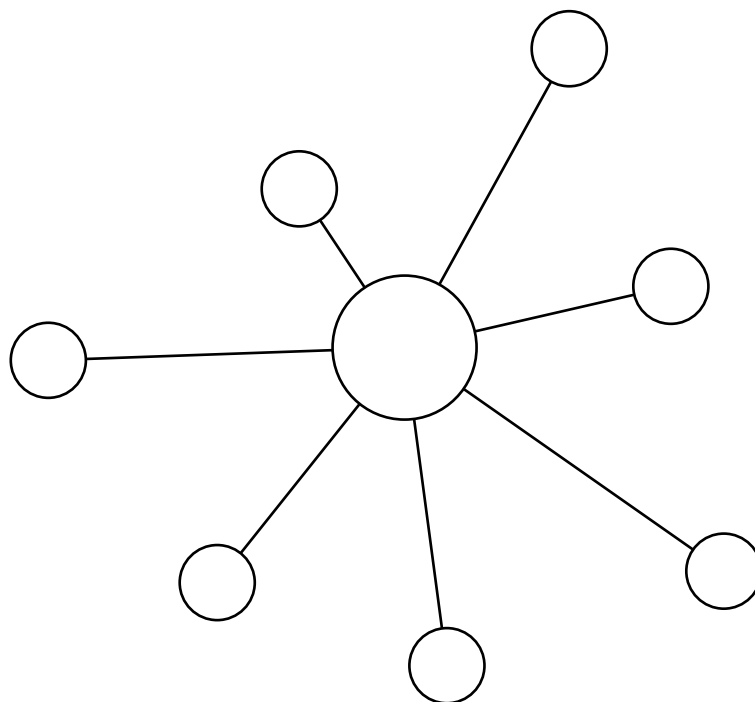


# Présentation du rapport final au gouvernement du Canada

Une évaluation du projet pilote « Innovative Solutions to Homelessness » :  
Carrefour « Open Window »



Katherine Tamminen  
Professeure adjointe

Teresa Hill Candidate  
au doctorat

Université de Toronto  
5 novembre 2018

Financé par le gouvernement du Canada  
Funded by the Government of Canada



*Version anglaise disponible.*

*Le projet et les travaux décrits aux présentes relèvent de la seule responsabilité  
de la ville de Mississauga.*

## Contenu

Résumé.....	3
Évaluation du projet pilote – Résumé .....	4
Résultats – Résumé.....	5
Recommandations de l'étude.....	10

## Résumé

Mississauga est considérée comme une communauté aisée. Toutefois, 45 % des voisinages de la région de Peel sont considérés comme étant des zones à faible ou très faible revenu, et plus de la moitié des résidents de ces voisinages ne sont qu'à un chèque de paie d'une crise financière (Gaetz, Donaldson, Richter, & Gulliver, 2013). À Mississauga, plus de 220 000 personnes font face à la pauvreté et éprouvent des difficultés à obtenir des logements abordables, des emplois et d'autres nécessités de base, certaines estimations indiquant qu'une personne sur sept à Mississauga vit dans la pauvreté (Mississauga Food Bank, 2018; Newport, 2016). Bien que Mississauga compte un nombre important de personnes qui sont aux prises avec la pauvreté et l'itinérance, le nombre d'organisations de la Région de Peel qui cherchent à aider les personnes sans-abri à satisfaire à leurs besoins de base, par exemple trouver un refuge et un logement abordable, est limité. Par conséquent, près de la moitié des hommes sans-abri à Peel et 31 % des femmes sans-abri indiquent qu'ils ne dorment pas dans des refuges, et de nombreuses personnes vivent dans des états variables d'itinérance chronique (Mussell & Leblanc Haley, 2016).

Le projet pilote « **Innovative Solutions to Homelessness** » est conçu pour soutenir et habiliter les personnes et les familles qui sont aux prises avec l'itinérance épisodique ou chronique dans la Ville de Mississauga. Le projet suppose l'utilisation des bibliothèques comme endroit où les personnes sans-abri peuvent être mises en relation avec des ressources et des services, y compris des ordinateurs et des renseignements concernant les refuges locaux, les possibilités en matière d'appartements et de logements, les banques alimentaires, les banques d'emploi et les agences de conseils. Ce projet vise à s'assurer que des partenariats stratégiques sont créés entre les organisations de services afin de coordonner les ressources et fournir des services rationalisés à ces personnes, à un endroit où ils se sentent à l'aise et auquel ils peuvent accéder, à savoir par l'entremise de la bibliothèque.

Les **partenaires clés** de ce projet comprennent les services internes de la Ville de Mississauga (loisirs, services de sécurité, et planification et construction), ainsi que des organisations externes, y compris la Canadian Mental Health Association Peel (Peel Outreach Team), la Région de Peel (logement et itinérance), et l'Université de Toronto.

Le projet « Innovative Solutions to Homelessness » a été **financé par une subvention d'Emploi et Développement social Canada** du gouvernement fédéral du Canada.

### Projet pilote : Résultats à court terme

Les **objectifs en matière de résultats à court terme** pour le projet pilote « Innovative Solutions to Homelessness » sont les suivants :

1. Sensibilisation accrue de la part des organismes et des clients des soutiens à l'itinérance offerts par l'entremise des bibliothèques

2. Réduction des obstacles à l'obtention et à la conservation de logements
3. Augmentation de l'accès des clients aux soutiens en milieu communautaire
4. Augmentation des partenariats et de la collaboration avec les organismes communautaires
5. Augmentation des connaissances et des compétences du personnel en matière de besoins et de soutiens à l'itinérance

Jusqu'à maintenant, trois **jalons** ont été réalisés pour le projet pilote : 1) Embauche d'un travailleur d'approche en prévention de l'itinérance; 2) Formation du personnel sur les façons de gérer les situations relatives à des personnes sans-abri et de les aiguiller vers les services de soutien appropriés; 3) Établissement d'un carrefour communautaire au sein du système de bibliothèques de Mississauga afin de faire la promotion de services et de ressources.

### Évaluation du projet pilote – Résumé

La **présente évaluation** constitue un renseignement permettant d'évaluer les progrès du projet pilote et de fournir des recommandations concernant l'orientation future du projet innovant « Innovative Solutions to Homelessness ». Cette évaluation visait à évaluer le projet pilote « Innovative Solutions to Homelessness », déterminer les points forts et les points faibles du projet au cours de la dernière année, et faire des recommandations afin de renforcer davantage le projet à l'avenir.

Les **buts spécifiques** de cette évaluation du projet pilote étaient les suivants :

1. Présenter les points forts du projet pilote, y compris l'ajout d'un travailleur d'approche en prévention de l'itinérance au personnel de la ville, et la création du carrefour « Open Windows » à la Bibliothèque centrale.
2. Recenser les occasions d'améliorer la sensibilisation au projet pilote et l'efficacité de celui-ci afin d'augmenter sa réussite future.
3. Élaborer des recommandations pour des stratégies futures afin d'améliorer l'objectif de créer des solutions opérationnelles à l'itinérance dans les bibliothèques de la Ville, ainsi qu'une approche future à l'échelle de la Ville.

Les **méthodes** utilisées pour cette étude comprennent l'utilisation de **données qualitatives et quantitatives provenant de trois sources de données** :

1. Les **données de suivi** fournies par le travailleur d'approche en prévention de l'itinérance (TAPI) afin d'assurer le suivi du nombre d'interactions avec les clients.
2. Les **données issues d'un sondage** afin d'évaluer les connaissances et les compétences du personnel de la bibliothèque, ainsi que leur sensibilisation aux objectifs du projet et aux besoins et soutiens à l'itinérance. Un sondage en ligne a été envoyé à tous les

employés du système de bibliothèques de Mississauga, ainsi qu'aux employés du service de transport en commun et de l'application des lois municipales de la Ville de Mississauga.

- 93 employés du système de bibliothèques de Mississauga ont répondu au sondage à partir de différentes bibliothèques (72 % étaient des femmes, 23,7 % des hommes, 4,3 % non conformes au genre ou préfèrent ne pas le dire).
  - Les répondants au sondage travaillaient dans le système de bibliothèques depuis 1 à 7 ans (moyenne : 4,58 ans).
3. Les **données qualitatives** comprenant des groupes de discussion avec le personnel des bibliothèques et les agents d'application des lois municipales, ainsi qu'une entrevue individuelle avec le TAPI pour évaluer l'efficacité du projet pilote et recenser des stratégies futures permettant d'aborder l'itinérance par l'entremise des bibliothèques de la Ville. Trois entrevues dans le cadre des groupes de discussion ont été effectuées avec 13 employés des bibliothèques qui interagissent avec le public et agents d'application des lois municipales. Neuf bibliothèques étaient représentées dans les groupes de discussion. Dans le sondage en ligne, nous avons également recueilli des réponses qualitatives à des questions ouvertes concernant les expériences des participants et leurs perspectives sur le projet pilote du carrefour « Open Window ».

## Résultats – Résumé

### Résultat à court terme 1 du modèle logique :

#### **Sensibilisation accrue de la part des organismes et des clients des soutiens à l'itinérance offerts par l'entremise des bibliothèques**

Nous avons identifié des exemples précis de cas dans lesquels le TAPI et le carrefour « Open Window » dans la bibliothèque sont parvenus à aider des personnes à améliorer leurs moyens de subsistance et à trouver un logement. Ces exemples fournissent une preuve de la sensibilisation accrue de la part des organismes et des clients et de l'utilisation des soutiens à l'itinérance offerts par l'entremise des bibliothèques. Toutefois, cette étude n'a pas évalué directement la sensibilisation des personnes sans-abri au carrefour « Open Window » en raison de questions d'éthique et de sécurité pendant le processus de recherche. Des évaluations futures pourraient tenter d'obtenir des commentaires directement de la part de ces clients.

### Résultat à court terme 2 du modèle logique

#### **Réduction des obstacles à l'obtention et à la conservation de logements**

Les preuves issues des données qualitatives d'entrevue suggèrent que le carrefour « Open Window » a contribué à réduire les obstacles à l'obtention et à la conservation de logements, en agissant comme ressource centrale pour les personnes sans-abri à un endroit qu'ils

connaissaient et auquel ils pouvaient accéder. Le TAPI embauché pendant le projet pilote a joué un rôle très important dans la prestation de soutiens aux personnes sans-abri.

En dépit du développement de partenariats et de l'intégration de soutiens aux personnes sans-abri dans le système de bibliothèques, le TAPI a identifié des luttes constantes et des obstacles pendant le projet pilote alors qu'il tentait d'aider ces personnes à obtenir un refuge d'urgence et un logement. Ces obstacles existent au-delà du système de bibliothèques et soulignent la nécessité d'une plus grande communication entre les municipalités régionales, particulièrement en ce qui concerne les refuges pour les personnes sans-abri.

### **Résultat à court terme 3 du modèle logique**

#### **Augmentation de l'accès des clients aux soutiens en milieu communautaire**

Les preuves issues des trois sources de données indiquent un accès accru de la part des clients aux soutiens en milieu communautaire. Les preuves issues des données de suivi, ainsi que des réponses qualitatives dans les entrevues des groupes de discussion et les questions ouvertes sur les sondages en ligne, indiquaient que les participants ont indiqué qu'ils fournissaient aux clients un accès accru aux soutiens en milieu communautaire grâce au carrefour « Open Window » et au TAPI.

- Il y a eu 862 contacts/interactions avec les clients entre septembre 2017 et août 2018.
- Au total, 135 clients ont été servis entre septembre 2017 et août 2018.
- Il y a eu une augmentation du nombre de clients servis et du nombre total d'interactions pendant le projet et au cours des mois d'été.
- Les employés de la Ville interagissent fréquemment avec les clients sans-abri, la plupart des répondants indiquant qu'ils interagissent avec la population sans-abri de la Ville plusieurs fois par semaine.
- Les données des sondages indiquent également que les employés de la Ville fournissaient aux clients sans-abri un certain nombre de services et de liens avec les soutiens en milieu communautaire. Les services signalés le plus souvent étaient l'aide avec les ressources de la bibliothèque (p. ex., ordinateur, photocopieur, etc.), la prestation d'une carte First Step, la mise en relation de personnes avec le TAPI, et la recommandation de logements ou de refuges et de banques alimentaires.

### **Résultat à court terme 4 du modèle logique**

#### **Augmentation des partenariats et de la collaboration avec les organismes communautaires**

Les preuves issues des trois sources de données indiquent une augmentation du nombre de partenariats et de la collaboration avec les organismes communautaires. Les employés du système de bibliothèques ont indiqué qu'ils fournissaient des soutiens et des ressources pour un éventail d'organismes communautaires (p. ex., refuges, emplois, banques alimentaires, aide en matière de santé mentale ou de lutte contre les dépendances, transport). Le TAPI a décrit les liens créés entre les départements de la Ville et les services, ainsi qu'avec des organisations externes pour favoriser de meilleurs services pour les personnes sans-abri. Toutefois, une collaboration accrue s'avère nécessaire pour améliorer la prestation de services, et l'efficacité de la communication entre les départements de la Ville et à l'intérieur de ceux-ci a souvent été mentionnée comme un défi constant à la prestation de services.





### **Résultat à court terme 5 du modèle logique**

#### **Augmentation des connaissances et des compétences du personnel en matière de besoins et de soutiens à l'itinérance**

Les preuves provenant des données issues des sondages et des données qualitatives d'entrevue indiquent une augmentation des connaissances et des compétences du personnel en matière de besoins et de soutiens à l'itinérance.

- Les employés qui avaient suivi une formation étaient beaucoup plus susceptibles d'indiquer qu'ils se sentaient bien informés et à l'aise lors des interactions avec les clients sans-abri, comparativement aux employés qui n'avaient pas suivi de formation.
- Les employés qui avaient suivi une formation étaient également beaucoup plus susceptibles d'indiquer qu'ils estimaient posséder des compétences plus appropriées lors des interactions avec les clients sans-abri, comparativement aux employés qui n'avaient pas suivi de formation.

Ces conclusions appuient directement le fait que la formation des employés s'avère efficace pour augmenter les connaissances et les compétences du personnel en matière de besoins et de soutiens à l'itinérance.

Les participants à cette évaluation ont exprimé qu'ils souhaitaient suivre davantage de formation pour les aider à se sentir suffisamment à l'aise, en sécurité et préparés à travailler avec la population sans-abri de la ville. Les participants bénéficieraient de formation dans les domaines suivants :

- Comment utiliser de façon sécuritaire et efficace un langage qui est réconfortant et qui n'est pas insultant
- Une formation relative à la santé mentale et aux dépendances
- Une formation en désescalade et en intervention non violente en cas de crise
- Des renseignements sur la manière d'aiguiller les personnes vers le TAPI ou les services qu'ils recherchent, ce qui inclut comprendre les systèmes et les ressources qui existent actuellement
- Une formation sur la sécurité personnelle pour les situations où les incidents s'aggravent

## Recommandations de l'étude

D'après la présente évaluation, nous fournissons plusieurs recommandations concernant le projet « Innovative Solutions to Homelessness » :

### **Recommandation 1 :**

Le programme « Innovative Solutions to Homelessness » devrait être maintenu et sa programmation et son étendue dans la ville devraient augmenter. Le rôle du travailleur d'approche en prévention de l'itinérance et du carrefour « Open Window » a l'effet voulu pour les personnes qui ont pu accéder au service.

### **Recommandation 2 :**

Nous recommandons que le personnel des bibliothèques et de sécurité reçoive une formation supplémentaire et répétée sur les interactions avec les personnes sans-abri et celles qui ont des problèmes de santé mentale, car la formation avait un lien important avec l'amélioration des connaissances, des compétences et du niveau de confort pour les employés qui interagissent avec les personnes sans-abri.

### **Recommandation 3 :**

Nous recommandons des améliorations à la diffusion d'information dans le système de bibliothèques concernant les ressources pour les personnes sans-abri, afin de simplifier les renseignements accessibles par le personnel et les clients. Les ressources devraient être offertes en plusieurs langues, si possible.

### **Recommandation 4 :**

Nous recommandons le maintien de la communication parmi le personnel des bibliothèques et le personnel de sécurité à tous les niveaux concernant les objectifs du projet « Innovative Solutions to Homelessness », afin d'améliorer la sensibilisation au projet parmi les membres du personnel. Les améliorations de la sensibilisation du programme chez les membres du personnel seraient utiles pour améliorer leur capacité à fournir des renseignements concernant le programme et les services offerts à l'intérieur du système de bibliothèques et du carrefour « Open Window ».