



MEMO / NOTE DE SERVICE

To / Destinataire	Diane Deans, présidente, et membres du Conseil municipal	File/N° de fichier:
From / Expéditeur	Shelley VanBuskirk, directrice, Services du logement	
Subject / Objet	Programme Logement d'abord de la Ville d'Ottawa	Date: 25 avril, 2018

INTRODUCTION

La présente note d'information vise à fournir des renseignements sur le programme Logement d'abord de la Ville, en réponse à la directive reçue lors de la réunion du Comité des services communautaires et de protection du 22 mars 2018 concernant l'état d'avancement du Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance.

DÉFINITION DU LOGEMENT D'ABORD

L'approche de service du programme Logement d'abord est axée sur la transition des sans-abri chroniques et épisodiques de la rue ou des refuges directement vers des logements permanents en milieu de soutien. Cette approche se fonde sur le principe selon lequel le principal besoin d'une personne sans abri est d'obtenir un logement stable et permanent, après quoi il est possible de régler les autres problèmes qui nuisent à sa stabilité de logement.

CONTEXTE

L'une des grandes priorités du Plan décennal de la Ville est de veiller à ce que les gens qui quittent un refuge d'urgence pour emménager dans un logement permanent disposent des ressources nécessaires pour stabiliser leur situation de logement, rester logés à long terme et améliorer leur qualité de vie. Pour réussir, comme le veut le Plan, à mettre fin à l'itinérance chronique d'ici 2024 et à rétablir la vocation originale des refuges d'urgence, qui devraient servir à des séjours de moins de 30 jours, il est important d'investir dans le programme Logement d'abord.

Pour répondre aux objectifs du Plan et aux nouvelles exigences fédérales s'inscrivant dans la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI), les Services du logement ont procédé en 2014 à la refonte du réseau de services aux sans-abri d'Ottawa par l'intermédiaire d'une demande d'offres de 10,8 millions de dollars. En avril 2015, la Ville a signé de nouveaux contrats de financement pour répondre à son objectif d'investir 65 % des fonds dans les services et le soutien offerts par Logement d'abord. Elle s'est ainsi assurée de s'appuyer sur des données probantes et des pratiques exemplaires pour travailler auprès des résidents en situation d'itinérance chronique.

INVESTISSEMENT FINANCIER

Les investissements fédéraux, provinciaux et municipaux dans le programme Logement d'abord sont répartis comme suit :

- 4,4 millions provenant de la SPLI du gouvernement fédéral;

- À partir d'avril 2018, 4,7 millions pour les coûts opérationnels permanents provenant du programme Logements pour de bon (LPB) du gouvernement provincial (1,9 million en 2017-2018), qui s'ajoutent à un financement des immobilisations de 19,2 millions en 2017-2019 pour la construction d'environ 150 nouveaux logements;
 - Le programme LPB est une stratégie sur le logement en milieu de soutien qui vise à élargir le programme Logement d'abord au moyen de fonds additionnels destinés aux gestionnaires de cas, aux travailleurs de soutien aux pairs, à l'aménagement de logements, au paiement du premier ou du dernier mois de loyer et à un maximum de 310 nouvelles subventions au logement;
- 800 000 \$ provenant du Plan d'investissement pour le secteur du logement social et l'itinérance de la Ville pour le programme « Families First » qui s'ajoutent au financement de 1,7 million pour les coûts opérationnels des projets de logements en milieu de soutien dans le cadre du programme Logement d'abord.

PARTENAIRES

Les Services du logement se sont associés à 11 organismes pour offrir des services de Logement d'abord à des adultes et des jeunes, notamment grâce au travail de 50 gestionnaires de cas qui aident, à tout moment, plus de 500 personnes. Les familles bénéficient d'un volet distinct, le programme « Families First », mené par le Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway, qui offre des mesures d'aide pour un maximum de neuf mois à des familles qui étaient récemment en situation d'itinérance, qui quittent le réseau de refuges et qui pourraient avoir de la difficulté à conserver leur logement. Tous les organismes doivent conclure une entente de prestation de services avec la Ville qui établit les activités, les cibles, les résultats et les exigences en matière de rapport.

LE PROGRAMME

Pour évaluer l'admissibilité des participants potentiels au programme Logement d'abord, le réseau des refuges d'urgence et les équipes de travailleurs de rue utilisent un outil d'évaluation commun. Le programme est réservé aux personnes qui sont en situation d'itinérance chronique ou épisodique, et qui ont des besoins élevés ou modérés, par exemple, les personnes qui sont confrontées à divers obstacles pour trouver et conserver un logement en raison de problèmes de toxicomanie ou de santé physique ou mentale. Dans le cadre du programme Logement d'abord, les Services du logement déterminent le degré de priorité des participants en fonction de leurs besoins et de la durée de leur séjour en refuge, puis les aiguillent vers un organisme approprié qui peut leur offrir des places. Les services de soutien continus sont offerts par un gestionnaire de cas en matière de logement, un employé de l'organisme partenaire, qui demeure le principal point de contact des participants tout au long du processus d'évaluation, de recherche de logement, de déménagement et de prestation de services de soutien continus.

Le gestionnaire de cas en matière de logement collabore avec le participant pour veiller à ce que ce dernier dispose de mesures de soutien au revenu et ait accès à des prestations de logement pour se procurer le mobilier essentiel et payer les frais de déménagement. Les participants choisissent parmi les options de logement qui correspondent à leur budget. Ils peuvent opter pour un logement du secteur privé, y compris dans une maison de chambres, en examinant les options offertes dans le cadre du Programme de partenariat des propriétaires, en faisant des recherches dans les ressources traditionnelles, comme Kijiji, et en présentant une demande de logement à loyer indexé sur le revenu au Centre d'enregistrement pour les logements sociaux

d'Ottawa. Les participants peuvent aussi emménager dans un logement en milieu de soutien, s'ils ont besoin de soutien sur place pour stabiliser leur situation de logement.

Le Programme de partenariat des propriétaires, ou « service de localisation des logements », est une initiative menée par l'Armée du Salut à laquelle participent des propriétaires du secteur privé. Dans le cadre de ce programme, les participants emménagent dans un logement du secteur privé, et les propriétaires reçoivent directement une allocation de logement transférable qui aide à améliorer l'abordabilité des logements.

Les gestionnaires de cas en matière de logement aident les participants à déménager (installation dans le logement, ameublement, orientation dans le quartier, droits et devoirs des locataires, etc.). Ils font régulièrement des visites à domicile axées sur le soutien pratique : cuisine, ménage, élaboration du budget, renseignements sur le transport en commun, épicerie, halte-accueil, services de santé, services sociaux, etc. De plus, un plan de gestion de cas axé sur les besoins du client est mis sur pied, et les participants sont alors dirigés vers des services de soutien dont ils devront bénéficier à long terme : toxicomanie, santé mentale, etc. Les clients reçoivent aussi de l'aide pour atteindre leurs objectifs personnels, comme obtenir un emploi occasionnel, à temps partiel ou à temps plein, suivre une formation ou faire du bénévolat.

En moyenne, les mesures de soutien de Logement d'abord sont offertes de neuf mois à un an, ou plus longtemps, selon les besoins individuels. Dans les trois derniers mois de service, un plan de « sortie » est rédigé en collaboration avec le participant. Ce plan décrit les stratégies à appliquer pour que le participant conserve son logement après la fin du programme, les mesures à prendre en cas de problème, et les coordonnées des différentes ressources de soutien. De six à douze mois après la fin du programme, l'organisme administrant le programme fera un suivi et, en consultation avec la Ville, déterminera si les anciens participants doivent être assignés à un chargé de cas, au besoin.

CONFORMITÉ AU MODÈLE DE LOGEMENT D'ABORD

L'évaluation de la conformité (ou « fidélité ») au modèle de Logement d'abord consiste à déterminer dans quelle mesure ses principaux éléments sont mis en œuvre. On évalue le degré de conformité sur une [échelle de 38 points](#) conçue par Pathways Housing First, concepteur d'un modèle novateur fondé sur des données probantes visant à offrir des logements permanents et des services à des adultes ayant de graves problèmes de santé mentale. L'évaluation porte sur le degré de conformité aux principes suivants dans le cadre de Logement d'abord : choix par le client, séparation du logement et des services, éventail de services adaptés aux besoins, pratiques axées sur le rétablissement et activités du programme. Les objectifs du programme favorisent une amélioration de la stabilité de la situation de logement et de la qualité de vie, une réduction de la consommation de drogues ou d'alcool et une diminution du recours à des soins de courte durée ou à des services d'urgence chez les participants au programme.

L'échelle de fidélité du modèle Pathways Housing First ne tient pas compte du rôle des logements en milieu de soutien. En ce sens, la Ville n'arrivera jamais à respecter strictement le modèle de Pathways Housing First. Lorsque le degré de conformité est élevé, les participants au programme habitent dans des logements au loyer du marché situés à des endroits dispersés et bénéficient d'un pourcentage de subvention élevé, de sorte qu'ils ne consacrent pas plus de 30 % de leurs revenus à leurs coûts de logement. Bien qu'à ce jour, la Ville ait placé 72 % des participants au programme Logement d'abord dans des logements autonomes (logements du

secteur privé et logements sociaux), elle a aussi consenti d'importants investissements en immobilisations et opérationnels pour les nouveaux logements en milieu de soutien. Un certain pourcentage des participants (de 10 % à 15 %) qui ne pourront pas vivre de manière entièrement autonome, même avec du soutien continu d'intervenants mobiles, et auront besoin d'un environnement leur offrant des mesures de soutien sur place. La Ville considère les placements en logement en milieu de soutien, lorsque les choix et les besoins le dictent, comme des résultats positifs. Elle les compile d'ailleurs dans son rapport sur les résultats de Logement d'abord.

La Ville n'a pas évalué la conformité en utilisant le modèle de Pathways Housing First; nos voies de financement ne l'exigent pas. Cependant, la Ville présente un rapport annuel à Emploi et Développement social Canada (EDSC) fondé sur une échelle de conformité modifiée de quatre points inspirée de celle de Pathways Housing First. EDSC utilise cette échelle pour faire le suivi des progrès des collectivités sur le plan de la mise en œuvre des programmes de priorité au logement et de la conformité aux principes clés. En mai 2017, Ottawa a obtenu une note de 4 pour 71 % des questions, de 3 pour 14 % des questions et de 2 pour 14 % des questions. Les notes les plus basses (2) ont été accordées en raison du temps nécessaire aux participants au programme pour se trouver un logement, et du degré d'abordabilité des logements. La Ville s'efforce d'améliorer ces notes; cependant, les réalités du marché locatif local affectent la capacité de placer des personnes dans un logement en un mois, ainsi que l'abordabilité des unités à Ottawa, dont ce qui améliorerait des notes. Le nouveau financement offert dans le cadre du programme LPB permettra à la Ville d'augmenter la subvention au logement offerte aux participants, ce qui améliorera l'étendue de l'abordabilité et, par conséquent, notre note.

RÉSULTATS

Depuis le 1^{er} avril 2015, 619 adultes ou jeunes seuls en situation d'itinérance ont obtenu un logement dans le cadre du programme Logement d'abord :

- 317 sur 619 (51 %) ont emménagé dans un logement du secteur privé
- 176 sur 619 (28 %), dans un logement en milieu de soutien
- 126 sur 619 (21 %), dans un logement social

PROCHAINES ÉTAPES

Une partie de l'évaluation à mi-parcours du Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance consistera en un examen opérationnel du programme Logement d'abord comprenant une évaluation de la conformité réalisée par un tiers. Celle-ci permettra de s'assurer que le programme est conforme aux pratiques exemplaires en matière de prestation des services, ainsi que de relever les améliorations nécessaires et les occasions d'expansion du programme.

cc: Janice Burelle, directrice générale, Direction générale des services sociaux et communautaires