

L'APPROCHE LOGEMENT D'ABORD AU CANADA :
APPUYER LES COLLECTIVITÉS POUR METTRE FIN À L'ITINÉRANCE

Études de cas Logement d'abord

Lethbridge ALBERTA

Ville de Lethbridge et Social Housing in Action

Messages clés :

- *Le personnel a réuni de l'information sur les leçons clés tirées de la mise en œuvre d'un programme axé sur l'approche Logement d'abord. L'étude de cas présente une série de dix leçons.*
- *Plusieurs experts de l'approche Logement d'abord, du Canada et des États-Unis, ont contribué à l'élaboration et à l'adaptation du modèle de Lethbridge.*
- *Lethbridge a été une des premières villes au Canada à élaborer un plan pour mettre fin à l'itinérance (2009) et le plan initial de cinq ans tire à sa fin.*
- *Lethbridge, une pionnière dans l'adoption d'un plan pour mettre fin à l'itinérance, a vu une diminution importante de l'itinérance absolue ainsi qu'une diminution du recours aux refuges.*



Lethbridge, Alberta: Ville de Lethbridge et Social Housing in Action

L'approche Logement d'abord au Canada :
Appuyer les communautés pour mettre fin à l'itinérance

Fiona Scott, Stephen Gaetz.



ISBN: 978-1550145991

© 2013 Canadian Homelessness Research Network Press.

Les droits de l'auteur relatifs à ce rapport sont protégés par une licence Creative Commons qui permet aux utilisateurs de le citer, d'inclure un lien vers celui-ci, de le copier, de le transmettre et de le distribuer à des fins non commerciales, à condition qu'ils en nomment les auteurs et le titre. Cette licence ne permet pas aux utilisateurs de modifier, de transformer ou de développer le rapport. Vous pouvez obtenir des précisions au sujet de cette licence Creative Commons à <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ca/legalcode.fr>.



Comment citer ce document :

Gaetz, Stephen, Fiona Scott et Tanya Gulliver, éd., *L'approche Logement d'abord au Canada : Appuyer les collectivités pour mettre fin à l'itinérance*, Canadian Homelessness Research Network Press, Toronto, 2013.

Les éditeurs souhaitent souligner le travail de Sarah Jean Harrison et de KC Santo, qui ont fourni d'excellents services de révision. Nous souhaitons également remercier les principaux répondants qui ont contribué à l'élaboration de chaque étude de cas : Tim Richter, Katrina Milaney et Alina Turner (Calgary, Calgary Homeless Foundation), Kim Wirth et Katie Davies (Infinity Project), Brad Crewson (Victoria), Amanda DiFalco (Hamilton), Timothy Ross (Fredericton), Amelia Ridgway (Vancouver), Wally Czech (Lethbridge) et Susan McGee (Edmonton).

Le Réseau canadien de recherches sur l'itinérance (CHRN) remercie la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (Emploi et Développement social Canada) ainsi que le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada du gouvernement du Canada pour leur soutien financier. L'analyse et les interprétations contenues dans les chapitres sont celles de contributeurs et ne représentent pas nécessairement l'opinion des partenaires financiers du CHRN. Les opinions exprimées dans ce livre sont celles du Canadian Homelessness Research Network et ne reflètent pas nécessairement les vues du gouvernement du Canada.

Pour lire le rapport complet avec études de cas : www.homelesshub.ca/housingfirstcanada



Introduction

En 2008, l'Alberta est devenue la première province au Canada à élaborer un plan décennal de lutte contre l'itinérance. Après avoir reçu le financement provincial, la ville de Lethbridge a élaboré le **Bringing Lethbridge Home – the 5 Year Plan to End Homelessness (2009-2014)**, un plan communautaire entièrement conforme et intégré au plan décennal de l'Alberta et au plan communautaire élaboré à l'intention de Ressources humaines et Développement des compétences Canada. **Bringing Lethbridge Home** s'inspire d'une approche Logement d'abord qui s'attaque aux causes profondes de l'itinérance au moyen d'activités de prévention, d'efforts de relogement rapide, d'un système de soins axés sur le client et de services de soutien communautaire intégrés.

Le cadre de *Bringing Lethbridge Home* comprend sept principes directeurs.

1. L'élimination de l'itinérance dépend du leadership visionnaire, novateur et courageux de tous les ordres de gouvernement.
2. Toute personne a droit à un logement. Un parc de logements convenable doit être accessible, sûr et abordable.
3. Toutes les mesures de lutte contre l'itinérance s'appuient sur l'approche Logement d'abord.
4. Notre collectivité est socialement et économiquement plus forte lorsque tous les citoyens ont un logement sûr et sécuritaire.
5. La création de possibilités de développement de l'autonomie, d'intégration sociale et d'engagement communautaire aide les personnes à conserver leur logement.
6. L'amélioration et l'apprentissage continu, qui reposent sur une pratique fondée sur les faits, sont nécessaires.
7. La création de solides partenariats de collaboration est primordiale à la prestation des meilleurs services à la collectivité.

Depuis la mise en œuvre du projet *Bringing Lethbridge Home* et la réalisation du 6^e recensement annuel sur l'itinérance en 2008, la ville de Lethbridge a observé une diminution graduelle de son taux d'itinérance, notamment une diminution de 93 p. cent de l'itinérance absolue (personnes sans abri vivant dans la rue). Le dernier recensement sur l'itinérance, réalisé en 2012, faisait état

d'une diminution de 27 p. cent du nombre total de personnes en situation d'itinérance par rapport à l'année précédente (de 136 personnes en 2011 à 99 en 2012), d'une diminution de 25 p. cent de la population dans les refuges et d'une diminution de 50 p. cent du nombre de personnes en situation d'itinérance absolue (SHIA, 2012).

Dans le cadre du recensement de 2012, 22 p. cent des répondants ont déclaré que « leurs problèmes de santé » étaient leur principal obstacle à l'obtention d'un logement abordable et permanent. Un autre 21 p. cent des répondants ont indiqué que leur incapacité à payer le loyer les empêchait d'avoir accès à un logement. Plus de la moitié des répondants (54 p. cent) ont signalé avoir vécu dans l'itinérance pendant au moins une année, ce qui laisse entendre que l'itinérance chronique est encore un problème que Lethbridge doit résoudre.

La ville de Lethbridge est l'un des sept organismes communautaires en Alberta qui collaborent avec le ministère provincial responsable des services à la personne pour mettre en œuvre les stratégies énoncées dans le plan décennal de lutte contre l'itinérance du gouvernement de l'Alberta. Le groupe Social Housing in Action (SHIA) agit à titre de comité consultatif communautaire. En 2009, la ville de Lethbridge a commencé à inclure des équipes de l'approche Logement d'abord dans la collectivité. La présente étude de cas donne un aperçu de l'expérience de Lethbridge dans la planification, la mise en œuvre et le maintien d'une approche Logement d'abord, notamment des dix principales leçons qui se sont dégagées de l'exercice, de certaines difficultés rencontrées et de la façon dont on les a surmontées. Les données provenant de Lethbridge démontrent que l'approche Logement d'abord est un moyen efficace d'aider les personnes itinérantes à obtenir et à conserver un logement.

Pour commencer : formuler la problématique

À Lethbridge, solliciter l'appui de la collectivité pour une approche Logement d'abord est un processus continu axé sur l'éducation. Nombreux sont ceux qui ont entendu parler de ce concept, sans toutefois comprendre réellement ce qu'il implique.

LEÇON N° 1 — L'APPROCHE LOGEMENT D'ABORD PAR OPPOSITION À LA PRIORITÉ AU LOGEMENT

La collectivité de Lethbridge, tant ses citoyens que ses organismes, a largement adopté la philosophie de l'approche Logement d'abord. Toutefois, en ce qui concerne son exécution, il importe de définir les organismes ayant déjà adopté l'approche Logement d'abord qui ont à la fois le mandat requis et l'expertise nécessaire pour ce faire. La mise en œuvre de l'approche Logement d'abord n'est pas une tâche facile, notamment parce qu'elle va au-delà de la simple question du logement; la gestion de cas est en effet tout aussi importante.

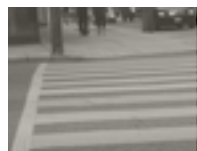
Pour être reconnu comme une équipe de l'approche Logement d'abord à Lethbridge, un organisme doit créer activement des liens avec les propriétaires, fournir des services de gestion de cas intensive (GCI) comprenant un suivi serré et travailler continuellement avec les clients au développement des compétences et des relations dont ils ont besoin pour conserver leur logement. Les équipes admissibles de Lethbridge s'appuient sur des études qui ont permis de déterminer les politiques et les stratégies efficaces dans le cadre de l'approche Logement d'abord, comme le fait de tenir compte en tout temps de l'orientation du programme, des critères des clients et des principes de base.

Les efforts soutenus d'éducation de la collectivité sur les différences entre la gestion de cas et la gestion de cas intensive sont un élément important de la mise en œuvre de l'approche Logement d'abord à Lethbridge. Les différences les plus évidentes se constatent dans le niveau de soutien offert aux clients pour qu'ils développent leurs habiletés ou surmontent les obstacles auxquels ils sont confrontés. Wally Czech, spécialiste de l'approche Logement d'abord à Lethbridge, explique pourquoi faire comprendre les différences entre le concept de la « priorité au logement » et l'approche Logement d'abord à la collectivité peut éviter que des équipes acquièrent une mauvaise réputation pour des incidents non liés à leur travail :

« Nous avons reçu des commentaires d'un organisme de logement selon lesquels nos clients de l'approche Logement d'abord causaient des dommages matériels. Nous avons toutefois constaté que ce n'était pas nous qui avions facilité l'accès à ce logement, mais qu'il s'agissait plutôt de gens référés par le refuge pour personnes sans abri. Ces personnes croient à l'approche Logement d'abord et tentent de la soutenir, mais ne reçoivent pas le financement pour ce faire et n'ont pas le mandat d'effectuer de suivis serrés. Il faut savoir qui reçoit du financement pour appliquer l'approche et qui a les compétences et la formation nécessaires pour assurer le suivi. » [traduction libre]

À Lethbridge, la sensibilisation de la population à l'approche Logement d'abord s'est faite notamment par des consultations avec des experts et la collectivité, des ateliers ouverts au public et des rencontres avec les propriétaires de la ville afin d'expliquer le programme et ses avantages.

L'équipe de l'approche Logement d'abord est maintenant à planifier et à préparer une vaste campagne de sensibilisation et de marketing social destinée à la collectivité.



La mise en œuvre de l'approche Logement d'abord n'est pas une tâche facile, notamment parce qu'elle va au-delà de la simple question du logement; la gestion de cas est en effet tout aussi importante.

LEÇON N° 2 – PARLER DE L'ITINÉRANCE À LA COLLECTIVITÉ : LES PERSONNES VIVANT DANS L'ITINÉRANCE SONT AUSSI DES ÊTRES HUMAINS

L'équipe de Lethbridge estime qu'aider la population à saisir les réalités de l'itinérance est un aspect important qui contribuera à mieux lui faire comprendre ce que l'on doit faire pour y mettre fin. L'itinérance est une situation entraînée par divers problèmes entrecroisés, systémiques et personnels, notamment un faible revenu, un manque de soutien et un accès limité aux logements supervisés. Comme l'explique M. Czech, l'itinérance n'est jamais le résultat d'un seul événement :

« Ce n'est pas que les gens pètent les plombs. Toutes sortes d'événements peuvent survenir et s'accumuler dans la vie d'une personne, et influencer sur ses choix. Une série d'événements négatifs peut donc la mener à l'itinérance. Personne ne se lève un matin en souhaitant devenir itinérant pour quelque temps. Si la population apprend à percevoir les personnes sans abri comme de vraies personnes, comme des "êtres humains", elle aura plus d'empathie et les aidera plus volontiers. » [traduction libre]

Lorsque le public saisit cette notion, il est plus enclin à fournir un logement à ces personnes. Les équipes de l'approche Logement d'abord de Lethbridge continuent de parler aux membres de la collectivité du droit fondamental d'une personne à un logement, droit qui est reconnu dans la Déclaration universelle des droits de l'homme¹. Elles s'efforcent de détruire la croyance voulant que les personnes itinérantes doivent faire leurs preuves avant d'obtenir un logement.

Les difficultés pour lutter contre l'itinérance prennent plusieurs formes à Lethbridge. La mentalité du « pas dans ma cour » continue de freiner la mise en œuvre de solutions efficaces et nuit au soutien total de la collectivité. L'équipe de Logement d'abord travaille toutefois très fort pour faire connaître ses programmes et leurs avantages à la communauté. On a donc recours à des campagnes médiatiques et de sensibilisation, jumelées à la mobilisation du conseil municipal, des propriétaires et des membres de la collectivité, pour mieux faire comprendre l'approche Logement d'abord.



L'équipe de Lethbridge estime qu'aider la population à saisir les réalités de l'itinérance est un aspect important qui contribuera à mieux lui faire comprendre ce que l'on doit faire pour y mettre fin. L'itinérance est une situation entraînée par divers problèmes entrecroisés, systémiques et personnels, notamment un faible revenu, un manque de soutien et un accès limité aux logements supervisés.

1. L'article 25.1 de la *Déclaration universelle des droits de l'homme* stipule ce qui suit : « Toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et ceux de sa famille, notamment pour l'alimentation, l'habillement, le logement, les soins médicaux ainsi que pour les services sociaux nécessaires; elle a droit à la sécurité en cas de chômage, de maladie, d'invalidité, de veuvage, de vieillesse ou dans les autres cas de perte de ses moyens de subsistance par suite de circonstances indépendantes de sa volonté. »

Aller de l'avant : planifier

LEÇON N° 3 – COMPRENDRE SA COLLECTIVITÉ

Il était primordial de comprendre la démographie et les tendances de Lethbridge avant de définir les services de soutien spécialisés et les interventions qui assureraient l'efficacité du modèle de l'approche Logement d'abord. Selon le recensement *Lethbridge Census: Count Yourself In*, la ville compte une population de 90 417 personnes et un taux d'inoccupation de 5,9 p. cent. Elle est entourée de deux grandes réserves autochtones : la réserve indienne Blood n° 148 et Pikani n° 147. Pour une ville de cette taille, le nombre d'étudiants qui composent sa population est plutôt considérable. La ville est aussi un centre économique, et compte un nombre important de personnes qui y séjournent de manière provisoire à cause du travail.

Près de la moitié des emplois de Lethbridge sont dans les secteurs de la santé, du commerce de détail, de l'accueil et de l'éducation, notamment aux niveaux collégial et universitaire. Compte tenu de la grande présence des emplois dans le domaine de l'éducation, la ville a décidé d'insister fortement sur la sensibilisation de la collectivité.

Comprendre la composition culturelle de Lethbridge a également été essentiel à l'élaboration du programme. Lethbridge est une ville cosmopolite formée de nombreuses cultures, notamment d'une récente population de réfugiés bhoutanais. Afin de fournir des services appropriés, les équipes de l'approche Logement d'abord ont établi des partenariats avec divers organismes culturels de la ville (tels que l'Aboriginal Council of Lethbridge et les Lethbridge Immigrant Services) et s'adressent au conseiller à l'intégration de la ville pour obtenir de l'information sur des questions culturelles. Les partenariats avec des organismes externes permettent aux travailleurs de tirer parti de l'expertise de ces organismes au moment de définir les besoins culturels d'un client dans son plan de service. Le personnel reçoit également de la formation sur la façon d'interagir respectueusement avec d'autres cultures.

Comme c'est le cas dans de nombreuses autres collectivités, la population de personnes sans abri de Lethbridge compte un nombre disproportionné d'Autochtones. Le personnel de l'approche Logement d'abord a récemment rencontré les chefs des réserves voisines afin de discuter de sujets comme le logement, l'emploi, l'éducation et les autres motifs

pouvant inciter certains de leurs membres à migrer des réserves vers la ville. Il s'imposait que le personnel et les clients comprennent les différences entre la vie dans une réserve et la vie à la ville afin de pouvoir mieux aider ceux qui souhaitent déménager. Par exemple, bon nombre ignorent avant d'arriver à Lethbridge que les règles qui régissent l'aide au revenu en ville peuvent différer de celles en vigueur dans la réserve (les personnes qui vivent en ville doivent parfois satisfaire à des exigences différentes que dans la réserve). Les directives pour l'obtention d'une aide au revenu peuvent être plus strictes, les propriétaires peuvent interdire l'hébergement à long terme d'invités en vertu de baux, ou la ville peut se montrer intolérante face aux nombreux invités ou au surpeuplement. Les équipes de l'approche Logement d'abord sensibilisent les membres des collectivités des réserves avant qu'ils déménagent en ville, s'assurant qu'ils disposent de tous les renseignements nécessaires pour réussir leur transition. Lethbridge a observé qu'une période de transition entre le départ de la réserve et l'occupation d'un logement de manière entièrement autonome en ville est souvent utile pour les Autochtones qui vivent ce changement. Elle leur donne le temps d'apprendre et de comprendre le fonctionnement de la vie en ville, et de créer les liens nécessaires. Il est toutefois important de souligner que cette période de transition n'est pas toujours possible, et ne peut se produire que si la personne a recours à cette option.

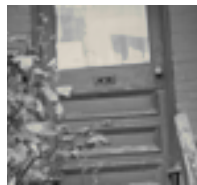
Le racisme est un problème constant pour les Autochtones de Lethbridge. Les équipes de Logement d'abord demandent directement aux propriétaires s'ils acceptent de louer à des Autochtones, et ce, afin d'éviter que leurs clients n'aient des problèmes. La sensibilisation continue du public aux causes de l'itinérance et à l'efficacité des solutions comme l'approche Logement d'abord est un des éléments essentiels à la lutte contre ce racisme.

LEÇON N° 4 – DÉSIGNER SES CHAMPIONS

Concrétiser le concept de l'approche Logement d'abord exige l'engagement et le leadership de plusieurs secteurs de la collectivité. La participation de personnes clés provenant de ces secteurs permet aux projets de progresser, et ainsi d'assurer la stabilité et la vigueur de l'effort de lutte contre l'itinérance. À Lethbridge, ces champions sont le Dr Gary Bowie, président de

SHIA, ainsi que Diane Randell, directrice du développement communautaire et social à la ville de Lethbridge. Ces deux personnes ont joué des rôles clés dans l'élaboration du programme axé sur l'approche Logement d'abord. Francis First Charger, aîné de la bande des Pieds-Noirs, a participé intensivement à l'élaboration du programme et à la création de liens entre la ville de Lethbridge et les réserves voisines. Plusieurs autres membres provenant du secteur public, des fournisseurs de services, des chefs de file de la collectivité, ainsi que des chefs de file des secteurs des affaires et de l'immobilier ont également contribué au projet et appuyé le plan de lutte contre l'itinérance à Lethbridge.

Lethbridge a aussi un champion dans ses rangs. Wally Czech, le spécialiste de l'approche Logement d'abord, supervise toutes les équipes de l'approche Logement d'abord que la ville finance. Sa responsabilité consiste à s'assurer que l'on respecte le modèle de l'approche Logement d'abord et que l'on applique les meilleures pratiques cliniques. Avoir un employé spécialiste de l'approche Logement d'abord responsable de toutes les équipes a été d'une aide inestimable pour orienter l'élaboration de programmes à Lethbridge, repérer les lacunes et les besoins en matière de programmes et promouvoir la continuité au sein des équipes de l'approche Logement d'abord.



Au moment de mettre en œuvre une nouvelle approche de lutte contre l'itinérance, il est fondamental de renforcer la capacité communautaire et de solliciter sans tarder une aide externe.

LEÇON N° 5 – RECEVOIR DE L'AIDE

Au moment de mettre en œuvre une nouvelle approche de lutte contre l'itinérance, il est fondamental de renforcer la capacité communautaire et de solliciter sans tarder une aide externe. Mettre à profit les expériences et les connaissances acquises dans les programmes antérieurs, et intégrer l'expertise externe relative au programme et à sa mise en œuvre se sont révélées des stratégies efficaces pour élaborer le programme axé sur l'approche Logement d'abord à Lethbridge.

Un certain nombre d'experts se sont rendus à Lethbridge afin de discuter de l'approche et de ses différentes composantes. Sam Tsemberis, du programme Pathways to Housing mis en place à New York, a tenu des séances d'information sur l'approche Logement d'abord, notamment sur son cadre de référence, sur ses stratégies et sur ses procédures. Il a également aidé à consolider les étapes à suivre pour assurer

la bonne planification et la mise sur pied des équipes de l'approche Logement d'abord. Iain de Jong, consultant sur l'approche Logement d'abord pour [OrgCode](#), a aussi été sollicité pour discuter de la mise en œuvre de l'approche.

L'expertise externe en matière de services de soutien a permis d'offrir de la formation dans divers domaines, comme dans les techniques d'entrevue motivationnelle, les traumatismes et la toxicomanie. Bien que des ressources semblables étaient disponibles à Lethbridge — notamment en ce qui a trait aux techniques d'entrevue motivationnelle — elles n'étaient pas axées sur la lutte contre l'itinérance et ne s'inscrivaient pas dans un cadre de référence de l'approche Logement d'abord. Lethbridge cherche maintenant à mettre à profit les experts, comme ceux de [t3](#) de Seattle, pour que les formations semblables à celles sur les techniques d'entrevue motivationnelle puissent s'appliquer plus facilement aux

interventions faites auprès des personnes sans abri. Le Dr Gabor Mate, spécialiste en traumatismes, en santé mentale et en toxicomanie, a enseigné à d'autres professionnels et partenaires communautaires des moyens efficaces d'aider les clients ayant ces problèmes. Une collaboration continue est établie avec six autres villes de l'Alberta pour élaborer et partager des outils de

formation, de même que pour créer un site de formation en ligne accessible à l'ensemble des sept villes.

Enfin, David Stroh et John McGah, de Bridgeway Partners au Massachusetts, ont offert au personnel une formation sur la « pensée systémique ». Ils sont tous deux spécialisés dans la prestation d'aide aux organismes qui souhaitent résoudre des problèmes sociaux complexes au moyen de la planification, de la gestion du changement et de la pensée systémique. Il s'agit d'un domaine pour lequel les équipes de l'approche Logement d'abord de Lethbridge ont jugé avoir besoin de plus d'aide.

Le modèle de l'approche Logement d'abord à Lethbridge

L'approche Logement d'abord à Lethbridge est dirigée et surveillée par la ville de Lethbridge; Social Housing in Action (SHIA) en est le comité consultatif. Les équipes sont financées à l'échelle provinciale par le ministère albertain des services sociaux (Human Services) et par l'Outreach Support Services Initiative (OSS), de même que par le gouvernement fédéral dans le cadre de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Toutes les équipes de l'approche Logement d'abord de Lethbridge ont en commun les éléments clés suivants :

- elles accordent la priorité de service aux cas les plus complexes;
- elles mettent l'accent sur l'accès le plus rapide possible des personnes et des familles à un logement permanent, de même qu'à sa conservation; la durée d'occupation du logement est illimitée;
- elles offrent divers services à la suite d'un placement dans un logement (notamment de la gestion de cas intensive axée sur des objectifs) afin de promouvoir la stabilité du logement et le bien-être des personnes;
- elles offrent des services à durée limitée ou à long terme, en fonction des besoins et de la complexité du cas des clients;
- elles offrent des services et du soutien qui ne sont pas conditionnels au respect de certaines exigences, comme l'acceptation d'un traitement ou l'abstinence. Les participants sont plutôt régis par des baux réguliers et reçoivent les services et le soutien dont ils ont besoin pour réussir.

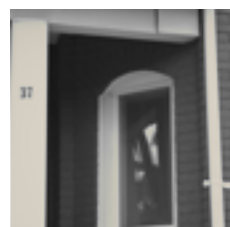
Les organismes et les programmes de soutien ci-dessous sont financés par la SHIA pour offrir des activités axées sur l'approche Logement d'abord à Lethbridge. Chacun a un mandat précis, ce qui évite les risques de chevauchement des tâches.

Community Outreach est la première équipe de l'approche Logement d'abord à avoir été mise sur pied à Lethbridge et elle partage les locaux de l'Association canadienne pour

la santé mentale (ACSM). L'organisme vise les personnes en situation d'itinérance chronique qui sont confrontées à plusieurs obstacles complexes au logement. Il œuvre tant auprès des hommes que des femmes, dans un modèle de gestion de cas intensive, et offre des logements et du soutien en lien avec le marché du logement. Il compte aussi une équipe spécialisée pour les jeunes de 18 à 24 ans ayant des problèmes complexes.

Diversión est situé dans le refuge Lethbridge Emergency Shelter et a le mandat d'établir immédiatement des liens avec les nouveaux clients du refuge. Il oriente les clients qu'il juge admissibles au programme axé sur l'approche Logement d'abord vers le mécanisme d'admission centralisé, à des fins d'évaluation. Quant aux clients non admissibles, l'organisme élaborera avec eux un plan d'action pour les aider à quitter le refuge le plus rapidement possible. Enfin, il offre un service de gestion de cas intensive aux personnes et aux familles ayant besoin de soutien en matière de prévention de l'expulsion.

L'**Aboriginal Housing First Team** offre des logements supervisés temporaires dans une résidence accueillant des femmes autochtones avec ou sans enfant. Elle offre aussi du soutien — y compris des services de sensibilisation et de gestion de cas intensive — aux femmes, aux hommes et aux familles autochtones, avec ou sans enfant, qui font la transition entre la réserve et la ville.



Elles offrent des services et du soutien qui ne sont pas conditionnels au respect de certaines exigences, comme l'acceptation d'un traitement ou l'abstinence.

Les participants sont plutôt régis par des baux réguliers et reçoivent les services et le soutien dont ils ont besoin pour réussir.

YWCA Residence est un établissement de 30 logements supervisés permanents pour les femmes, avec ou sans enfant (selon leur âge et leur sexe), qui ont des besoins complexes. Cet établissement peut devenir leur domicile permanent et on y offre des services de conseillers en matière de logement. L'établissement offre un soutien quotidien au moyen de services de gestion de cas intensive, en plus d'un soutien continu lorsqu'une personne quitte la résidence. Les logements vacants sont réservés en priorité aux clients admissibles à l'approche Logement d'abord.

HESTIA Homes offre des logements supervisés permanents destinés aux jeunes de 18 à 24 ans qui vivent ou risquent de vivre dans l'itinérance au moment de leur transition à la vie adulte. Il s'agit d'un type de modèle de foyer comptant trois logements de trois chambres chacun. Ces logements sont offerts aux jeunes, qui profitent aussi de la présence sur place d'un conseiller qui les aide à acquérir une autonomie fonctionnelle. En outre, ces jeunes ont chacun un travailleur de services de suivi qui leur est attribué et qui leur offre un service de gestion de cas intensive.

Le **Woods Youth Shelter** est un refuge d'urgence pour les jeunes de 13 à 18 ans. Il peut recevoir huit jeunes. Chacun a sa chambre, mais la cuisine et d'autres pièces sont partagées. Un nouveau poste de jour a été créé au sein du personnel. Il y a d'ailleurs du personnel présent 24 heures par jour. Le refuge collabore régulièrement avec les Children's Services et avec d'autres organismes communautaires dans le but d'aider les jeunes en offrant des services de médiation familiale, d'aiguillage, de soutien sur place et d'hébergement. (SHIA, 2012) En coopération avec le spécialiste de l'approche Logement d'abord, le Woods a mis sur pied une équipe de l'approche Logement d'abord pour les moins de 18 ans. Appliquant sa devise « La famille d'abord, puis Logement d'abord » et intégrant la gestion de cas intensive, l'équipe de l'approche Logement d'abord loge ces jeunes dans des loyers du marché et assure un suivi serré.

PROCESSUS D'ADMISSION

Toutes les équipes de l'approche Logement d'abord se font recommander leurs clients par HomeBASE, une nouvelle équipe chargée du mécanisme d'admission centralisé, du triage et de l'aiguillage à Lethbridge. Les clients sont orientés vers HomeBASE, où ils font l'objet d'une première évaluation au moyen du Service Prioritization Decision Assistance Tool (SPDAT). Le SPDAT définit l'admissibilité des clients et les principaux facteurs qui les empêchent de conserver un logement. On peut ainsi servir en priorité les clients dont

les cas sont les plus complexes. Une fois l'admissibilité d'un client établie, on procède à un examen plus approfondi pour déterminer l'option de logement la plus pertinente, selon la disponibilité des logements et selon le nombre de dossiers. Une fois le client logé, les renseignements recueillis grâce au SPDAT indiquent également la nature de son plan de service détaillé. Grâce à un formulaire d'admission universel, un client n'a pas à répéter le processus d'admission chaque fois qu'il est aiguillé vers un programme; ses renseignements qui ont été recueillis avec ce formulaire, ainsi que le résumé des résultats de son évaluation faite avec le SPDAT, le suivent chaque fois qu'il se présente à un organisme. Toutes ces données sont transférées grâce à un processus de transfert annoncé auquel participent l'employé de HomeBASE chargé de l'admission, le nouvel organisme, ainsi que le client et son tuteur, le cas échéant.

Le formulaire d'admission universel de HomeBASE a été créé à la lumière des résultats d'études sur les pratiques exemplaires en matière d'admission. Il regroupe en un seul formulaire universel et centralisé les formulaires d'admission de chaque organisme. M. Czech explique les avantages de ce nouveau mécanisme d'admission centralisé :

« Nous avons plusieurs programmes ayant chacun un mandat différent. Nous n'aimions pas l'idée que les clients doivent se promener d'un organisme à l'autre et répéter encore et encore leur histoire uniquement parce qu'ils ignorent quel organisme peut le mieux les servir. Nous voulions également éliminer le problème déjà présent des organismes qui s'éloignent de leur mandat et ainsi compliquent la situation lorsque vient le temps d'expliquer pourquoi certains services sont offerts à une personne, mais pas à une autre. Nous savions en outre que ce formulaire serait un bon moyen de recueillir des données de façon centralisée et de relever les lacunes dans nos services. HomeBASE nous a donc aidés à définir l'admissibilité des clients à l'approche Logement d'abord, et à orienter immédiatement ceux qui sont admissibles vers l'organisme compétent pour qu'ils puissent recevoir des services sans tarder. Les clients non admissibles sont tout de même aiguillés vers l'institution communautaire qui peut le mieux les aider. Nous tâchons de faire en sorte qu'aucun client ne nous quitte les mains vides. » [traduction libre]

Chaque organisme compte sur sa propre équipe de travailleurs de services de suivi et de services d'approche, ce qui réduit la charge de travail. Une fois le client accueilli par l'organisme vers lequel il a été orienté, on lui attribue un travailleur de services d'approche qui l'aidera à trouver un logement et à stabiliser son revenu. Dès qu'il est logé, l'équipe de l'approche Logement d'abord lui attribue un travailleur de services de suivi, qui lui offrira un service de gestion de cas intensive axée sur les objectifs, ainsi que sur les résultats de l'évaluation faite au moyen du SPDAT. Le travailleur de services de suivi accompagne le client pendant une période d'au plus trois mois pour l'aider à stabiliser sa situation de logement, à s'orienter dans son environnement et à apprendre comment assumer ses responsabilités, notamment le paiement du loyer et des services publics.

Le travailleur de services de suivi collabore ensuite avec le client pour élaborer un plan de services, déterminer les obstacles au maintien de son logement et discuter de la manière dont le travailleur peut aider le client à les surmonter. Il aide le client à accéder à d'autres services de soutien et à acquérir les compétences nécessaires au maintien d'un logement permanent. M. Czech explique l'importance des travailleurs de services de suivi :

« Ce service de suivi est essentiel à la réussite à long terme du participant. Le client doit d'abord se sentir en sécurité dans un logement. Ensuite, il doit accroître son estime de soi et sa confiance en soi en occupant le logement. Enfin, il doit conserver ce logement en bénéficiant d'un soutien intensif continu et à long terme qui l'aidera à devenir autonome. Voilà la méthode Logement d'abord qui est à la base de Bringing Lethbridge Home. Nous logeons nos clients et nous leur fournissons ce dont ils ont besoin pour rester logés. »
[traduction libre]

ACTIVITÉ JOURNALIÈRE SIGNIFICATIVE

L'équipe de Lethbridge est d'avis qu'une activité journalière significative et des liens sociaux sont essentiels pour aider les clients à maintenir leur logement. Il arrive souvent que des personnes perdent leur logement parce qu'elles ne sont pas habituées aux règles qui régissent un logement permanent. Par exemple, des clients nouvellement logés peuvent essayer d'aider d'autres personnes qui sont sans abri ou dont le logement est précaire en leur offrant un endroit où rester. Malheureusement, elles risquent ainsi de perdre leur logement. Il est important d'aider les clients à trouver des moyens d'entretenir des relations sociales qui ne compromettent pas l'occupation de leur logement. Les travailleurs de services de suivi défendent les intérêts des clients et restent en contact avec les propriétaires afin de résoudre ces problèmes. Afin d'aider les équipes à offrir des options d'activités journalières significatives aux clients, d'autres programmes ont été créés, notamment le Clean Sweep, un groupe de travail du centre-ville pour les participants de l'approche Logement d'abord, et le Real Artists at Work (RAW), un programme axé sur l'approche Logement d'abord qui se concentre sur l'art et sur la danse.

Une évaluation de suivi et une évaluation au moyen du SPDAT sont effectuées tous les trois mois afin d'évaluer les progrès. L'objectif est de maintenir le client actif dans le programme et de l'aider à réussir. Les clients ont réussi le programme lorsqu'ils ont rempli les trois critères suivants :

1. ils sont actifs depuis au moins un an et ont conservé leur logement durant six mois consécutifs, pendant leur année de participation au programme;
2. leurs résultats à l'évaluation réalisée au moyen du SPDAT se sont graduellement améliorés;
3. ils ont déterminé, avec leur gestionnaire de cas, que les services de soutien ne sont plus nécessaires.

Si ces critères ne sont pas tous remplis, le travail avec le client se poursuit.



Passer à l'action : mettre en œuvre

LEÇON N° 6 – COLLABORATION, COLLABORATION, COLLABORATION

La mise en place d'une équipe efficace de l'approche Logement d'abord exige de mettre à profit toutes les idées ainsi que tous les liens et tous les réseaux accessibles de la collectivité. La ville de Lethbridge a bénéficié d'excellents liens de collaboration, ainsi que d'associations avec des organismes qui n'avaient encore jamais participé à des efforts de lutte contre l'itinérance. Des relations ont d'ailleurs été établies avec l'Aboriginal Council of Lethbridge, les Children's Services, Persons with Developmental Disabilities (PDD), Mental Health, Seniors Mental Health et Covenant Health, pour ne nommer que ceux-là. Des fonds ont été accordés à l'organisme Lethbridge Legal Guidance afin qu'il aide particulièrement les clients et les propriétaires qui participent au programme axé sur l'approche Logement d'abord, en les sensibilisant et en les aidant en cas de conflits entre propriétaires et locataires.

Selon Peter Block, expert en développement communautaire, il est nécessaire de réunir les intervenants clés afin de résoudre les enjeux communautaires complexes. Il faudrait donc inclure également les utilisateurs des programmes, car les personnes sans abri savent ce dont elles ont besoin et ce qui les aidera. On se plaint souvent de la lenteur de tels processus de collaboration. Toutefois, à Lethbridge, réunir les personnes concernées a plutôt accéléré le processus.

Project Connect en est un exemple. Cette initiative est une foire commerciale annuelle pour les personnes qui sont sans abri ou qui ont des problèmes qui les ont empêchées d'obtenir des services et d'accéder à des programmes. Les personnes et les familles en difficulté peuvent y rencontrer des fournisseurs de services dans les domaines de l'emploi, de l'orientation, de la santé et des services à la jeunesse, et peuvent obtenir de l'information gouvernementale, des conseils juridiques, des services d'approche en matière de logement et des conseils fiscaux.

L'approche Logement d'abord à Lethbridge a également créé des partenariats avec les principales organisations communautaires ci-dessous.

SERVICES DE POLICE

La collaboration avec les services de police de Lethbridge a entraîné plusieurs changements positifs. Après avoir sensibilisé la police à l'approche Logement d'abord, on a établi une relation avec le sergent Tiffany Housworth, de la Downtown Policing Unit, qui a mené des initiatives en collaboration avec les équipes de l'approche Logement d'abord. Cette nouvelle unité a été mise sur pied pour traiter les enjeux qui causaient des problèmes à la police et à la collectivité dans le centre-ville

de Lethbridge. Depuis le début de ce partenariat, la police ne donne presque plus de constats d'infraction aux personnes sans abri, et collabore plutôt avec le personnel de l'approche Logement d'abord.

Parmi les exemples novateurs de cette collaboration entre les services de police et le personnel de l'approche Logement d'abord, notons la carte d'identité Logement d'abord ainsi que la création d'une base de données Logement d'abord par les services de police. Ce dernier projet permet aux policiers de signaler les participants de l'approche Logement d'abord à l'ensemble du corps de police, pour que les interventions faites vis-à-vis de ces personnes soient différentes. De nombreux agents ne savaient pas comment gérer les personnes sans abri qu'ils rencontraient dans les rues. La carte d'identité Logement d'abord résout donc ce problème. La carte contient le nom et la photo du client, le nom de l'organisme duquel le client reçoit les services, le nom du travailleur qui s'occupe de lui et les coordonnées de la personne-ressource de cet organisme. Les agents qui voient ces cartes d'identité n'ont qu'à faire une recherche sur le client dans la base de données pour déterminer s'il est logé, et obtenir son adresse et tout autre renseignement nécessaire pour l'aider et, éventuellement, éviter l'application d'autres mesures punitives.

Si un client est impliqué dans une situation exigeant une présence policière, il peut présenter sa carte à l'agent. Ce dernier communiquera avec le travailleur de services de suivi du client et l'aidera à se rendre chez lui.

PROGRAMMES DE SOUTIEN DU REVENU

Des relations entre Lethbridge et divers programmes de soutien du revenu, tels que l'Alberta Works Income Support (IS), l'Assured Income for the Severely Handicapped (AISH) et le Persons with Developmental Disabilities (PDD) ont été établies depuis les débuts de l'initiative. De nombreux clients sans abri ont passé beaucoup de temps dans la rue. Ils peuvent avoir vécu des traumatismes ou avoir subi des dommages au cerveau, deux situations qui peuvent rendre un client admissible au soutien du revenu. Afin de rationaliser le processus de définition de l'admissibilité — qui comprend des tests neuropsychologiques — on a créé le P12 Lethbridge Homeless Outreach Support Services Test Centre dans le cadre d'un partenariat avec le Common Access Service Implementation Office (CASIO), la Family Violence Prevention and Homeless Supports Division et la ville de Lethbridge. Le P12 Test Centre appuie également deux des stratégies présentées dans le *plan décennal de lutte contre l'itinérance* de l'Alberta : 1) reformuler les programmes d'aide de l'Alberta afin qu'ils répondent à l'objectif coordonné d'assurer aux Albertains une stabilité en matière de logement; 2) faciliter l'accès des clients aux programmes et services du gouvernement de l'Alberta.

La création du P12 Test Centre a permis de travailler en collaboration avec plusieurs partenaires en vue d'accroître le bien-être des personnes sans abri de la région de Lethbridge. Même si l'intention était initialement de simplifier les processus de demande d'accès et de définition de l'admissibilité aux services de soutien du revenu, l'initiative a depuis été élargie afin d'y inclure la définition de l'admissibilité de l'Office of the Public Guardian (OPG) et de l'Office of the Public Trustee (OPT).

PROPRIÉTAIRES

Les équipes ont besoin de partenariats avec les propriétaires pour maintenir et augmenter la disponibilité des logements. À Lethbridge, l'approche Logement d'abord offre à ses organismes de la formation sur les relations avec les propriétaires. M. Czech explique comment les équipes travaillent avec les propriétaires :

« Nous aidons les propriétaires en les tenant informés de l'état et des progrès du client. Nous devons être honnêtes avec les propriétaires, leur faire savoir ce qui va arriver, mais aussi leur dire que nous serons présents pour les aider ainsi que pour aider leur locataire. Ils doivent comprendre que nous travaillons pour le bienfait de toutes les personnes concernées et que nous serons là en cas de problème. Mais il s'agit d'un défi constant. » [traduction libre]

SERVICES DE SANTÉ DE L'ALBERTA

La collaboration avec les services de santé de l'Alberta est essentielle pour aider les équipes et pour en créer de nouvelles. Les représentants de SHIA rencontrent les services de santé de l'Alberta chaque mois afin de discuter des difficultés liées au programme et des solutions possibles. Les services de santé de l'Alberta sont également des bailleurs de fonds des projets axés sur l'approche Logement d'abord, notamment de la nouvelle Brassard House, un logement supervisé permanent de 12 lits qui est offert par la Covenant House, à partir de l'hôpital St. Michael's. Mettant de l'avant une approche axée sur la réduction des préjudices, la Brassard House offre, par l'entremise de l'hôpital St. Michael's, des soins de santé aux personnes âgées et aux personnes déclarées gériatriques en raison d'une maladie chronique ou d'autres problèmes de santé, comme des dépendances ou des problèmes de santé mentale et qui, par conséquent, ne parviendraient jamais à obtenir un logement sur le marché.

SANTÉ MENTALE

Le personnel de la clinique de santé mentale des services de santé de l'Alberta participe aux réunions avec le personnel de l'approche Logement d'abord, lorsqu'on y discute du travail effectué auprès de clients sans abri ayant des problèmes de santé mentale.

CONSULTATIONS SUR LES CAS COMPLEXES

Un certain nombre de partenaires de l'approche Logement d'abord, ainsi que d'autres organismes, dont les services en toxicomanie et en santé mentale des services de santé de l'Alberta, se réunissent toutes les semaines afin de discuter des cas complexes pris en charge par les travailleurs de services de suivi. L'Alberta Works, l'AISH, la Downtown Policing Unit et le Lethbridge Emergency Shelter y participent également. D'autres participants s'y ajoutent au besoin.

Les travailleurs présentent l'historique complet d'un client au moyen d'un modèle de consultation officialisé. S'en suivent une discussion et une séance de remue-méninges visant à trouver des moyens d'aider le client. La dernière partie de cette réunion prend la forme d'une table ronde où tous les organismes et partenaires de l'approche Logement d'abord peuvent discuter d'autres questions et préoccupations relatives à leurs clients, aux processus et aux façons d'améliorer le travail accompli. M. Czech décrit ce processus :

« Nous réunissons tout le monde. Toutes les parties sont invitées, même celles dont la présence n'est peut-être pas nécessaire. Un des plus grands avantages de la collaboration, surtout pendant les premières étapes – mais quand même tout au long du processus – est que les participants à la table ronde et aux discussions en viennent à avoir un intérêt direct, car lorsqu'ils sentent qu'ils font partie de quelque chose de plus grand qu'eux et qu'ils ont une influence, ils appuient le processus au lieu de n'être que des antagonistes. Mais je suggérerais que même ceux qui s'opposent systématiquement à l'approche devraient participer aux réunions, car la plupart du temps, ils adoptent cette position parce qu'ils se préoccupent de leur collectivité. Il faut les faire participer d'une façon qui prouve que leurs opinions et leurs idées vous intéressent. » [traduction libre]

LEÇON N° 7 — L'APPROCHE LOGEMENT D'ABORD DOIT ÉVOLUER

Un des thèmes qui revient constamment dans l'établissement d'un programme axé sur l'approche Logement d'abord est le besoin d'adaptation. Il est essentiel qu'une équipe tire des leçons du processus pour réussir; des idées seront essayées, et certaines fonctionneront tandis que d'autres ne fonctionneront pas. Mais même les processus réussis doivent être constamment modifiés pour que l'on puisse mieux servir les clients.

Par ailleurs, le contexte social élargi dans lequel une équipe de l'approche Logement d'abord fonctionne peut changer en raison de divers facteurs. L'économie peut s'affaiblir, les prix

des logements peuvent fluctuer ou d'importants changements démographiques peuvent survenir et exiger une adaptation. Le besoin de nouvelles options de programmes peut surgir au fil des apprentissages. Depuis que l'approche Logement d'abord a été mise en place à Lethbridge, en 2009, les changements suivants sont survenus.

ADAPTATION À L'ÉVOLUTION DE LA DÉMOGRAPHIE

Au cours des dernières années, le profil démographique des Autochtones arrivant des réserves a changé : d'abord majoritairement composé de femmes avec ou sans enfant, ce groupe compte maintenant de plus en plus d'hommes et de familles avec ou sans enfant. Le personnel de l'approche Logement d'abord a adapté son financement et revu le mandat d'une de ses équipes afin de mieux tenir compte de cette nouvelle réalité démographique. De plus, des logements destinés aux hommes autochtones et à leurs familles sont actuellement en construction. Ils seront offerts à des locataires autochtones en transition entre la réserve et la ville.

CRÉATION D'UNE BANQUE DE MEUBLES

Comme la plupart des personnes sans abri n'ont pas de meubles ni les ressources financières pour s'en procurer, l'équipe de Lethbridge a créé une banque de meubles réservée exclusivement aux clients de l'approche Logement d'abord. Lorsque ces derniers sont logés, ils ont accès à des meubles et à d'autres articles pour aménager gratuitement leur logement.

MÉCANISME CENTRALISÉ D'ADMISSION

Le mécanisme centralisé d'admission a évolué à cause du besoin de mieux évaluer et de suivre l'admissibilité aux services de soutien de l'approche Logement d'abord et de faciliter l'intégration à l'équipe de l'approche Logement d'abord pertinente. Il évite aux clients de devoir se promener partout dans la collectivité pour créer les liens nécessaires, permet de contrôler l'information et, du coup, de cerner les lacunes.

En plus de faciliter la tâche des organismes et des bailleurs de fonds, il a permis aux employés de l'approche Logement d'abord de contrôler l'information et, du coup, de cerner des lacunes dans les services.

LOGEMENTS DE STABILISATION

Un certain nombre de logements loués en permanence sont réservés aux équipes de l'approche Logement d'abord en vue d'être offerts aux clients en tant que domicile de transition temporaire, où ils peuvent franchir les dernières étapes de stabilisation nécessaires avant d'être prêts à vivre de façon autonome. Ces étapes peuvent être des derniers efforts pour stabiliser le revenu, ou pour résoudre certaines questions juridiques. Si le logement de transition convient au client, celui-ci peut récupérer le bail. Un autre logement sera alors acquis afin de maintenir le parc de logements de stabilisation.

ÉQUIPE POSTLIBÉRATION DE L'APPROCHE LOGEMENT D'ABORD

L'équipe postlibération et postcongé de l'approche Logement d'abord est précisément formée pour loger et aider les personnes qui ont été libérées de centres correctionnels, ou qui ont reçu leur congé d'un hôpital psychiatrique ou d'une unité de soins actifs. Ces personnes n'ont souvent pas le droit aux services des équipes « traditionnelles » de l'approche Logement d'abord, car elles sont perçues comme des clients de passage en raison du peu de temps passé dans la collectivité. L'équipe postlibération de l'approche Logement d'abord tente de lever ces obstacles en travaillant sur le processus de libération du client dès qu'il est admis dans ces établissements, et planifie dès que possible sa libération et son évaluation. L'équipe offre aussi des services de sensibilisation et de gestion de cas intensive.

ST. JOAN'S HAVEN

St Joan's Haven sera un établissement dont l'approche sera axée sur la réduction des préjudices. Il comptera 40 lits et fournira un logement ainsi que des soins de santé aux personnes qui ont de graves problèmes de santé mentale ou de toxicomanie, qui ont des besoins physiques très élevés, qui exigent un soutien vingt-quatre heures par jour et dont la chronicité de leur état ne convient pas aux logements du marché (peu importe le niveau de soutien). La Brassard House assume provisoirement cette responsabilité jusqu'à l'achèvement de l'ensemble du projet. Elle compte 12 lits.

CASTLE APARTMENTS

Un étage de l'édifice Castle Apartments sera réservé aux clients de l'approche Logement d'abord qui ont des besoins complexes, qui cherchent à se défaire de ce qui a causé leurs dépendances, leurs problèmes de santé mentale et leur itinérance, et qui ont besoin d'un soutien intensif sur place.

LEÇON N° 8 – ACCROÎTRE LE RESPECT DE L'APPROCHE LOGEMENT D'ABORD

L'adhésion aux principes de l'approche Logement d'abord est un élément important pour les équipes de Lethbridge. L'approche Logement d'abord a été conçue pour répondre aux besoins des membres les plus vulnérables de la population, soit les personnes en situation d'itinérance chronique et dont le cas est grave. Outre les principes fondamentaux, la ville de Lethbridge a établi les facteurs suivants comme conditions préalables à l'efficacité d'un programme.

NOMBRE DE DOSSIERS

À Lethbridge, un employé s'occupe de 10 à 15 clients (20 pour les travailleurs des services d'approche) dont les besoins varient en complexité. On convient qu'excéder ce nombre de dossiers compromet l'efficacité du travail d'un employé.

RESPECTER LE RÔLE DE CHAQUE EMPLOYÉ

Les travailleurs de services de suivi et d'approche ne doivent réaliser que leurs tâches. Les services d'approche ne visent qu'à stabiliser le revenu et à trouver un logement, alors que le travail de suivi comprend la gestion de cas intensive et les services de soutien.

LE SUIVI EST AXÉ SUR LES OBJECTIFS

Pour que les clients deviennent autonomes, un plan de gestion de cas doit comprendre des objectifs spécifiques jumelés à des moyens de les atteindre, en fonction des difficultés et des réussites du client mises en évidence par l'analyse des résultats de l'évaluation réalisée au moyen du SPDAT.

LES SUIVIS SONT PLANIFIÉS, AXÉS SUR DES OBJECTIFS ET FONDÉS SUR LES TÂCHES DÉFINIES DANS LE PLAN DE SERVICES

Les activités et les services vers lesquels on réfère un client doivent être liés aux objectifs et aux difficultés relevées par l'analyse des résultats de l'évaluation réalisée au moyen du SPDAT.

OUTIL DE MESURE DE LA COMPLEXITÉ DES CAS

A reliable, valid and consistent tool is important for measuring acuity in order to guide and prioritize clients, as well as to develop goals that can be achieved by the client. In Lethbridge the use of the SPDAT is crucial in monitoring improvement. ICM is also based on and driven by the SPDAT.

LOGEMENT ABORDABLE

L'accès à un logement abordable continue d'être une priorité de la *Social Policy* (2008) et de l'*Affordable Housing Policy* (2008) de la ville de Lethbridge. Les 623 ménages qui figurent actuellement sur des listes d'attente pour recevoir des subventions prouvent ce besoin. Les tendances révèlent qu'il faudra plus d'immeubles à usage locatif en raison du nombre de retraités et de personnes ayant de la difficulté à gérer leur propriété. Même lorsque des logements abordables sont disponibles, la mentalité du « pas dans ma cour » est un obstacle important, particulièrement pour la population autochtone.

Bien que le taux d'inoccupation de 8,8 p. cent de Lethbridge soit le plus élevé des plus grandes villes de l'Alberta, les logements disponibles ne sont pas accessibles à n'importe qui. Comme la ville compte beaucoup d'étudiants, le nombre de personnes dont le deuxième emploi est d'être propriétaire a augmenté. Les immeubles à usage locatif génèrent des revenus pour les propriétaires, et aucune mesure n'est en place pour les inciter à réduire les loyers. Il est donc essentiel de continuer à chercher des moyens d'encourager les propriétaires privés à travailler avec les équipes de l'approche Logement d'abord de Lethbridge.

VIABILITÉ

APPROCHE INTÉGRÉE

La mise en œuvre du plan communautaire de *Lethbridge Bringing Lethbridge Home : The Plan to End Homelessness 2009-2014* ne sera possible qu'avec le soutien de divers intervenants, y compris tous les ordres de gouvernement, les secteurs public et privé et la collectivité.

FAIRE LA PREUVE GRÂCE À DES DONNÉES PROBANTES

Il est essentiel de poursuivre la collecte de données et de divulguer des renseignements sur les résultats des clients de l'approche Logement d'abord afin de valider le travail effectué. Le personnel de l'approche Logement d'abord doit continuer d'informer les bailleurs de fonds sur le nombre de personnes logées, sur leur maintien en logement ainsi que sur d'autres aspects, comme l'amélioration de la qualité de vie et la réduction du recours aux services d'urgence, tout cela réalisé grâce à l'ensemble des organismes financés.

TROUVER DES FAÇONS NOVATRICES D'UTILISER LES ÉCONOMIES DE COÛTS POUR FINANCER L'APPROCHE LOGEMENT D'ABORD

La diminution du recours aux services d'urgence et de la consommation de drogues par les clients, ainsi que l'amélioration de leur état de santé sont le résultat de leur participation à l'approche Logement d'abord, ce qui entraîne des économies de coûts. À long terme, le personnel de l'approche Logement d'abord de Lethbridge aimerait que l'on affecte aux coûts du programme les sommes économisées dans les secteurs de la santé, des services sociaux et de la justice grâce au programme axé sur l'approche Logement d'abord. Cela pourrait notamment comprendre la réduction de l'impôt foncier pour les propriétaires louant des logements aux clients de l'approche Logement d'abord. Afin d'atteindre cet objectif, la ville de Lethbridge doit trouver un moyen de récupérer ces économies de coûts. Toutefois, il n'existe à ce jour aucun plan pour y parvenir.

LOBBYING ET ÉDUCATION

Soutenir l'approche Logement d'abord signifie également de renseigner les membres de la collectivité sur le programme et sur la nécessité pour Lethbridge de miser sur l'approche Logement d'abord. Les équipes poursuivent l'éducation et la rééducation de la collectivité sur ces besoins, tout en faisant du lobbying aux échelons provincial et fédéral.

Preuves de l'efficacité

Toutes les équipes de *Bringing Lethbridge Home* utilisent un outil d'évaluation spécialisé, le Service Prioritization Decision Assistance Tool (SPDAT), qui mesure 15 éléments précis qui ont été définis dans les études comme étant des indicateurs du maintien d'un logement permanent. L'évaluation du SPDAT a lieu tous les trois mois afin de documenter de façon continue et constante les besoins et les progrès de chaque client. Les données recueillies depuis la mise en œuvre de l'approche Logement d'abord en 2009 indiquent ce qui suit :

- *Plus de 864 ménages ont obtenu un logement permanent, et en 2012-2013, et 90 p. cent d'entre eux étaient toujours logés par l'entremise de l'approche Logement d'abord.*

En 2011-2012 :

- *199 ménages ont mis fin à leur itinérance et sont maintenant logés de façon permanente;*
- *plus de 205 personnes ont reçu du soutien de suivi intensif;*
- *dans l'ensemble, on a observé une réduction de 25 p. cent du taux d'occupation des refuges et de 70 p. cent du nombre de personnes vivant dans l'itinérance absolue. (SHIA, 2012a)*

Autres messages clés

LEÇON N° 9 — LOGEMENT D'ABORD : AUCUNE APPROCHE N'EST UNIVERSELLE

Même si l'approche Logement d'abord repose sur des principes fondamentaux, aucun modèle de programme ne peut s'appliquer à toutes les situations. Chaque collectivité est différente et ce qui fonctionne à Lethbridge pourrait ne pas fonctionner à Regina. On doit faire preuve de flexibilité pour mettre en œuvre un programme qui sera axé sur les besoins locaux.

Pour certaines collectivités, les logements supervisés permanents peuvent être la principale priorité et le principal besoin. Pour d'autres, il peut s'agir des logements subventionnés ou du relogement rapide. Il est essentiel de procéder à une évaluation rigoureuse de la collectivité en s'appuyant sur des données fiables et en recourant à la collaboration de toute la collectivité pour déterminer les besoins propres à chaque contexte.

LEÇON N° 10 – SI VOUS LE BÂTISSEZ, ILS VIENDRONT

L'attention portée au modèle de prestation des services et à la façon dont les personnes accèdent aux services est un élément central de la planification d'équipes performantes. Un modèle intégré de prestation de services est essentiel, mais souvent perçu à tort comme un service centralisé chargé de l'administration de tous les programmes. En fait, une prestation de services trop centralisée peut nuire aux efforts de lutte contre l'itinérance. Il est très important de faire la distinction entre les services.

M. Czech décrit les problèmes que peut créer la centralisation des services dans les refuges pour personnes sans abri :

« Dans le film *Le champ des rêves*, il y a la fameuse réplique : « Si tu le bâtis, ils viendront. » Au refuge de Lethbridge, cette réplique pourrait toutefois être suivie de la phrase suivante : « Le problème est que je l'ai bâti, ils sont venus, puis d'autres sont

arrivés et personne ne veut partir.» Il y a plusieurs années, nous avons pensé à instaurer un guichet unique au refuge afin de tout centraliser en un seul endroit. Le projet est toutefois devenu problématique lorsque nous avons essayé d'éliminer les refuges ou des lits dans ces refuges, plutôt que d'en construire. D'expérience, nous savons maintenant que lorsque l'on désigne un refuge comme plaque tournante de tous les services aux personnes sans abri, il aspire tout. Plus une personne passera de temps dans le refuge, plus elle restera sans abri. Le centre de ressources de l'une de nos équipes avait ses bureaux dans un refuge, et la direction y avait mis en place d'autres ressources et services. Le centre mettait l'accent sur le relogement rapide des personnes ayant des besoins peu complexes. Mais voilà : les personnes que l'on logeait devaient revenir à l'occasion pour rencontrer le travailleur ou accéder à des services. Puis, elles rencontraient de vieux amis et décidaient de rester dans le refuge pour passer du temps avec eux. Elles finissaient par rester une semaine et abandonner leur logement, puis par rester un mois, puis une année ou plus. Elles se faisaient aspirer par le refuge.» [traduction libre]

On a donc déménagé dans la collectivité tous les services du programme. L'équipe chargée du logement s'est transformée graduellement en une équipe de « réacheminement » basée au refuge, mais dont le mandat est de créer des liens avec les clients dès leur première admission dans le système des refuges. On a ainsi contribué à retirer des clients du système des refuges d'urgence, ainsi qu'à renvoyer les clients vers HomeBASE et vers d'autres services réguliers afin qu'ils obtiennent l'aide dont ils ont besoin.

Cette étude de cas a été documenté et écrit par
Fiona Scott et Stephen Gaetz.

CRÉDITS PHOTOS : LA COUVERTURE WIKIMEDIA COMMONS,
P. 87 STEVE PATITSAS.

RÉFÉRENCES

- Social Housing in Action. Bringing Lethbridge Home 5 Year Community Plan to End Homelessness (2009-2014), 2009. Tiré de <http://www.bringinglethbridgehome.ca/resources.cfm>
- Social Housing in Action. "Until Everyone Has a Home". Bringing Lethbridge Home: Our 5 Year Plan to End Homelessness. Annual Progress Report 2011-2012, 2012a. Tiré de <http://www.bringinglethbridgehome.ca/resources.cfm>
- Social Housing in Action. Bringing Lethbridge Home: 2012 Lethbridge Homeless Census, 2012b. Tiré de <http://www.bringinglethbridgehome.ca/resources.cfm>



Pour lire le rapport complet avec études de cas :
www.homelesshub.ca/housingfirstcanada