

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

Logement d'abord - Étude de cas

Vancouver COLOMBIE BRITANNIQUE

The Vivian

Messages clés :

- *Il s'agit d'un programme axé sur l'approche Logement d'abord qui est dirigé par des femmes, pour des femmes, y compris les femmes transsexuelles.*
- *Le programme s'appuie sur un modèle d'habitation collective.*
- *Le programme utilise des stratégies visant à limiter les préjudices.*
- *Le programme intègre les principes et convictions de l'approche Logement d'abord en prévoyant un modèle de logements de transition.*
- *Le programme vise plusieurs sous-populations de femmes sans abri, notamment celles qui quittent les établissements correctionnels, qui travaillent dans l'industrie du sexe, qui ont de graves problèmes de santé mentale et qui ont des déficiences cognitives, comme le syndrome d'alcoolisation foetale ou d'exposition du fœtus à l'alcool, qui ont été victimes de traumatismes crâniens ou qui ont d'importants problèmes de toxicomanie.*



Vancouver, Colombie Britannique

The Vivan

Fiona Scott



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

Pour les femmes qui risquent de connaître l'itinérance au Canada, la « route des pleurs » et le quartier Downtown Eastside (DTES) de Vancouver sont deux des plus dangereux secteurs de la Colombie Britannique. La « route des pleurs », un tronçon de 800 km de l'autoroute 16 qui s'étend entre Prince-Rupert et Prince George, doit son nom à la disparition d'au moins 18 jeunes femmes depuis 1969 (Highway of Tears Murders, 2013). Quant au DTES de Vancouver, il s'agit de l'un des quartiers les plus marginalisés du Canada qui lutte contre des taux élevés de toxicomanie et de criminalité. Bien que les services se soient grandement améliorés au fil des ans, le secteur n'offrait encore que très peu de soutien aux femmes vulnérables au milieu des années 2000.

Les femmes sont nombreuses à être marginalisées dans le DTES en raison de l'oppression sociale contiguë dont elles sont victimes, notamment du racisme, de l'intolérance, de la discrimination et de la stigmatisation. La pauvreté, la violence et d'autres traumatismes peuvent causer à ces femmes des problèmes de toxicomanie, de santé mentale ou physique, ou les mener vers l'industrie du sexe. Considérées comme une partie de la population des personnes « sans abri cachées », ces femmes peuvent passer d'un logement temporaire à un autre, rester dans des situations de violence ou accorder des faveurs sexuelles en échange d'un refuge. Évitant souvent les refuges traditionnels destinés aux personnes sans abri parce qu'elles ne se sentent pas en sécurité parmi des hommes, les femmes du DTES sont confrontées à de multiples obstacles pour accéder aux services appropriés, encore plus pour recevoir le soutien nécessaire pour répondre à leurs besoins et le soutien dont elles ont besoin pour leur avenir. Malgré tout, de nombreuses femmes craignent de quitter le DTES pour accéder à d'autres services.

Leslie Remund, gestionnaire du Triage Shelter, le refuge local mixte pour les personnes sans abri, a remarqué que les hommes restaient parfois jusqu'à 30 jours au refuge et faisaient appel à d'autres services qui les aidaient à sortir de l'itinérance; les femmes, toutefois, échappaient continuellement au système. Elles ne restaient pas aussi longtemps au refuge et n'étaient mises en contact avec aucun service de soutien.

Une partie du problème résidait dans le manque de logements transitoires qui offraient une série de soins aux femmes, de même que dans le manque de services de soutien adéquats pour traiter les problèmes

uniques des femmes du DTES. Préoccupée par le nombre de femmes disparues dans le DTES et par le manque de services de soutien adaptés aux femmes, Mme Remund imagina un programme qui serait destiné exclusivement aux femmes et qui les aiderait à sortir de l'itinérance, à se loger et à se reprendre en mains. On avait besoin de mettre sur pied un organisme reposant sur une approche de réduction des préjudices qui œuvrerait auprès des femmes de l'industrie du sexe et auprès des femmes qui ont des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie.

En 2004, les fonds versés par un donateur privé ont permis à Mme Remund de mettre son expérience à profit pour élaborer un programme axé sur l'approche Logement d'abord inspiré du modèle Pathways to Housing de la ville de New York, et pour diriger un projet pilote de 18 mois qui permettrait de sortir les femmes de la rue, de les loger et de travailler avec elles sur leurs besoins individuels. À la fin de 2004, c'est sous l'égide de la RainCity Housing and Support Society que Mme Remund a ouvert les portes de The Vivian. Il s'agit d'un fournisseur de logements à faibles contraintes axé sur la réduction des préjudices pour les femmes du DTES de Vancouver.

La présente étude de cas donne un aperçu de l'expérience de la RainCity Housing and Support Society dans la planification, la mise en œuvre et le maintien de The Vivian en tant que programme axé sur l'approche Logement d'abord, de certaines difficultés rencontrées et de la façon dont on les a surmontées. Les données présentées démontrent que le programme Logement d'abord de la RainCity et de The Vivian aident vraiment les femmes vulnérables et sans abri à trouver et à conserver un logement.

Pour commencer : formuler la problématique

L'idée reçue selon laquelle les personnes sans abri ne peuvent pas être logées constitue le plus grand défi à surmonter pour accéder à un logement. Le stéréotype est particulièrement transposé aux femmes de cette région de la Colombie-Britannique, où bon nombre d'entre elles ont des besoins complexes, notamment liés à leur implication dans l'industrie du sexe, à leur consommation de drogue ou à leurs traumatismes causés par un passé de violence. L'approche Logement d'abord s'éloigne de ces mythes et stéréotypes, avec comme principe fondamental que toute personne peut être logée et mérite de l'être.

Lorsque The Vivian a ouvert ses portes, on a senti de la résistance et de l'inquiétude au sein du voisinage, qui est principalement commercial. Il était donc essentiel de parler à la collectivité de Vancouver des vérités et des mythes sur les populations vulnérables, afin de pouvoir établir de bonnes relations. Le principal concept dont on a parlé est que les femmes du DTES souffraient d'un manque chronique de ressources, mais qu'elles pouvaient être logées si on leur en donnait la possibilité et si on leur offrait de l'aide. Il était également important d'informer la collectivité qu'il était plus avantageux sur le plan social d'aider les femmes vulnérables que de les ignorer. Les membres du personnel de The Vivian comprennent que la participation à l'industrie du sexe, la consommation de drogue et les comportements chaotiques sont souvent des moyens de survie pour ces femmes, et que les risques que d'autres problèmes surgissent sont beaucoup plus grands si on n'aide pas celles qui y ont recours.

Désirant créer des liens avec la collectivité, le personnel de The Vivian a donc organisé des réunions afin de discuter des inquiétudes du voisinage et d'autres intervenants, et de trouver des solutions. La collectivité a réalisé qu'en offrant à ces femmes un endroit sécuritaire qui répondrait à leurs besoins et améliorerait leur situation, on traitait également d'autres problèmes : on diminuait notamment le risque que des accessoires de consommation de drogue soient laissés dans les rues, ou que des activités de prostitution se produisent sur leur territoire.

The Vivian a élaboré une « politique de bon voisinage » selon laquelle toutes les résidentes doivent signer une entente de voisinage dont les modalités ont été négociées avec les voisins. On s'assure ainsi que les femmes qui demeurent au The Vivian s'engagent à entretenir de bonnes relations avec la collectivité. Actuellement, lorsque des problèmes surviennent, les voisins se montrent ouverts et compréhensifs, et communiquent avec le personnel de The Vivian afin que l'on corrige la situation. Pour le personnel de The Vivian, cette attitude prouve le succès du programme.



Aller de l'avant : planifier

Il a fallu faire beaucoup de planification avant que The Vivian puisse ouvrir ses portes. On a notamment défini sa philosophie de pratique, qui est axée sur les relations et sur les clients. Définir ces principes fondamentaux très tôt a permis au personnel et aux intervenants de travailler ensemble à partir d'une vision et d'une compréhension communes, ce dès le début.

Il fallait ensuite trouver un immeuble pour le programme. On a acheté un hôtel pouvant offrir 24 chambres individuelles, que l'on a rénové pour en faire un espace ouvert. On a volontairement choisi un immeuble de petite taille afin de créer un environnement chaleureux où les femmes se sentiraient en confiance, et que l'on pourrait personnaliser. La dotation en personnel est un autre aspect dont il a fallu tenir compte au moment de planifier le programme. Il fallait maintenir un niveau élevé de personnel pour que les femmes puissent en tout temps se sentir aidées et en sécurité. Au moins deux employées devaient être disponibles 24 heures par jour. Ces travailleuses de soutien s'occupent d'un certain nombre de femmes et coordonnent les services avec différents partenaires selon les besoins individuels des résidentes. Elles assurent également la sécurité et la protection sur place. Les employées choisies devaient faire preuve de compréhension et de tolérance vis-à-vis des problèmes des femmes du programme. Par exemple, comme on peut le lire dans la description du programme fournie par l'entreprise Wave Consulting :

« Les employées de The Vivian ne blâment pas les femmes d'avoir fait les choix qu'elles ont dû faire. Elles sont plutôt d'avis que la société et le système hégémonique de privilèges et d'oppressions — qui est encore omniprésent — sont responsables des abus et des injustices dont sont victimes les femmes autochtones, les femmes de couleur, les femmes qui vivent dans la pauvreté extrême et les femmes transsexuelles de notre culture. Les femmes qui fréquentent The Vivian sont les victimes de la colonisation, du sexisme et de l'oppression qui se sont produits dans les pensionnats, les centres d'hébergement



L'idée reçue selon laquelle les personnes sans abri ne peuvent pas être logées constitue le plus grand défi à surmonter pour accéder à un logement.

et le système de justice pénale. Bon nombre d'entre elles sont des femmes autochtones qui ont connu la violence et des événements traumatisants, découlant de l'entreprise coloniale.» [traduction libre] (Wave Consulting, 2010:2).

Planifier le programme exigeait aussi de rester à jour relativement au climat politique entourant le financement et la programmation, particulièrement parce que le programme aide des femmes de l'industrie du sexe. Au début, les employées n'étaient pas entièrement convaincues que le programme connaîtrait du succès, en raison de sa nature controversée. Afin d'éviter toute surprise et d'assurer l'efficacité du programme, elles ont donc été proactives en établissant des relations avec le service de police et en travaillant en étroite collaboration avec lui tout au long de la mise en œuvre du programme.

Une des dernières étapes avant que The Vivian ouvre ses portes consistait à parler du nouveau programme, à créer des liens avec d'autres services de la collectivité (cliniques, équipes en santé mentale, refuges), à faire connaître le nouveau programme et à s'assurer de bien en faire comprendre le mandat, soit d'œuvrer auprès des femmes vulnérables et difficiles à loger qui échappent au système. Les premières résidentes de The Vivian ont été choisies par les employées qui travaillaient avec la collectivité pour trouver les femmes à qui le programme profiterait le plus.

L'approche Logement d'abord au The Vivian¹

The Vivian est un programme axé sur l'approche Logement d'abord dirigé par des femmes, pour des femmes, y compris les transsexuelles. Il offre un logement et du soutien aux femmes qui sont confrontées à divers obstacles, notamment qui ont des troubles de santé mentale ou physique, des problèmes de toxicomanie ou des problèmes liés au syndrome d'alcoolisation fœtale ou d'exposition du fœtus à l'alcool, qui ont été victimes de traumatismes crâniens, qui ont vécu des événements traumatisants ou violents, qui présentent des comportements chaotiques, qui travaillent dans l'industrie du sexe ou qui ont déjà été expulsées de leur logement. Le programme aide ces femmes à obtenir l'information, les ressources et les services dont elles ont besoin pour améliorer leur situation sociale, leur hébergement et leur santé. The Vivian repose sur les principes suivants.

- Le programme The Vivian et l'organisation RainCity croient fondamentalement que la première étape vers la stabilité et une meilleure santé est d'avoir un logement approprié et sécuritaire.
- Selon la philosophie du programme, les locataires potentielles n'ont pas d'exigences prédéterminées à respecter (comme atteindre un « niveau de préparation ») avant de pouvoir obtenir un logement.
- Le modèle est essentiellement une approche de réduction des préjudices, puisque son principal objectif consiste à offrir aux femmes un endroit sécuritaire qui contribue à atténuer les effets des risques élevés associés à la vie dans la rue. On n'impose aucune forme d'abstinence aux femmes qui souhaitent être logées, mais du soutien est offert à celles qui veulent se libérer de leur dépendance.

Le programme The Vivian encourage les femmes :

- à se fixer des objectifs et à tenter de les atteindre;
- à rechercher des outils et de l'information sur la réduction des préjudices;
- à devenir autonomes;
- à trouver un logement sécuritaire et stable;
- à améliorer leur santé générale.

ADMISSIBILITÉ

Le programme The Vivian vise les femmes les plus vulnérables et les plus difficiles à loger de la collectivité. Elles doivent avoir au moins 19 ans, et la moyenne est de 38 ans. On accorde la priorité aux femmes :

- qui ont de longs antécédents d'itinérance ou qui sont incapables de conserver un logement;
- qui sont impliquées dans l'industrie du sexe;
- qui consomment de la drogue;
- qui sont particulièrement vulnérables à la violence et à l'exploitation, ou qui ont déjà été victimes de violence;
- qui ont de nombreux obstacles à surmonter pour accéder à un logement, comme des problèmes de santé mentale ou physique, des traumatismes ou de transphobie;
- qui présentent des comportements qui les rendent plus difficiles à loger;
- qui ont été marginalisées par l'oppression systémique.

1. L'information sur l'approche de The Vivian et les services connexes proviennent d'un rapport intitulé *The Vivian Transitional Housing Program for Women*, de Wave Consulting.

PROCESSUS D'ADMISSION

Les femmes peuvent se présenter d'elles-mêmes au The Vivian, ou y accéder depuis un autre service. La liste d'attente ne suit pas le principe de priorité. Lorsqu'une place se libère, l'équipe choisit plutôt parmi les femmes inscrites sur la liste celles qui respectent leurs critères d'admissibilité et qui, à ce moment-là, ont le plus besoin d'aide.

PROMOTION DE LA SANTÉ

Les résidentes de The Vivian ont accès à des infirmières et à des médecins sur place, grâce à l'équipe responsable du logement clinique du Vancouver Coastal Health Authority. Ce personnel tient régulièrement des cliniques de consultation, en plus d'être disponible grâce aux services d'approche (pour en savoir plus, consulter la section sur les partenariats à la page 57). Les femmes de l'industrie du sexe ou qui ont des problèmes de toxicomanie reçoivent du matériel et de l'information. Les résidentes passent régulièrement des examens gynécologiques et reçoivent de l'information sur la santé sexuelle. Elles peuvent aussi être aiguillées vers d'autres services de santé, notamment pour traiter leurs problèmes de toxicomanie ou de santé mentale, ou encore vers des groupes de soutien et des programmes communautaires.

DÉFENSE

Le personnel de The Vivian défend les femmes afin qu'elles reçoivent un traitement équitable et les autres services auxquels elles ont droit. Il s'agit notamment d'aider les clientes :

- à faire le suivi de leurs rendez-vous;
- à se procurer les cartes d'identité nécessaires;
- à accéder à des possibilités de formation;
- à participer à des activités de loisirs;
- à faciliter les rencontres avec les organismes gouvernementaux.

PROGRAMMATION ET ÉVÉNEMENTS

Plusieurs activités et événements sont organisés pour les locataires, comme des ateliers de cuisines communautaires, des événements saisonniers, des sorties de groupe, des groupes d'intérêts communs et des réunions régulières où les locataires peuvent s'exprimer.

DURÉE DU SÉJOUR

La durée optimale du séjour au The Vivian est de deux ans, et la moyenne est de 16 à 22 mois. La réhabilitation de chaque cliente dépend toutefois de ses besoins et de la disponibilité subséquente d'un logement approprié.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

The Vivian embauche 11 personnes (à temps plein et à temps partiel), dont une gestionnaire, une superviseure, une coordonnatrice des plans de service, une travailleuse de soutien à domicile (concierge), six travailleuses de soutien axées sur l'approche Logement d'abord et une travailleuse d'intégration communautaire.

COORDONNATRICE DES PLANS DE SERVICE

La coordonnatrice des plans de service s'occupe de la planification des services et de la gestion de cas pour The Vivian.

TRAVAILLEUSES DE SOUTIEN AXÉES SUR

L'APPROCHE LOGEMENT D'ABORD

Les travailleuses de soutien axées sur l'approche Logement d'abord sont responsables de mobiliser les clientes et d'établir des liens avec elles, de définir les objectifs des résidentes et de les aider à les atteindre.

TRAVAILLEUSE D'INTÉGRATION COMMUNAUTAIRE

La travailleuse d'intégration communautaire aiguille les clientes vers d'autres services dans la collectivité, notamment les services entourant la santé, le revenu, l'emploi, la formation et les loisirs, afin d'aider les clientes



Le programme The Vivian et l'organisation RainCity croient fondamentalement que la première étape vers la stabilité et une meilleure santé est d'avoir un logement approprié et sécuritaire.

Passer à l'action : mettre en œuvre

Lorsque le programme a été lancé, il est rapidement devenu évident que le service était nécessaire. On trouvait fréquemment des femmes couchées devant l'immeuble qui affirmaient avoir « besoin » de vivre au The Vivian. La nouvelle qu'il existait un nouveau service destiné aux femmes s'est rapidement répandue et bon nombre de femmes s'y rendaient d'elles-mêmes.

Le personnel devait d'abord établir un premier contact avec les femmes, les loger, pour ensuite établir des relations avec elles. Il était essentiel que le personnel reconnaisse les difficultés des résidentes et se montre patient vis-à-vis des comportements causés par la consommation de drogue ou par des traumatismes, plutôt que de s'attendre à ce que les problèmes des femmes disparaissent dès le début de leur hébergement. Il était tout aussi important de ne pas avoir d'exigences trop élevées envers elles, surtout dans les premiers temps suivant leur arrivée.

C'est ainsi que le personnel de The Vivian a laissé les femmes dicter le rythme et le ton de son travail. La plupart des clientes avaient eu des expériences stéréotypées et déresponsabilisantes avec les fournisseurs de services. Les femmes qui souhaitent entreprendre un traitement ou recevoir des services se font souvent dire « vous devriez... » ou « vous devez... ». Cependant, elles ne sont pas toutes prêtes à suivre des ordres ou à répondre aux attentes des autres. Par ailleurs, il est possible que les résidentes prennent du temps avant de s'habituer à vivre à l'intérieur. Reconnaisant ce besoin, le personnel a permis aux femmes de s'établir à leur propre rythme et à leur propre façon.

Le personnel a continué de se perfectionner et d'ajouter des services lorsque c'était nécessaire et possible. Par exemple, il a reçu du financement pour un programme de pairs unique destiné à faciliter l'offre d'activités d'autonomie fonctionnelle, de formation et de travail aux résidentes. S'adaptant aux besoins et aux aptitudes des résidentes, ce programme leur offre la possibilité d'enseigner aux autres femmes du programme les aptitudes ou les habiletés qu'elles possèdent.

En somme, le personnel de The Vivian et les intervenants ont été agréablement surpris de la facilité avec laquelle le programme a été mis en œuvre. Ce type d'intervention n'avait encore jamais été essayé dans la collectivité, et le personnel ne savait pas exactement comment il se déroulerait concrètement. Mais cette incertitude a permis de collaborer avec les femmes en sollicitant leurs commentaires. En effet, des réunions de locataires ont

été organisées pour permettre aux résidentes et au personnel de discuter des forces et des faiblesses du programme, des problèmes à corriger et des solutions possibles. Ces possibilités d'engager un dialogue ouvert étaient importantes, car elles assuraient aux femmes que le personnel était prêt à tenir compte de leurs commentaires afin que le programme réussisse.

RENFORCER LA CAPACITÉ DU PERSONNEL

La direction de The Vivian tient à assurer la santé et le bien-être du personnel afin de mieux servir les résidentes. Elle a continué à renforcer la capacité des membres de son personnel, notamment en offrant un espace et des occasions de formation. Le personnel a récemment pu se perfectionner dans son intervention auprès des femmes atteintes des troubles du spectre de l'alcoolisation fœtale (TSAF).

NÉCESSITÉ D'UN ACCÈS AU SERVICE 24 HEURES PAR JOUR, 7 JOURS PAR SEMAINE

Même si The Vivian facilite l'accès à d'autres services, notamment en santé mentale et physique, ces services ne sont pas toujours disponibles lorsque les résidentes en ont besoin. Par exemple, le service d'intervention en cas de crise liée à la santé mentale n'est accessible que jusqu'à 3 h 30. Cela prouve donc le besoin d'avoir un système d'intervention entièrement intégré, ce que l'on tente encore de faire au The Vivian.

SORTIE DU PROGRAMME THE VIVIAN

On a cherché à mobiliser des personnes œuvrant déjà dans le système de logement à Vancouver, capables de faire preuve de compassion, d'empathie et de patience, qui croyaient à l'adoption d'une nouvelle approche pour combattre l'itinérance (y compris le modèle Logement d'abord) afin d'élaborer et de mettre en œuvre le programme. On a ainsi contribué à faire régner un esprit de collaboration pendant l'étape de la création.

MANQUE DE LOGEMENTS APPROPRIÉS POUR LES RÉSIDENTES QUI SORTENT DU PROGRAMME

Un des défis entourant la sortie des femmes du programme est le manque de logements appropriés. Sans prévoir de durée de séjour fixe, The Vivian n'a pas l'objectif d'offrir des logements à long terme. Mais en dépit des efforts déployés pour trouver des logements convenables, certaines femmes sont au The Vivian depuis les débuts. Cela prouve l'insuffisance des options de logement pour les femmes. Le personnel n'est pas toujours en mesure d'assurer un logement convenable à ses résidentes, surtout lorsqu'il n'y en a pas. Il y a peu de programmes qui viennent en aide aux femmes ayant autant de problèmes que celles visées par The Vivian, et ceux-ci ont souvent des listes d'attente de plusieurs années. Le personnel travaille avec les résidentes afin de les renseigner sur leur sortie du programme The Vivian, notamment sur la réalité des options de logement. Toutefois, certaines femmes n'ont d'autres choix que de déménager dans des maisons de chambre non financées du DTES.

NÉCESSITÉ DES PARTENARIATS

Plusieurs partenariats communautaires offrent une aide essentielle au maintien des activités de The Vivian et de ses services, notamment les suivants :

STRATHCONA MENTAL HEALTH TEAM (SMHT)

Il s'agit d'une équipe communautaire spécialisée en santé mentale et dirigée par le Vancouver Coastal Health Authority (VCHA). Son mandat consiste à servir les clients de la circonscription hospitalière du DTES et, lorsque possible, à effectuer des interventions afin d'entrer en contact avec les clients plus difficiles à joindre.

De nombreuses femmes de The Vivian ont abandonné les services de santé mentale (par choix ou non) ou ont des problèmes de santé mentale pour lesquels elles n'ont pas été traitées. Le SMHT fait de la sensibilisation et de la gestion de cas relativement au diagnostic et à la médication, administre des injections intramusculaires pour traiter les troubles psychiatriques et oriente ses clients vers d'autres organismes (de nombreux centres de traitement n'accepteront que les aiguillages des équipes spécialisées en santé mentale). Le SMHT est un partenaire essentiel pour gérer les cas des clients de la collectivité.

VANCOUVER COASTAL HEALTH AUTHORITY (VCHA)

Le VCHA dirige plusieurs équipes de consultation externe. L'équipe Clinical Health Team (CHT) de The Vivian est composée d'une infirmière, d'une infirmière praticienne, d'un médecin, d'une travailleuse sociale, d'une travailleuse d'approche et d'une conseillère. Tous les membres de l'équipe font de la sensibilisation et se rendent sur place pour rencontrer et traiter les femmes. Puisque les femmes sont souvent ignorées par les services ou n'ont eu accès qu'aux salles d'urgence, la CHT devient un fournisseur de soins de santé primordial. Le médecin de l'équipe est le médecin traitant de la plupart des femmes. Elle offre des soins de base, comme des évaluations de la santé physique, la prescription de médicaments (y compris de méthadone) et oriente les clientes vers d'autres spécialistes. Les services de soins de santé propres aux femmes, comme des examens gynécologiques pour le dépistage d'infections transmissibles sexuellement (ITS) et le test Pap, peuvent être faits sur place.

La travailleuse sociale de la CHT aide les femmes à communiquer avec les ministères pour obtenir des fonds d'aide supplémentaires, à gérer tout ce qui concerne le vol d'identité ou à obtenir une carte de statut. La travailleuse d'approche aide le personnel à offrir du soutien direct aux femmes, comme les accueillir et discuter avec elles, les accompagner à l'hôpital ou devant les tribunaux, ou les soutenir lorsqu'elles visitent leurs enfants. Les femmes qui désirent entreprendre une thérapie ont également accès à une conseillère. La collaboration avec la CHT est un élément essentiel de l'approche holistique qu'utilise The Vivian auprès des femmes.

BILL MACEWAN : PSYCHIATRE ITINÉRANT

Bill MacEwan est associé à différents organismes, notamment à Providence Health (du St. Paul's Hospital où la plupart des résidentes provenant du DTES sont référées en cas d'urgence ou de traitement psychiatriques). Il est également associé à un cabinet privé de White Rock (en Colombie-Britannique), à la Vancouver Intensive Supervision Unit (VISU), qui est liée au projet Downtown Community Court et qui gère les cas graves des personnes en libération conditionnelle, ainsi qu'à d'autres organisations du DTES offrant des logements supervisés.

M. MacEwan peut suivre une femme et continuer à répondre à ses besoins en santé mentale lorsqu'elle entre au The Vivian (provenant d'un autre logement, de la VISU ou grâce à ses activités d'approche). Néanmoins, les services de soins finissent souvent par être transférés au SMHT.

AGENTS DE PROBATION

Certaines femmes vivent au The Vivian parce que cela fait partie des conditions de leur libération conditionnelle. Le personnel de The Vivian collabore avec les agents de libération conditionnelle et de probation lorsque les femmes doivent se présenter devant les tribunaux. On assure également leur sécurité ainsi que celle de la collectivité, et veille à ce que les femmes ne retournent pas en prison.

LA SOCIÉTÉ ELIZABETH FRY

La Société Elizabeth Fry est une organisation qui vient en aide aux femmes qui quittent le système carcéral. Elle offre une gamme de services, comme des visites en prison et de l'aiguillage pour se loger. La Société Elizabeth Fry offre également des services hebdomadaires de gestion et d'établissement de budget aux femmes qui quittent The Vivian et qui doivent s'occuper de leurs finances.

LE PROJET AN EVALUATION OF SEX WORKERS' HEALTH ACCESS (AESHA)

AESHA est un important projet de la Gender and Sexual Health Initiative (GSHI). Il s'agit d'une étude longitudinale de la santé et de la sécurité des travailleuses du sexe, de la rue ou non. Les nouvelles participantes à cette étude proviennent en grande partie de The Vivian. Des entretiens de suivi sont réalisés auprès des participantes actuelles.

TRIAGE SHELTER

Le refuge Triage aiguille vers The Vivian les femmes qui en ont besoin, et peut offrir des services de relève. Les femmes peuvent décider d'elles-mêmes de recourir à ces services, ou en avoir besoin parce que d'importants travaux de rénovation ou de contrôle d'insectes doivent être effectués dans leur chambre, ou encore pour prendre le temps de régler des problèmes de comportement ou de violence qu'elles ont eus à l'endroit d'autres locataires ou des membres du personnel.

PRINCESS ROOMS

Princess Rooms sont des unités de logement à long terme mixtes à faibles contraintes et dont le mandat ressemble à celui de The Vivian. Les clientes sont orientées par Princess Rooms vers The Vivian, ou vice versa, le cas échéant. The Vivian a établi des partenariats semblables avec d'autres établissements de RainCity, comme The Lux Transitional Program et The Lux Apartments.

SHEWAY

Sheway offre des services complets en matière de santé et de services sociaux aux femmes qui ont ou qui ont déjà eu des problèmes de toxicomanie et qui sont enceintes ou qui ont des enfants de moins de 18 mois. Le programme comprend la prestation de soins de santé prénataux et postnataux, ainsi que des soins de santé infantile, de même que de l'éducation et des conseils sur l'alimentation, le développement de l'enfant, la toxicomanie, le VIH, l'hépatite C, l'hébergement et le rôle parental. Sheway aide aussi à répondre aux besoins de base en offrant des repas nutritifs quotidiens, des bons alimentaires, des sacs de nourriture, des suppléments alimentaires, de la préparation pour nourrissons et des vêtements.

WISH/MOBILE ACCESS PROJECT (MAP) VAN

WISH/MAP Van est un centre d'accueil ouvert 24 heures par jour qui est destiné aux travailleuses du sexe. On y offre des repas, des douches, du maquillage et des produits d'hygiène, des vêtements, des soins infirmiers sur place et des services d'aiguillage. L'organisation offre un programme de travail assisté et un centre d'apprentissage, en plus de dresser et de distribuer une liste de rapports sur les mauvais rendez-vous de la ville de Vancouver.

La MAP Van, mise sur pied par WISH et par PACE (voir plus loin), est une fourgonnette qui offre du soutien aux travailleuses du sexe la nuit, moment où très peu de services et d'options s'offrent à elles. La fourgonnette se promène dans différents secteurs de Vancouver. Les résidentes de The Vivian tirent parti de ce partenariat, qui leur permet d'accéder à des services d'hygiène de base et à du soutien si elles doivent faire un rapport sur un mauvais rendez-vous. La fourgonnette WISH/MAP oriente également des clientes vers The Vivian.

VANCOUVER INTENSIVE SUPERVISION UNIT (VISU)

La VISU offre des services intensifs de supervision aux clients ayant des problèmes de santé mentale et qui purgent des peines pour adultes dans la collectivité. L'équipe offre aussi de l'aide pour les traitements, l'hébergement, l'autonomie fonctionnelle, la gestion financière et les soins de santé, en plus de superviser les ordonnances judiciaires. La VISU réfère aussi des clientes au The Vivian.

COMMUNITY LIVING BC (CLBC)

-
2. Les rapports sur les mauvais rendez-vous sont une liste de clients (habituellement des hommes) qui ont commis des crimes contre une travailleuse du sexe, comme des agressions physiques ou sexuelles, un enlèvement ou un non-paiement. Ces « mauvais rendez-vous » sont signalés à l'organisation par les travailleuses du sexe, et peuvent l'être ou non à la police.



Community Living BC travaille avec les gens ayant divers troubles de développement, dont l'ensemble des troubles causés par l'alcoolisation fœtale. CLBC facilite les services de soutien, comme la prestation de soins individuels et les possibilités d'habitation partagée. Certaines clientes de The Vivian comptent sur une travailleuse qui leur est attirée et qui les aide avec leurs visites, leurs rendez-vous, leurs interactions sociales, leur acquisition d'une autonomie fonctionnelle et leurs interactions avec d'autres services (comme les tribunaux). Deux résidentes de The Vivian ont également pu être placées en habitation partagée, où elles vivent avec une famille dans un environnement soutenu.

PROVIDING ALTERNATIVES COUNSELING AND EDUCATION SOCIETY (PACE)

PACE est un organisme dirigé par des travailleuses du sexe et dont le programme et les services de soutien sont à faibles contraintes, en plus d'aider les femmes qui travaillent dans l'industrie du sexe pour assurer leur survie à Vancouver. Les femmes de The Vivian peuvent recevoir des services de conseils individuels et participer à différents ateliers portant sur divers sujets, comme les pratiques sexuelles plus sûres et l'autodéfense.

AIDS VANCOUVER

AIDS Vancouver est un organisme communautaire de santé à but non lucratif dont le but est de limiter les risques de séropositivité et de SIDA en offrant des services de soutien, d'éducation et de recherche communautaire. Il offre aussi gratuitement un programme d'épicerie permettant aux membres d'obtenir un panier d'aliments frais deux fois par mois. Certaines résidentes de The Vivian y participent.

Voici d'autres partenaires dont la contribution au The Vivian est inestimable.

Western Institute for the Deaf and Hard of Hearing et le **CNIB** offrent du soutien à domicile, de la compagnie ou des activités de groupe aux femmes qui ont des troubles de la vue ou de l'audition. Ils peuvent également commander du matériel permettant d'accroître la sécurité et l'accessibilité des chambres des femmes (comme des articles pour la salle de bain, des détecteurs d'incendie et de fumée spéciaux, des canes ou des prothèses auditives, entre autres).

Forest and the Femme offre des activités récréatives extérieures et du soutien aux femmes ayant des problèmes cognitifs (y compris l'ensemble des troubles causés par l'alcoolisation fœtale), de dépendance, de pauvreté ou d'oppression raciale, ou qui sont impliquées dans l'industrie du sexe.

Quest Food Exchange atténue l'insécurité alimentaire des résidentes de The Vivian en leur permettant d'accéder à leur épicerie à prix réduit.

A Loving Spoonful offre pendant une courte période des mets nutritifs gratuits aux personnes de la région du Grand Vancouver qui ont le VIH ou le SIDA.

The Living Room est un centre d'accueil qui propose des activités sociales et récréatives aux personnes ayant des problèmes de santé mentale.

Les **donateurs locaux** qui recueillent régulièrement les dons d'articles vraiment nécessaires, comblant ainsi le manque de ressources que les autres programmes ne peuvent offrir, comme des aliments, des produits d'hygiène ou d'autres articles essentiels.

Preuves de l'efficacité

The Vivian tient une base de données sur ses clientes afin :

- *de fournir aux travailleurs un outil pour documenter leur travail (conformément aux exigences de la loi sur les dossiers médicaux);*
- *d'aider tous les travailleurs à adopter une approche axée sur la cliente et sur les objectifs;*
- *d'assurer la plus grande continuité possible des données sur les soins entre les travailleurs de The Vivian et d'autres fournisseurs de services;*
- *de prendre note de comportements pouvant annoncer le besoin de faire appel à d'autres services ou approches;*
- *de fournir des statistiques sur le programme afin d'assurer la responsabilisation et le développement continu de l'organisme RainCity;*
- *de fournir des statistiques en vue d'élaborer de nouveaux programmes RainCity.*

Depuis le début du programme en 2004, 124 femmes sont allées vivre au The Vivian. Entre avril 2009 et mars 2013, 31 femmes sont entrées au The Vivian et 29 en sont sorties. Parmi celles qui ont quitté le programme :

- *45 p. cent étaient sans abri ou vivaient dans la rue lorsqu'elles ont commencé le programme, et aucune n'est retournée dans la rue; 10 p. cent sont parties vivre chez des membres de leur famille ou des amis;*
- *3 p. cent vivaient dans des logements subventionnés, et 28 p. cent sont parties vivre dans des logements subventionnés;*
- *6 p. cent vivaient dans des logements supervisés lorsqu'elles ont commencé le programme, et 24 p. cent sont parties y vivre en sortant;*
- *20 p. cent vivaient dans des refuges avant de faire partie du programme, et 17 p. cent sont parties y vivre;*
- *20 p. cent venaient de maisons de chambre, et 4 p. cent sont parties y vivre;*
- *6 p. cent ont été référées par des établissements de soins tertiaires ou par des hôpitaux, et 16 p. cent ont quitté le programme pour s'y rendre (dont 6 p. cent pour être traitées pour une dépendance à la drogue et à l'alcool).*

MOTIFS D'ABANDON DU PROGRAMME

- 50 p. cent des résidentes ont quitté pour recevoir un niveau de soins inférieur;
- 24 p. cent des résidentes ont quitté pour recevoir un niveau de soins supérieur;
- 17 p. cent des résidentes ont été évincées du programme;
- 6 p. cent des résidentes ont été transférées à un hôpital;
- 3 p. cent des résidentes ont quitté pour recevoir le même niveau de soins.

DURÉE DU SÉJOUR

- 21 p. cent des résidentes sont restées moins de 6 mois;
- 18 p. cent des résidentes sont restées de 7 à 12 mois;
- 34 p. cent des résidentes sont restées de 13 à 24 mois;
- 3 p. cent des résidentes sont restées de 25 à 36 mois;
- 10 p. cent des résidentes sont restées de 37 à 48 mois;
- 6 p. cent des résidentes sont restées de 49 à 60 mois;
- 6 p. cent des résidentes sont restées de 61 à 72 mois.

ÉTUDE ACTUELLE

The Vivian participe actuellement à une évaluation externe des trois projets axés sur l'approche Logement d'abord de RainCity Housing (The Vivian, The Lux et Princess Rooms). L'objectif de cette évaluation est :

- de déterminer l'efficacité du modèle de l'approche Logement d'abord de RainCity;
- de décrire et d'évaluer les résultats et les réalisations du programme axé sur l'approche Logement d'abord de RainCity;
- de documenter l'élaboration et l'amélioration du modèle Logement d'abord;
- de permettre au personnel de RainCity de faire rapport des résultats du programme à l'intention des bailleurs de fonds, des intervenants et d'autres fournisseurs de services.

L'évaluation repose sur une série d'indicateurs et d'outils de collecte de données qui ont été élaborés en consultation avec le personnel et avec la direction de RainCity. Les outils et les indicateurs qui ont été définis reflètent le modèle de programme et l'approche axée sur le client de RainCity, par lesquels on reconnaît que les résultats varieront d'un locataire à l'autre. Avec ces indicateurs et ce cadre d'évaluation, on convient plus précisément que chaque locataire évaluera le succès par rapport à son propre point de départ et à sa propre situation; on ne pourra pas nécessairement comparer les résultats à une notion prédéterminée de succès ou à la façon dont les autres locataires s'en sortent. Les données de référence de la première année de l'étude ont récemment été recueillies.

COMITÉ CONSULTATIF COMMUNAUTAIRE SUR L'ÉTUDE DE RECHERCHE

Le comité est composé de membres de la ville de Vancouver et du Health Authority (autorité sanitaire), ainsi que d'un éventail d'intervenants qui participent directement au programme. Chacun commente l'élaboration et le processus de l'étude de recherche.

VIABILITÉ

The Vivian a tout d'abord été financé par la famille David Ash et par le Vivan Grace Ash Benevolent Fund. Ce financement initial a permis d'acheter l'immeuble et de couvrir tous les coûts opérationnels jusqu'en 2006, lorsque le projet a reçu des fonds du ministère de l'Emploi et de l'Aide sociale. The Vivian est actuellement financé par un partenariat entre BC Housing et Vancouver Coastal Health, ainsi que par des donateurs privés.

Les dons d'entreprises et d'organisations philanthropiques, comme des aliments, de la literie et des serviettes, contribuent aussi au fonctionnement et à la viabilité du programme.

Comme les priorités de financement peuvent changer d'un gouvernement à l'autre, il est essentiel de diversifier les fonds de The Vivian. Accroître sa viabilité est un défi permanent pour l'organisation; le personnel est toutefois convaincu qu'un nombre suffisant de preuves viennent attester sa nécessité, et croit en la capacité de The Vivian à changer la vie des femmes.

Principales leçons

GÉRER LES ATTENTES ET ADOPTER UNE APPROCHE DE FAIBLES CONTRAINTES

La plupart des gens qui n'ont jamais vécu de traumatismes ne peuvent pas vraiment comprendre les conséquences que peuvent avoir la pauvreté, la violence, les problèmes de santé mentale ou d'autres facteurs importants de stress sur la capacité d'une personne à mener une vie productive. Pour pouvoir œuvrer auprès de femmes ayant des passés aussi lourds, on ne peut poser de jugement et on se doit de comprendre le principe fondamental de The Vivian, selon lequel « ces femmes ont été abandonnées par la société et le peu de choix qu'il leur reste à faire ne sont pas des choix, mais plutôt des tactiques de survie. » [traduction libre] (Wave Consulting, 2010 : 2).

Plutôt que de forcer les femmes à cesser de consommer de la drogue ou à quitter l'industrie du sexe, le programme les aide à obtenir l'information, les ressources et les services qui leur permettront d'améliorer leur santé et de mener une vie où elles n'auront pas besoin d'alcool, de drogue ou de travailler dans l'industrie du sexe pour survivre. « Le programme The Vivian consiste avant tout à bâtir une communauté de femmes qui aident d'autres femmes grâce à leurs expériences, à leur empathie et à leur compréhension. » [traduction libre] (Wave Consulting, 2010 :3). De nombreuses femmes ont tendance à taire leur consommation ou leur participation à l'industrie du sexe lors du premier contact, parce que The Vivian est le premier endroit où on manifeste autant d'empathie à leur égard. Il est important de briser ces barrières dès le début pour que les femmes puissent comprendre que le personnel est là pour les aider et non pour les juger.

L'IMPORTANCE DES COMMENTAIRES DES LOCATAIRES

Les femmes qui vivent au The Vivian sont les mieux placées pour déterminer les aspects du programme qui fonctionnent et ceux qui doivent être améliorés. Pour que l'on parvienne à élaborer un mandat fructueux qui favorise l'engagement de toutes les locataires, il est important que les femmes participent à la planification et à la mise en œuvre des programmes et services auxquels elles auront accès. On renforce ainsi la communauté et

on contribue à briser l'isolement.

ADAPTATION ET SOUPLESSE

Les programmes destinés aux femmes, particulièrement ceux qui visent les femmes vulnérables, doivent répondre aux besoins de leurs participantes. Il ne suffit pas de simplement solliciter leurs commentaires. Le personnel du programme doit prouver qu'il les écoute et qu'il est prêt à faire preuve de souplesse afin de régler leurs problèmes d'une façon qui leur conviendra. Peu de règles sont rigoureuses au The Vivian, car tout est axé sur la cliente et tout doit pouvoir être adapté aux circonstances et aux besoins changeants de la communauté.

CRÉATION DE PARTENARIATS AVEC LES INTERVENANTS EXTERNES ET COMMUNICATIONS RÉGULIÈRES

Le personnel de The Vivian croit qu'il est essentiel de créer des partenariats solides afin d'assurer la réussite des femmes qui vivent au The Vivian. Le programme à lui seul n'est pas en mesure d'offrir tous les services dont ses participantes ont besoin. Des communications régulières avec les intervenants permettent de les garder au fait des réussites et des défis du programme. Ainsi, tous peuvent travailler de concert pour trouver les solutions appropriées aux problèmes qui se manifestent.

SE CONCENTRER SUR LE RENFORCEMENT DES RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES

Bon nombre des femmes qui se présentent au The Vivian ont connu des échecs relationnels, que ce soit avec des hommes ou des femmes. Elles ont donc rarement connu des relations de confiance, et bien souvent ont été utilisées ou agressées au cours de leur vie. Pour réussir, ces femmes doivent entretenir des liens avec des gens sur qui elles peuvent compter et en



Programs for women, particularly those working with vulnerable women, need to be responsive to participants' needs. Simply asking for their input is not enough. Program staff must show that they are listening and are willing to be flexible in order to address the issues a woman is experiencing in a manner that is comfortable for her.

qui elles ont confiance.

AUTODÉTERMINATION : PRINCIPE ESSENTIEL DU MANDAT DU PROGRAMME (APPROCHE AXÉE SUR LES FORCES)

Toute intervention qui vise à modifier les comportements des gens a plus de chances de réussir si l'on insiste sur les forces que si l'on tente seulement de modifier les lacunes. Aider les femmes de The Vivian à renforcer leurs aptitudes et leurs habiletés leur permet d'acquérir plus de pouvoir ainsi que la capacité de changer leur vie.

CRÉER UN ENVIRONNEMENT SÉCURITAIRE POUR LES FEMMES

De nombreux services habituellement offerts aux gens vulnérables ne répondent pas aux besoins uniques des femmes. Par exemple, la sécurité est un aspect important que l'on néglige souvent dans les milieux d'aide aux femmes.

Bon nombre des résidentes de The Vivian ont vécu des expériences négatives et traumatisantes avec des hommes, et ont souvent de la difficulté à se sentir en sécurité dans un environnement où les hommes peuvent circuler librement. Un service consacré aux femmes doit tout mettre en œuvre pour créer un environnement qui soit le plus sécuritaire possible.

DE L'OPTIMISME ET DE L'ESPOIR POUR LE CHANGEMENT

Le seul moyen de rendre les femmes moins vulnérables est de changer leur situation. Mais aucune femme ne croira en elle si les autres ne croient pas en ses capacités. Insuffler un vent d'optimisme et d'espoir dans les vies des femmes peut favoriser la création d'un environnement et de situations où elles croiront qu'elles peuvent changer leur vie, et agiront en



RÉFÉRENCES

Highway of Tears Murders. Wikipedia, l'encyclopédie libre, 2013.
Consulté le 1er juin 2013 http://en.wikipedia.org/wiki/Highway_of_Tears_murders

Wave Consulting. *The Vivian Transitional Housing Program for Women*, description du programme, 2010.

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

CRÉDITS PHOTOS : P. 55 VEEKA, P. 56 ERIC BROCHU, P. 57 RAIN CITY HOUSING, P. 59 IAN ALEXANDER MARTIN, P. 63 STEPHEN DOWNES, P. 66 ZACHARY KORB.

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