pourrait sortir plus rapidement les gens ayant de grands besoins de l'itinérance pour les placer dans des logements avec services de soutien. Cette approche permet d'offrir un soutien complet pour aider les gens à maintenir leur stabilité de logement. La mise en place de cette stratégie nécessiterait toutefois une modification de la politique afin d'accorder la priorité aux itinérants chroniques ayant des besoins aigus.

4. RECOMMANDATIONS POUR AMÉLIORER LE SYSTÈME D'INTERVENTION EN CAS D'ITINÉRANCE

De nombreuses mesures clés sont recommandées pour renforcer le système d'intervention en cas d'itinérance dans le comté de Renfrew. Elles sont particulièrement axées sur l'amélioration de la gestion des données et des dossiers et la mise en place de programmes d'approche.

Recommandations principales

- **Amélioration des systèmes de données et de leur gestion :** Le financement accordé pour 2024, qui inclut l'embauche d'un coordinateur de logement à temps plein, représente un énorme pas vers l'avant pour l'amélioration des interventions directes en cas d'itinérance. Pour aller encore plus loin, le comté de Renfrew devrait adopter le système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) et mettre en place un répertoire de données individualisées. Le SISA est un outil de gestion des données complet incontournable pour le suivi et la compréhension des besoins des personnes qui se tournent vers les refuges. Une fois le refuge d'urgence permanent ouvert, il est essentiel d'avoir des données en temps réel sur les personnes qui l'utilisent, les raisons pour lesquelles elles l'utilisent et leurs besoins particuliers afin de fournir les services de façon efficace et d'aider les gens à sortir de l'itinérance.

Le SISA offre des modules spécialisés pour les refuges d'urgence, la gestion des cas et les pratiques de déviation, ce qui contribue à une cohérence et une efficacité accrues de l'administration des services. Ce système fournira donc des perspectives utiles, contribuera à une meilleure coordination des services et permettra de prendre des décisions éclairées.

- **Création de services de gestion des cas graves :** Une autre amélioration importante serait la création de services de gestion des cas graves. Ces services s'adressent aux gens ayant des besoins modérés à intenses, en leur offrant du soutien intensif pendant leur transition de l'itinérance au logement. Contrairement à d'autres modèles, la gestion des cas graves fournit un degré plus intensif d'aide pouvant s'étaler sur 24 mois, voire plus longtemps, selon les besoins de chacun. Cette approche exige un excellent dialogue entre les

gestionnaires de cas et les participants, axé sur la stabilité et la réussite à long terme.

Les services de gestion des cas graves devraient être intégrés tant dans les logements avec ressources dispersés que dans les logements avec services de soutien concentrés. L'ajout de travailleurs de la santé et de travailleurs spécialisés en santé mentale et en dépendances à l'équipe de gestion des cas graves viendrait compléter le système de soutien en place. Étant donné la complexité des besoins, les services de gestion des cas graves coûtent environ 14 000 \$ par participant par année. En attendant la création de ces postes en particulier, il est recommandé d'adapter les rôles des gestionnaires de cas d'Ontario au travail afin d'adopter une approche plus axée sur le client, là où il en est dans son parcours.

- **Ajout de services d'approche** : Afin de répondre aux besoins des sans-abri de façon efficace, il faut absolument optimiser les efforts déployés dans les programmes d'approche. Il est recommandé de créer au moins un poste pour des services d'approche professionnels et intensifs. La personne occupant ce rôle devra travailler en étroite collaboration avec l'équipe MESA du comté, qui fournit déjà des services essentiels axés sur la santé. En outre, ce poste sera axé sur l'élimination des obstacles au logement pour les sans-abri, mettant en œuvre des pratiques de déviation, dans la mesure du possible et s'il est sécuritaire de le faire, et favorisant l'accès à un centre de services ou à un logement avec ressources, lorsqu'il y en a un de disponible.

Le travailleur des services d'approche jouera un rôle critique dans la communication avec les sans-abri et l'évaluation de leurs besoins, et servira de guide vers les services adaptés à leur situation. Si un centre de services est créé, la personne occupant ce poste aidera également à optimiser l'utilisation du centre par les sans-abri, c'est-à-dire à les orienter vers le centre pour qu'ils puissent recevoir les ressources nécessaires.

Intégration globale : L'intégration de ces recommandations dans une stratégie cohésive contribuerait à l'amélioration du système d'intervention en cas d'itinérance du comté de Renfrew. Bref, le comté doit améliorer la gestion des données, établir un centre de services ouvert toute l'année et renforcer l'approche actuelle de services d'approche afin de mieux combler les besoins immédiats, d'aider les gens dans leur transition vers un logement stable, de mettre en place des mesures de prévention de l'itinérance plus efficaces et d'utiliser les données disponibles pour réduire les taux d'itinérance à l'avenir.

ANNEXE A : MÉTHODE DE CALCUL DES ESTIMATIONS POUR LES BESOINS EN MATIÈRE DE LOGEMENTS AVEC SERVICES DE SOUTIEN PERMANENTS, DE LOGEMENTS DE TRANSITION ET DE CAPACITÉ DANS LES REFUGES

Les éléments pris en compte pour estimer les besoins en matière de logements permanents avec services de soutien, de logements de transition et de capacité dans les refuges sont les suivants :

- Entretiens avec des intervenants communautaires clés
- Résultats des séances de consultation auprès de la population
- Analyse des données ajoutées et retirées du répertoire de données individualisées
- Examen des retours à une situation d'itinérance dans le répertoire de données individualisées, tant pour les itinérants chroniques que pour les cas d'itinérance périodique dans le comté de Renfrew
- Analyse des données de l'énumération du dénombrement ponctuel, particulièrement en ce qui concerne les données sur l'itinérance à l'extérieur des refuges recueillies par la halte-chaud pour 2023-2024
- Examen des données du recensement le plus récent, particulièrement les données sur l'accroissement prévu de la population
- Observation des activités d'approche actuelles menées par les ambulanciers paramédicaux du comté
- Interactions directes avec les membres de la communauté actuellement en situation d'itinérance et avec ceux vivant dans des logements sociaux
- Analyse des données existantes sur le logement et des services de prévention gérés par la RCHC

ANNEXE B : CADRE DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

La feuille de suivi des progrès par rapport au plan sur 10 ans du comté de Renfrew est jointe à ce rapport. Cette feuille de calcul Excel énumère toutes les mesures à prendre dans les quatre domaines prioritaires :

- Prévention de l'itinérance
- Services axés sur le logement d'urgence
- Logements avec services de soutien et avec ressources
- Amélioration du système d'intervention en cas d'itinérance

La feuille de suivi des progrès est conçue pour suivre la progression de chaque objectif clé des quatre domaines prioritaires. Elle comprend une colonne indiquant le statut pour faire le suivi de la progression, ainsi que des sections permettant d'attribuer des responsabilités pour chaque objectif et d'inscrire la date de fin prévue et la date de fin réelle.

Chacun des quatre domaines prioritaires est décrit plus en détail dans les feuilles individuelles, lesquelles incluent des mesures précises à prendre et un outil de suivi du statut correspondant à chaque tâche indiquée.