

SOMMAIRE DU RAPPORT SUR L'ITINÉRANCE DANS LES COLLECTIVITÉS

Ville d'Ottawa
2019-2020 et 2020-2021

AUTO-ÉVALUATION DE L'ACCÈS COORDONNÉ ET DU SYSTÈME DE GESTION DE L'INFORMATION SUR L'ITINÉRANCE

SOMMAIRE

Le tableau ci-dessous présente un résumé du travail que votre communauté a réalisé jusqu'à présent pour mettre en œuvre les exigences minimales de Vers un chez-soi en matière d'accès coordonné et d'un système de gestion de l'information sur l'itinérance.

Parmi les exigences minimales de la stratégie Vers un chez-soi, combien d'entre-elles la communauté a-t-elle :

Satisfaite	Commencée	Pas encore commencée
16	2	0

COMMENTAIRE RÉCAPITULATIF

Y a-t-il des efforts ou des problèmes particuliers que vous voudriez souligner pour cette période de rapport en lien avec le travail fait par votre communauté pour satisfaire aux exigences minimales de Vers un chez-soi? Plus particulièrement, veuillez décrire les efforts déployés par votre communauté pour mettre en place ou améliorer la structure de gouvernance de l'accès coordonné, y compris les processus en place pour s'assurer que les politiques et les protocoles approuvés par le ou les groupes de gouvernance sont mis en œuvre dans l'ensemble du système tel que prévu pour atteindre les résultats souhaités.

La Ville s'est déjà conformée ou s'emploie à se conformer aux exigences en matière d'accès coordonné et de Système d'information sur les personnes et les familles sans-abri (SISA) de la stratégie Vers un chez-soi. La pandémie a causé des retards puisque la communauté s'est concentrée sur sa réponse à la crise. Toutefois, le Conseil municipal a approuvé en février 2021 un plan de travail décennal qui sera mis en œuvre d'ici la fin du mandat du Conseil en 2022 et dans lequel figurent les exigences relatives à l'accès coordonné.

Dans les sections de ce plan portant sur l'intégration des services et la coordination de l'accès, le plan de travail comprend les éléments suivants :

- consulter la communauté à propos de l'élargissement de l'accès coordonné;
- élargir l'accès coordonné dans les services aux sans-abri avec des points d'accès aux prestations de logement et aux logements communautaires;
- cartographier le système pour améliorer la coordination, réduire les écarts et diminuer les doubles emplois;
- élargir l'utilisation du SISA aux organismes qui offrent des programmes pour les sans-abri (en plus des utilisateurs actuels, soit les refuges d'urgence);
- examiner les fonctions d'entité communautaire et de conseil consultatif communautaire pour le programme Vers un chez-soi (financement) ainsi que le rôle de la Ville en tant qu'entité communautaire. Actuellement, la Ville et un partenaire communautaire coprésident le conseil consultatif communautaire. (2.1 et 2.2)

En plus des réponses « Oui » ou « en cours d'élaboration » fournies ci-dessus :

(2.1 et 2.2) Gouvernance de l'accès coordonné et élargissement du SISA :

Les Services du logement de la Ville collaborent avec la communauté en ce qui concerne l'administration du SISA et de l'accès coordonné pour les services Logement d'abord. Depuis 2015, année où l'accès coordonné aux services de Logement d'abord a été mis en œuvre à Ottawa, la structure de gouvernance évolue pour répondre aux besoins du secteur. La Ville anime les groupes suivants : Équipe de direction des services du programme Logement d'abord, le Groupe de travail sur les services de gestion de cas en matière de logement pour les adultes, Groupe de travail sur l'accès coordonné pour les jeunes, le Groupe de travail sur le logement avec services de soutien, la Coalition pour le travail de rue, le groupe de travail des spécialistes en logement, le Groupe de travail sur le SISA.

Toutefois, la structure de gouvernance actuelle sera restructurée en 2022 afin de répondre pleinement aux exigences du programme Vers un chez-soi. Toutes les politiques et tous les protocoles actuels seront examinés par la nouvelle structure de gouvernance de l'accès coordonné.

Le programme Vers un chez-soi a établi des normes pour l'accès coordonné et l'utilisation d'un système de gestion de l'information sur l'itinérance que les communautés financées par le programme Vers un chez-soi doivent respecter d'ici mars 2022. La Ville se conforme déjà à bon nombre des exigences, mais les exigences suivantes sont mises à jour comme il est indiqué aux points ci-dessous. La Ville prévoit se conformer pleinement à toutes les exigences énoncées dans les questions ci-dessus d'ici mars 2022.

Conformité de tous les organismes financés par le programme Vers un chez-soi : (2.3 et 2.14) Tous les fournisseurs de services recevant du financement dans le cadre du programme Vers un chez-soi utiliseront le SISA, participeront à l'accès coordonné et figureront dans l'inventaire des ressources d'ici la fin du mois de mars 2022. L'inventaire des ressources est un inventaire des ressources en matière de logement pour lesquelles l'accès est coordonné d'une façon formelle (p. ex. logements, suppléments au loyer, gestionnaires de cas).

À l'heure actuelle, l'accès coordonné se limite aux programmes Logement d'abord et à certains programmes de logement avec services de soutien, principalement ceux créés depuis 2014. Les programmes financés par Logement d'abord qui ne sont pas encore intégrés à l'accès coordonné sont le programme de maisons de chambres de l'Armée du Salut, Maison Tewegan pour jeunes Autochtones, et les services de gestion de cas pour le passage d'un refuge d'urgence à un logement des quatre refuges pour adultes.

Système de gestion de l'information sur l'itinérance (Système d'information sur les personnes et les familles sans-abri ou SISA)

(2.5) Une nouvelle entente de transmission des données a été signée entre Emploi et Développement social Canada (EDSC) et la Ville. Les nouvelles ententes auxiliaires avec les organismes sont en cours et seront conclues une fois que les organismes auront été intégrés au SISA à l'automne 2021. (Exigence 2.4)

(2.6) Une nouvelle entente de confidentialité est en cours d'élaboration par l'entremise du Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée de la Ville, à la suite de consultations avec les organismes. Elle sera prête à temps.

Points d'accès aux services

(2.8) Il y a actuellement 16 sites d'accès dans l'ensemble de la Ville, mais ceux-ci seront examinés et augmentés au cours des prochains mois dans le cadre du Projet d'expansion du SISA.

Triage et évaluation

(2.11) Un processus de triage est actuellement en place pour les personnes qui cherchent un refuge d'urgence. Un outil de triage permet de déterminer si une personne peut éviter le refuge grâce à des services de soutien général au logement. Si elle ne peut être logée ailleurs qu'en refuge, on réalise une évaluation plus approfondie pour fixer son degré de priorité et la diriger vers des services en fonction de ses besoins et de ses choix en matière de logement, y compris un soutien et un service de gestion de cas en matière de logement ou un logement avec services de soutien intensif.

Pour les personnes, des services d'aiguillage et d'admission seront offerts aux « nouveaux » et aux « anciens » clients qui ont recours aux services des refuges d'urgence pour adultes. Les « anciens » clients sont les clients qui sont retournés dans un refuge après une période de 90 jours ou plus après avoir habité dans un logement, après une transition, une incarcération, un traitement ou une hospitalisation, etc. Les réorientations réussies se traduiront par une réduction de la durée des séjours dans les refuges, soit entre zéro et sept jours. Pour les personnes qui ne peuvent être réorientées, on réalise une évaluation plus approfondie pour fixer leur degré de priorité et les diriger vers des services en fonction de leurs besoins et de leurs choix en matière de logement, notamment des services de soutien de Logement d'abord ou des logements avec services de soutien. La gravité des problèmes de chaque client (évaluée comme élevée, modérée ou faible) détermine le type, l'intensité et la durée des mesures de soutien nécessaires pour aider le client à se loger et à conserver son logement à long terme. Ce processus sera revu et amélioré au besoin, lors de l'intégration des nouveaux organismes au SISA et à l'accès coordonné.

Triage des familles : Pendant les heures d'ouverture, les familles en situation d'itinérance à Ottawa communiquent avec les Services sociaux et d'emploi (SSE) pour présenter une demande de prestations, y compris au programme Ontario au travail. Une évaluation portant sur l'itinérance ou la situation financière, ou une demande, est effectuée; SSE travaille directement avec le personnel du refuge pour familles de la Ville d'Ottawa afin de collaborer et d'évaluer les options d'hébergement pour les familles en situation d'itinérance. En dehors des heures d'ouverture, la prise en charge et l'évaluation des services d'hébergement destinés aux familles en situation d'itinérance sont effectuées par le personnel du refuge pour familles de la Ville d'Ottawa. Dans tous les cas, des options de logement sont étudiées visant soit une réorientation sécuritaire,

un rapatriement et/ou l'utilisation des prestations de logement pour régler les arriérés afin que les ménages puissent conserver leur logement.

(2.12) Un outil d'évaluation commun, le Service Prioritization Decision Assistance Tool (SPDAT), est utilisé pour faire ces évaluations. Cet outil comporte plusieurs versions qui sont soit destinées au triage, soit plus détaillées, et qui sont adaptées à des clientèles particulières comme les adultes, les jeunes, les familles, etc. À la demande des fournisseurs de services autochtones, cet outil n'est pas utilisé pour les clients autochtones à Ottawa.

La communauté autochtone n'utilise pas le même outil d'évaluation que les organismes traditionnels en raison de l'intersectionnalité. Les populations autochtones sont confrontées à des taux disproportionnés d'oppression et d'exposition aux traumatismes; par conséquent, des méthodes qui tiennent compte des traumatismes et qui sont adaptées à la culture sont nécessaires, ce que les outils existants ne permettent pas. Un outil national d'évaluation pour les Autochtones est en cours d'élaboration; en attendant son achèvement, la communauté autochtone utilise ses propres critères d'établissement des priorités qui ont été élaborés par le comité consultatif communautaire des peuples autochtones.

Jumelage aux logements vacants et aiguillage

(2.13) Des politiques et des protocoles sont en place pour aiguiller et jumeler les clients admissibles et prioritaires aux logements vacants. Les clients potentiels sont aiguillés vers les services d'accès coordonné par des gestionnaires de cas pour le passage d'un refuge d'urgence à un logement, des travailleurs de la rue et des intervenants accompagnateurs dans les prisons. Des aiguillages sont également offerts par des programmes libres destinés aux jeunes, par des intervenants accompagnateurs dans le système d'éducation (la Société John Howard oriente des clients provenant d'écoles à Ottawa), et par des intervenants accompagnateurs et des travailleurs sociaux à l'hôpital. Avant d'aiguiller les clients, les intervenants aident ceux-ci à faire leur déclaration de revenus, à présenter une demande pour figurer sur la liste d'attente centralisée du registre du logement social, à conclure une entente de remboursement s'ils ont des arriérés de logement social et à présenter une demande d'aide au revenu. L'intervenant responsable de l'aiguillage explique en détail le programme au client, notamment les exigences relatives aux visites à domicile régulières, l'intégration avec d'autres ressources communautaires, le paiement direct du loyer avec toute allocation de logement ou d'indemnité de loyer provenant des prestations du gouvernement provincial. Cela permet au client de faire un choix éclairé quant à savoir s'il doit présenter une demande pour participer au programme Logement d'abord ou à un programme de logement en milieu de soutien. Le cas échéant, les intervenants effectuent une évaluation à l'aide de l'outil SPDAT. Les clients autochtones sont aiguillés vers un organisme autochtone, qui effectuera leur évaluation et leur expliquera le programme. L'évaluation ne sera pas faite à l'aide de l'outil SPDAT. Les demandeurs dont la gravité des problèmes a été évaluée à « élevée ou modérée » et qui répondent également à d'autres critères, comme le temps passé en situation d'itinérance, sont ajoutés à la liste de priorisation. Un processus distinct, mais similaire, est utilisé pour les jeunes.

Une fois que l'accès coordonné a jumelé un client à un logement vacant d'un programme qui répond à ses besoins particuliers, une rencontre de transfert assisté a lieu entre le client, le responsable de l'aiguillage et un intervenant de l'organisme d'accueil. Si le client est d'accord, l'aiguillage est complété.

Quelle est la période sur laquelle portent les données de la liste disponibles pour le présent exercice financier?

- Première date de la période de déclaration : 2019-04-01
- Dernière date de la période de déclaration : 2020-03-31

Remplissez le tableau sur les groupes de population ci-dessous en utilisant la période indiquée pour le présent exercice financier.

Nombre de personnes uniques (ou de familles, lorsque des données individuelles ne sont pas disponibles) dans chaque groupe prioritaire qui :

Groupes prioritaires	ont été en situation d'itinérance (Mesure le volume d'itinérance)	étaient en situation d'itinérance pour la première fois (Mesure le flux d'entrée)	sont retournées en situation d'itinérance après avoir quitté leur logement (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux d'entrée)	sont retournées en situation d'itinérance à partir d'un statut ou d'une situation transitoire (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux d'entrée)	sont retournées en situation d'itinérance à partir d'un statut inconnu (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux d'entrée)	sont passées de l'état « inactif » à « actif » (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux d'entrée)
Itinérance globale	8 619	3 965	436	28	1 980	Non disponible
Itinérance chronique	1 986	829	26	Non disponible	84	Non disponible
Autochtones	747	251	28	—	325	Non disponible
Groupes prioritaires			sont passées d'une situation d'itinérance à celle où elles sont logées (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux de sortie)	sont passées d'une situation d'itinérance à un statut ou une situation transitoire (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux de sortie)	sont passées d'une situation d'itinérance à un statut inconnu (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux de sortie)	sont passées d'un statut « actif » à « inactif » (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux de sortie)
Itinérance globale			432	22	747	Non disponible
Itinérance chronique			113	Non disponible	550	Non disponible
Autochtones			18	—	74	Non disponible

Remplissez le tableau des Conditions de vie antérieures ci-dessous pour toutes les personnes (ou toutes les familles, lorsque des données individuelles ne sont pas disponibles) qui étaient en situation d'itinérance durant la période indiquée pour le présent exercice financier.

	Institutions publiques	Logements de transition	Logements permanents	Inconnu	Total
En situation d'itinérance pour la première fois	0	0	0	3 965	3 965
Retournées en situation d'itinérance	19	9	436	1 980	2 444
Total	19	9	436	5 945	6 409

DONNÉES À L'ÉCHELLE COMMUNAUTAIRE POUR 2020-2021

Quelle est la période sur laquelle portent les données de la liste disponibles pour le présent exercice financier?

- | | |
|--|------------|
| • Première date de la période de déclaration : | 2020-04-01 |
| • Dernière date de la période de déclaration : | 2021-03-31 |

Remplissez le tableau sur les groupes de population ci-dessous en utilisant la période indiquée pour le présent exercice financier.

Nombre de personnes uniques (ou de familles, lorsque des données individuelles ne sont pas disponibles) dans chaque groupe prioritaire qui :

Groupes prioritaires	ont été en situation d'itinérance (Mesure le volume d'itinérance)	étaient en situation d'itinérance pour la première fois (Mesure le flux d'entrée)	sont retournées en situation d'itinérance après avoir quitté leur logement (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux d'entrée)	sont retournées en situation d'itinérance à partir d'un statut ou d'une situation transitoire (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux d'entrée)	sont retournées en situation d'itinérance à partir d'un statut inconnu (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux d'entrée)	sont passées de l'état « inactif » à « actif » (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux d'entrée)
Itinérance globale	6 790	2 348	350	48	1 591	Non disponible
Itinérance chronique	1 740	1 090	28	Non disponible	186	Non disponible
Autochtones	625	204	39	8	283	Non disponible
Groupes prioritaires			sont passées d'une situation d'itinérance à celle où elles sont logées (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux de sortie)	sont passées d'une situation d'itinérance à un statut ou une situation transitoire (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux de sortie)	sont passées d'une situation d'itinérance à un statut inconnu (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux de sortie)	sont passées d'un statut « actif » à « inactif » (une ou plusieurs fois) (Mesure le flux de sortie)
Itinérance globale			2 841	1 965	4 902	28
Itinérance chronique			1 386	949	1 326	8
Autochtones			117	211	585	8

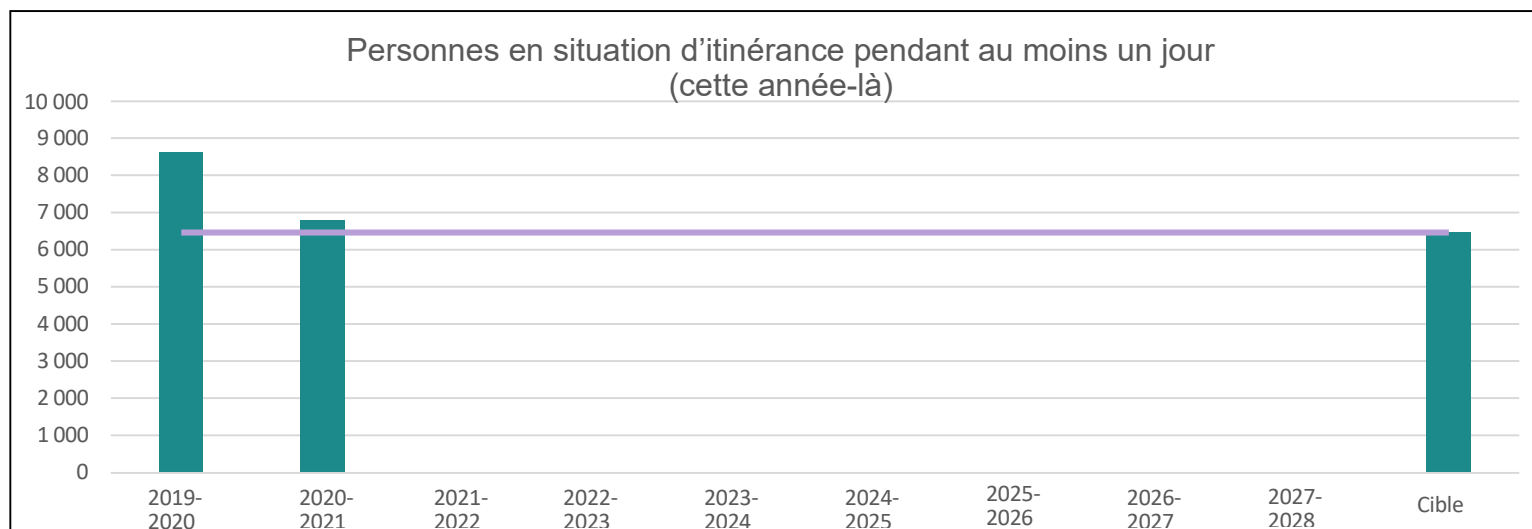
Remplissez le tableau des Conditions de vie antérieures ci-dessous pour toutes les personnes (ou toutes les familles, lorsque des données individuelles ne sont pas disponibles) qui étaient en situation d'itinérance durant la période indiquée pour le présent exercice financier.

	Institutions publiques	Logements de transition	Logements permanents	Inconnu	Total
En situation d'itinérance pour la première fois	0	0	0	2 348	2 348
Retournées en situation d'itinérance	19	29	350	1 591	1 989
Total	19	29	350	3 939	4 337

RÉSULTATS À L'ÉCHELLE COMMUNAUTAIRE – RÉSULTATS DE BASE

Résultat n° 1 : Globalement, moins de personnes en situation d'itinérance (l'itinérance est réduite dans l'ensemble)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028	Cible
Personnes en situation d'itinérance pendant au moins un jour (cette année-là)	8 619	6 790	-	-	-	-	-	-	-	6 464



En 2020-2021, le réseau de refuges a enregistré une diminution globale de 21,2 % du nombre de personnes ayant recours aux services. Cette diminution peut être attribuable à plusieurs facteurs liés à la pandémie de COVID-19, notamment :

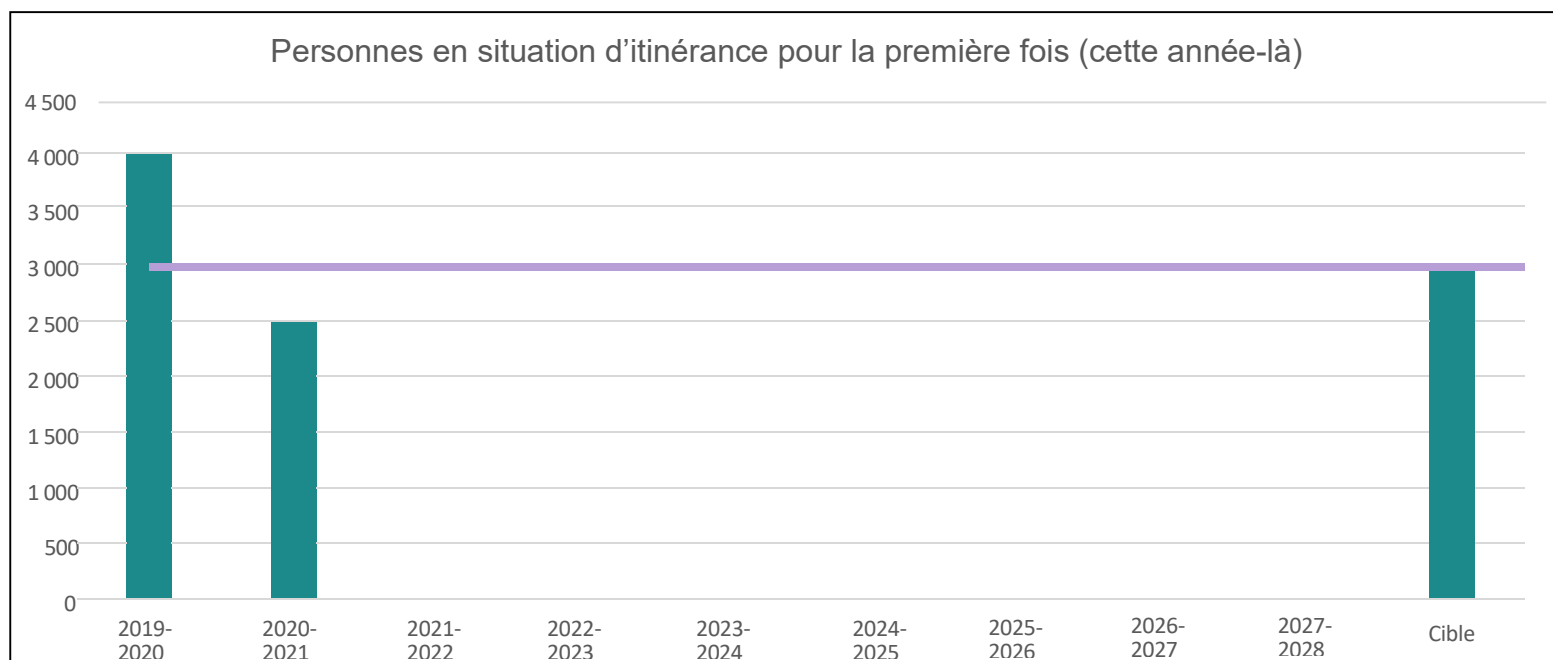
- La fermeture de la frontière canado-américaine, qui a fait diminuer le nombre de demandeurs du statut de réfugié;
- Les décrets ordonnant de rester à domicile, qui ont eu pour effet de diminuer la migration et les déplacements au Canada, en particulier entre les provinces;
- Des refuges pour adultes offrant des espaces d'hébergement collectifs signalent que des personnes craignaient d'entrer dans le réseau de refuges en raison de la pandémie. Auparavant, des personnes qui sortaient d'un hôpital ou d'un établissement correctionnel choisissaient d'avoir recours aux services d'un refuge alors que d'autres options étaient disponibles. Cependant, en 2020-2021, ces personnes logées provisoirement ont évité les refuges et les centres de

distanciation physique mis sur pied en réponse à la COVID-19, et ont plutôt choisi de vivre dans la rue. Cette tendance a entraîné une augmentation du nombre de personnes sans-abri en 2020-2021, qui est passé d'environ 70 à 90 avant la pandémie à 226 au plus fort de la pandémie;

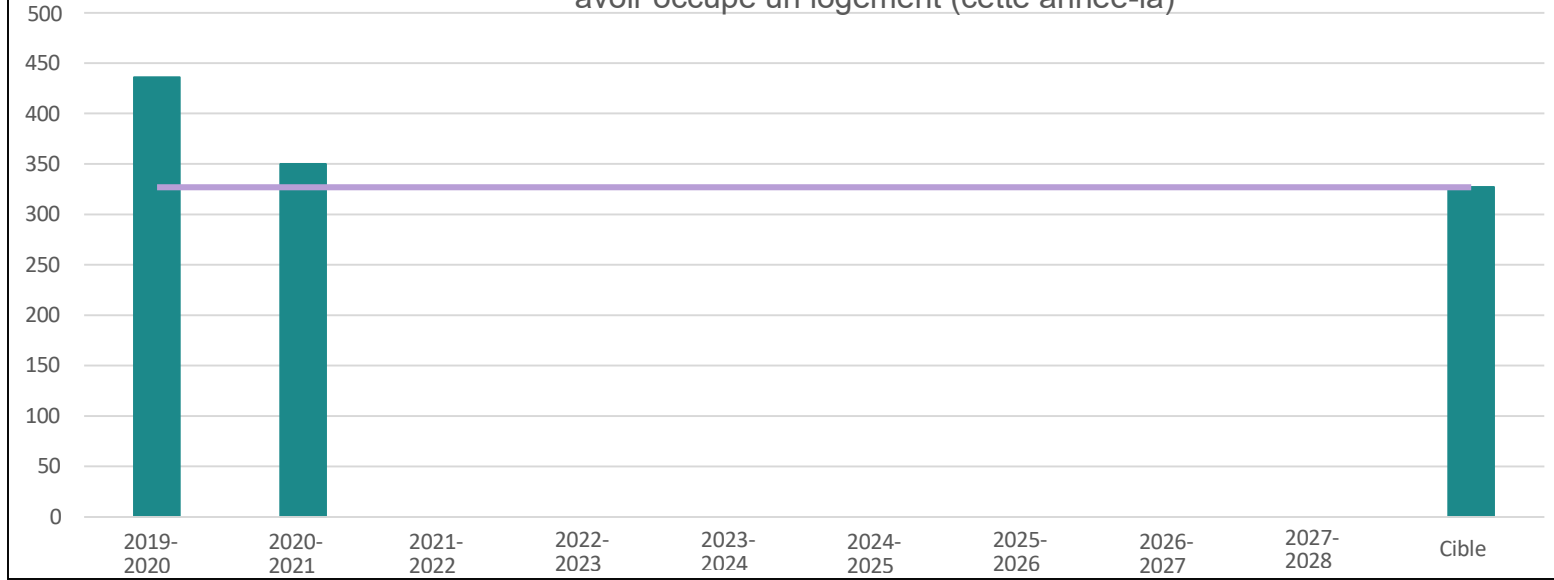
- La suspension de l'expulsion de locataires qui a été adoptée par le gouvernement provincial;
- Les personnes ayant accès à une augmentation des revenus grâce aux programmes d'urgence comme la Prestation canadienne d'urgence.

Résultat n° 2 : Moins de personnes en situation d'itinérance pour la première fois (réductions des nouveaux cas d'itinérance)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028	Cible
Personnes en situation d'itinérance pour la première fois (cette année-là)	3 965	2 348	-	-	-	-	-	-	-	2 974



Personnes qui sont retournées en situation d'itinérance après avoir occupé un logement (cette année-là)

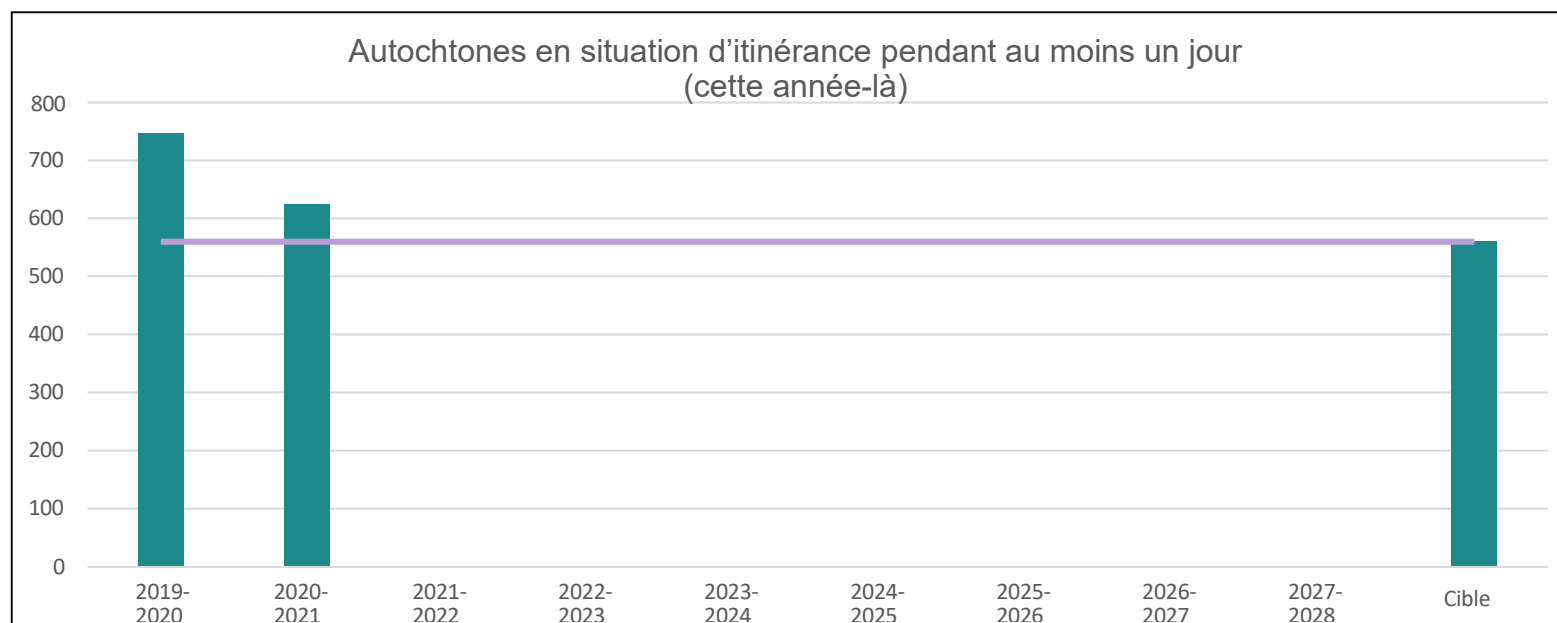


Objectif de réduction de 25 % entre 2019-2028

Conformément à la réduction globale de l'itinérance, notre communauté a connu une réduction de 19,8 % du nombre de personnes retournant dans le réseau de refuges pendant la pandémie. Les déterminants et facteurs qui ont mené à cette diminution marquante sont décrits à la section 4.12 ci-dessus.

Résultat n° 4 : Moins d'Autochtones en situation d'itinérance (l'itinérance autochtone est réduite)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028	Cible
Autochtones en situation d'itinérance pendant au moins un jour (cette année-là)	747	625	-	-	-	-	-	-	-	560



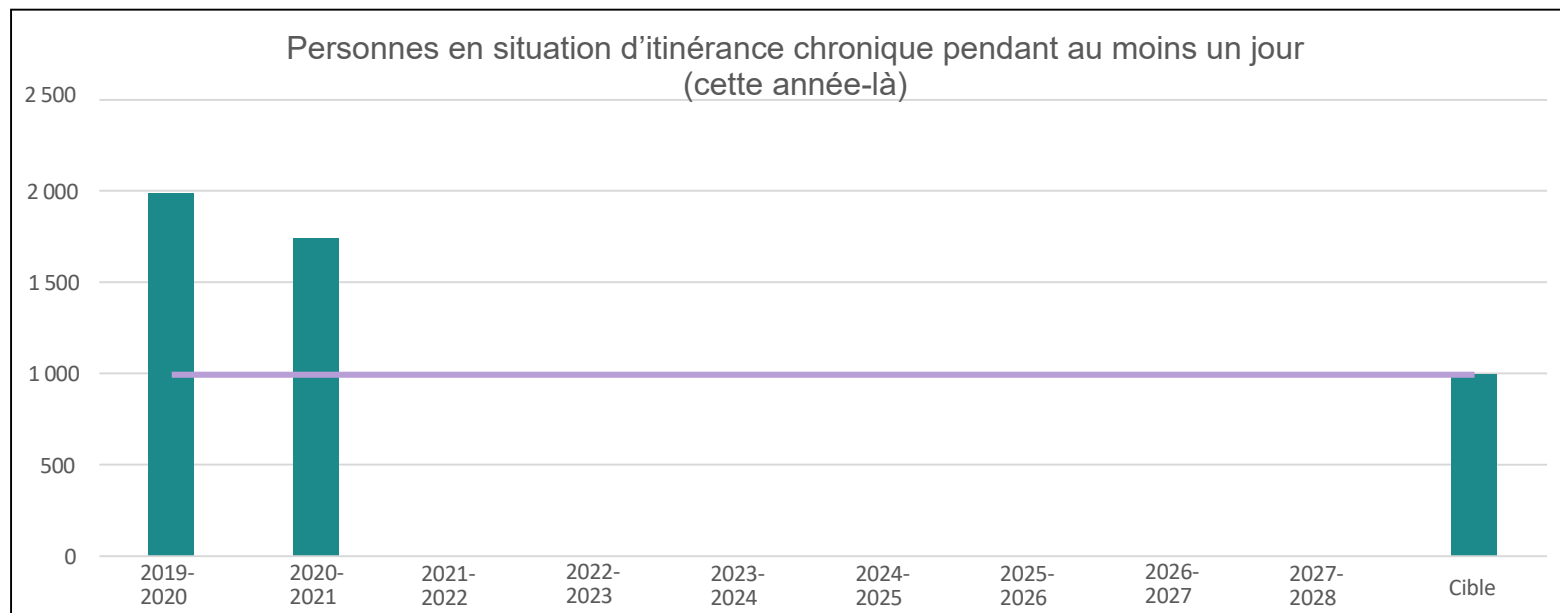
Objectif de réduction de 25 % entre 2019-2028

Le système d'accès coordonné de la Ville est intégré au système d'accès coordonné destiné aux Autochtones pour ce qui est de Logement d'abord et

des logements avec services de soutien. L'échange de l'information entre les deux systèmes est essentiel à sa réussite. Les statistiques ci-dessus proviennent de personnes qui se sont identifiées comme Autochtones dans la base de données du SISA. Les refuges s'emploient continuellement à améliorer et à mettre à jour ces données. Les interventions dans les refuges faites par des partenaires autochtones ont aidé à identifier plus d'Autochtones et à leur offrir le soutien dont ils ont besoin afin de mieux réussir à se trouver un logement. La diminution de 16,3 % du nombre d'Autochtones ayant recours à des refuges en 2020-2021 pourrait être un effet de la pandémie décrit à la section 4.12 ci-dessus.

Résultat n° 5 : Moins de personnes en situation d'itinérance chronique (diminution de l'itinérance chronique)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028	Cible
Personnes en situation d'itinérance chronique pendant au moins un jour (cette année-là)	1 986	1 740	-	-	-	-	-	-	-	993



L'objectif est de réduire l'itinérance chronique de 50 % d'ici 2028, et de l'éliminer complètement d'ici 2030 dans le cadre du Plan décennal de la Ville. Conformément à la diminution de l'itinérance globale, l'itinérance chronique a diminué de 12,4 % en 2020-2021. La réduction a commencé à la fin de 2020 et s'est poursuivie au premier trimestre de 2021.