

## RAPPORT FINAL SUR LE PROGRAMME READY TO RENT DE RENTSMART ONTARIO

### Présenter la description du projet et les objectifs généraux (ont-ils été atteints?)

OUI! Nous avons mis en œuvre avec succès le programme Ready to Rent (R2R) de RentSmart, qui offre aux locataires, aux propriétaires et aux éducateurs communautaires une formation et un soutien interactifs axés sur les aptitudes à la vie quotidienne et les connaissances, dans le but d'appuyer « une location réussie ». Le projet R2R de RentSmart Ontario offre une formation sur la stabilité en matière de logement, une formation axée sur les compétences, de même que du soutien aux locataires, aux organisations du domaine du logement, aux organismes de services aux sans-abri et aux propriétaires du secteur privé dans le but de favoriser des locations saines. De telles locations sont essentielles à l'accès à un logement stable, à la prévention de l'itinérance et à des collectivités fortes. L'équipe de RentSmart Ontario forme et accrédite des éducateurs communautaires à l'échelle de la province. Ces éducateurs comprennent des travailleurs de soutien au logement, des travailleurs en santé mentale et en toxicomanie, du personnel de soutien au logement municipal/régional, des gestionnaires immobiliers, des intervenants auprès des jeunes, des intervenants en santé communautaire et en sensibilisation, des agents en réinstallation et d'autres types d'éducateurs, dans le cadre de la prestation de la gamme de programmes RentSmart. Les éducateurs communautaires accrédités donnent ensuite des cours RentSmart aux clients qu'ils desservent dans leur organisation ou leur collectivité.

Nos efforts de mobilisation communautaire ont été très fructueux. En faisant appel à la communication stratégique et au marketing direct ciblé, nous avons dépassé nos objectifs. À ce jour, notre équipe a formé 102 éducateurs communautaires dans 19 villes réparties dans 12 régions, en appui à 57 organisations, notamment : des fournisseurs de logements, des organismes de santé mentale et de lutte contre les dépendances, des organismes municipaux, des groupes de gestion immobilière et de propriétaires, des organismes de soutien et des refuges offrant du logement d'urgence, des centres de santé communautaires, des organismes pour les nouveaux arrivants et les Autochtones et des organismes multiculturels. Vous pouvez consulter la liste complète de nos partenaires communautaires sur notre site Web, [www.rentsmartontario.ca](http://www.rentsmartontario.ca). Par ailleurs, un nombre croissant de collectivités et d'organisations réservent des séances de formation à venir ou se renseignent pour savoir comment offrir la programmation RentSmart à leur collectivité. Ces excellents résultats ont été atteints grâce aux efforts de mobilisation communautaire soutenus et ciblés que nous avons déployés pour promouvoir le programme partout en Ontario.

L'objectif principal de la subvention de projet d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) s'inscrit dans le cadre d'un effort de mobilisation communautaire à plusieurs niveaux à l'échelle de l'Ontario. Il s'agit d'une étape essentielle d'un projet plus vaste de RentSmart Ontario visant à trouver des champions responsables d'habiliter leur collectivité et de renforcer la capacité des organisations et des personnes qui, en fin de compte, mèneront le changement en matière de stabilité du logement afin de prévenir et de réduire l'itinérance. Le modèle R2R est conçu pour être déployé dans le cadre

Financé en partie par le programme Solutions novatrices à l'itinérance de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du gouvernement du Canada.



Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

d'un partenariat communautaire et offert grâce au leadership communautaire.

Nous avons initialement collaboré, et nous continuerons de le faire, avec nos partenaires des associations provinciales pour faciliter la planification des communications et de la sensibilisation en vue de faire connaître l'objectif global du programme au sein du secteur. Les efforts locaux de mobilisation communautaire seront dirigés vers des organismes communautaires de logement et de services aux sans-abri dans les régions ou les municipalités ciblées.

Enfin, nous avons élaboré un plan de croissance à l'appui d'une nouvelle sous-population à l'échelle de la province en établissant des partenariats avec les établissements d'enseignement postsecondaire pour aider les étudiants.

### Méthodologie

RentSmart Ontario établit des relations et des partenariats stratégiques grâce à des efforts de mobilisation communautaire. Les efforts de mobilisation comprennent la participation à des conférences, soit par la présentation d'ateliers, soit par la présentation d'exposés, afin de s'adresser directement aux décideurs. Nous avons également fait la promotion du programme au moyen de communications transparentes et claires, d'un site Web, de documents de marketing et de troupes de présentation, de même qu'en collaborant avec des partenaires pour aider à diffuser le message partout en Ontario. Enfin, nous appuyons nos partenaires communautaires et les éducateurs ainsi que les participants qui suivent notre programme éducatif.

### Rapport sur les activités et les résultats atteints

Comme nous l'avons mentionné précédemment, nous avons jusqu'ici formé 102 éducateurs et établi des partenariats avec 57 organisations dans 19 villes différentes, réparties dans 12 régions. Nous avons également trois autres séances de formation à l'intention des éducateurs de prévues en 2018, et beaucoup d'autres personnes attendent d'être formées ou souhaitent organiser une séance de formation pour disposer d'enseignants agréés dans leur collectivité prêts à offrir le programme.

Vous trouverez ci-joint les cartes de nos activités. Elles illustrent nos efforts de mobilisation à l'échelle de l'Ontario. Veuillez les examiner. Ces cartes d'activités montrent clairement la demande et l'intérêt pour nos services, de même que la portée des efforts de mobilisation communautaire que nous avons déployés au cours de la dernière année dans le cadre du programme RentSmart Ontario. Nous travaillons également à créer plus de partenariats avec des organisations comme l'Association des services sociaux des municipalités de l'Ontario (ASSMOO), Dépendances et santé mentale Ontario (DSMO), la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et bien d'autres organisations. Par ailleurs, nous appuyons désormais les établissements et les étudiants de niveau postsecondaire.

### Plan de communication

Nos plans de communication visent d'abord la mobilisation des collectivités et des organisations en atteignant notre marché cible direct, notamment : les fournisseurs de logements, les organismes

Financé en partie par le programme Solutions novatrices à l'itinérance de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du gouvernement du Canada.



Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

municipaux, les organismes de santé mentale et de lutte contre les dépendances, les groupes de gestion immobilière et de propriétaires, les organismes de soutien et les refuges offrant du logement d'urgence, les centres de santé communautaires et les autres personnes souhaitant suivre la formation. Le deuxième volet de notre plan consiste à accréditer des éducateurs communautaires qui seront chargés d'offrir la gamme de programmes RentSmart dans leur collectivité. Cela comprend l'élaboration d'un site Web contenant des renseignements détaillés sur notre programme, la création d'un plan stratégique pour les médias sociaux, du matériel promotionnel, des trousseaux de présentation ainsi que la participation à des conférences à des fins de réseautage, d'exposition ou de présentation pour sensibiliser les décideurs au programme RentSmart. L'établissement de partenariats stratégiques avec des organisations clés nous a aidés à transmettre notre message à leurs membres et à élargir notre portée générale en matière de communication.

Une fois les éducateurs accrédités, notre équipe poursuit ses efforts de communication pour les aider à mettre en œuvre et à offrir les programmes RentSmart dans leur collectivité.

### Le plan de communication était-il efficace? Qu'est-ce qui a fonctionné et qu'est-ce qui n'a pas fonctionné?

Oui, notre plan de communication était très efficace. Chaque fois que nous avons assisté à une conférence, à un forum sur le logement ou à un événement destiné à un public ciblé, nous avons dressé une liste des collectivités souhaitant travailler en partenariat avec RentSmart pour offrir le programme et à former des éducateurs accrédités qui travailleront au sein de ces collectivités. À la conférence de l'Association du logement sans but lucratif de l'Ontario (ALSBLO) en novembre 2017, nous avons une liste d'attente pour les personnes qui voulaient venir nous parler à notre kiosque pour en apprendre davantage sur le programme RentSmart. Plus de 60 personnes se sont inscrites pour obtenir de plus amples renseignements et pour échanger avec nous et étudier la possibilité d'offrir des séances de formation RentSmart dans leur ville ou région.

Étant donné que notre maître formateur pour l'Ontario suivait toujours le processus d'accréditation pour être en mesure de former des éducateurs RentSmart (T.T.T.), nous avons parfois dû attendre pour former le personnel de soutien communautaire, car nous prévoyions l'inscription aux séances de formation en fonction de la disponibilité des formateurs de nos partenaires.

### Qu'est-ce qui a fonctionné et qu'est-ce qui n'a pas fonctionné?

Nos efforts ont permis d'obtenir des résultats; nous avons mené des efforts de mobilisation communautaire et tissé des partenariats stratégiques. Grâce à nos efforts de mobilisation communautaire, nous avons été en mesure de créer une liste d'attente des collectivités qui souhaitent obtenir de plus amples renseignements sur RentSmart ou offrir de la formation dans leur collectivité. Nos efforts nous ont également permis de former plus de 100 éducateurs communautaires en six mois.

### Dernier point de la section « Rapports, livrables et échéanciers » de l'entente

Nous avons réalisé tous les livrables sauf un à l'intérieur des délais prévus par la présente entente – le livrable n'ayant pas été réalisé étant l'accréditation d'un éducateur communautaire francophone pour

---

Financé en partie par le programme Solutions novatrices à l'itinérance de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du gouvernement du Canada.



Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

la prestation du programme RentSmart. Les collectivités avec lesquelles nous travaillons choisissent les personnes qu'elles forment comme éducateur RentSmart. Par conséquent, il n'est pas de notre ressort de trouver des participants francophones. Toutefois, notre équipe mentionne à chaque communauté que le programme est offert en français et en anglais pour voir s'il y a des participants francophones potentiels. Nous réaliserons ce livrable au cours de la prochaine année, mais pas à l'intérieur des délais prévus dans le cadre de la subvention dont il est question ici. La SCHL prévoit envoyer des éducateurs bilingues pour notre programme d'éducateur RentSmart (T.T.T.) prévu du 4 au 7 décembre 2018. Nous travaillons également avec la Ville d'Ottawa et examinons les dates pour planifier une séance de formation dans cette collectivité. Des formateurs francophones assisteront très probablement à cette séance. Notre programme d'études sera par ailleurs bientôt entièrement traduit en français; nous avons dû faire une mise à jour du contenu avant le début du processus de traduction.

#### Rapport sur le cumul des résultats avant et après l'évaluation pour les deux cohortes

De quelle façon notre programme soutient-il les utilisateurs finaux (participants) dans les collectivités? Comme vous le savez, nous mettons en œuvre en Ontario le modèle R2R de RentSmart, lequel a déjà été éprouvé dans d'autres provinces. Premièrement, nous devons adapter le programme à la loi ontarienne. Ensuite, nous avons dû accréditer des éducateurs communautaires et les aider à mettre en œuvre ce programme dans leur municipalité ou organisation. Par conséquent, le délai d'accès à notre programme peut souvent prendre un certain temps. Une fois le programme mis en œuvre et la formation relative au programme RentSmart suivie, l'exécution du programme commence et notre équipe continue d'appuyer des locations réussies grâce à l'éducation RentSmart.

#### Rapport sur les résultats obtenus et les activités

Nous avons dépassé les attentes avec 102 éducateurs communautaires qui appuient 57 organisations dans 19 villes différentes, réparties dans 12 régions. À l'origine, l'objectif était de soutenir 40 éducateurs communautaires dans 10 régions. Nous avons tenu sept séances de formation à l'intention des éducateurs RentSmart et trois autres séances sont déjà planifiées d'ici la fin de l'année. Le financement obtenu visait à mobiliser les collectivités, et nous avons atteint cet objectif. De plus, nous appuyons les éducateurs dans leur travail en leur fournissant plus d'outils qu'ils ne peuvent en utiliser pour soutenir leurs efforts de prévention de l'itinérance.

Les aspects se rapportant au programme comprenaient la stratégie de communication et de promotion, les partenariats, les partenaires communautaires, les inscriptions, les formateurs accrédités, les systèmes administratifs et opérationnels, les données d'évaluation et d'impact que nous pourrions partager avec nos partenaires, les locataires et les locateurs rejoints et aidés, la mise au point d'un plan de croissance en élaborant un nouveau partenariat stratégique et en élargissant le programme RentSmart pour desservir les étudiants, la prestation d'un soutien logistique et d'une orientation aux éducateurs, les ajustements nécessaires au programme pour mieux soutenir nos éducateurs, et beaucoup plus encore.

## Histoires de réussite

- Réponse accueillante et positive des collectivités au sujet du programme RentSmart partout en Ontario.
- Solide relation avec notre partenaire national, Ready to Rent BC, et nos autres partenaires provinciaux.
- Bon nombre de régions, de collectivités et d'organisations nous invitent à présenter des exposés et manifestent un vif intérêt relativement à l'offre du programme RentSmart à leur collectivité.
- L'Institut Canadien nous a envoyé une lettre d'appréciation contenant les résultats de l'évaluation et indiquant que la présentation sur RentSmart a été bien accueillie et qu'elle s'est révélée utile et informative, ayant permis aux représentants de L'Institut Canadien d'acquérir des connaissances pratiques. Cette présentation réussie a mené à un partenariat avec la SCHL.
- Le 1<sup>er</sup> décembre 2017, nous avons célébré les premiers diplômés de notre programme à l'intention des éducateurs communautaires RentSmart (ils étaient de la région de Niagara).
- Adaptation du programme d'études RentSmart à la loi de l'Ontario plutôt qu'à celle de la Colombie-Britannique achevée à la fin de novembre 2017.
- Site Web en français et en anglais et matériel promotionnel terminés et approuvés pour utilisation.
- Lors de la conférence de l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance, le D<sup>r</sup> Tim Aubry de l'Université d'Ottawa, qui a créé La trousse à outils pour la mobilisation des propriétaires d'Emploi et Développement social Canada (EDSC), a souligné que notre programme était un modèle de pratiques exemplaires à utiliser durant une séance de mobilisation des propriétaires.
- Notre réponse à l'appel de propositions pour la conférence de l'ASSMO en mai a été approuvée. Nous avons présenté un atelier de 90 minutes sur RentSmart lors du symposium sur le leadership de 2018 de l'ASSMO.
- Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario a approuvé et communiqué l'information sur notre programme. Le Ministère considère notre programme comme un soutien aux organismes de santé mentale et de lutte contre les dépendances.
- Les éducateurs ont commencé à donner des cours aux participants; les calendriers de cours sont disponibles sur les sites Web de RentSmart Ontario et de Ready To Rent BC.
- RentSmart Ontario a pris la parole et effectué des présentations à l'occasion de diverses conférences et de divers forums sur le logement. Notre présentation de 90 minutes sur RentSmart au symposium sur le leadership de 2018 a attiré de nombreux participants et a été bien accueillie. Nous avons maintenant plus de collectivités souhaitant offrir notre programme éducatif dans leur collectivité. Bon nombre des participants étaient des gestionnaires de services des quatre coins de l'Ontario.
- Le 30 avril, Community Living Toronto a organisé deux présentations de mobilisation sur RentSmart pour amener ses partenaires à se familiariser avec la programmation RentSmart.

---

Financé en partie par le programme Solutions novatrices à l'itinérance de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du gouvernement du Canada.



Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

Ces présentations ont également été bien accueillies et Community Living Toronto prévoit intégrer notre programme au sein de son organisme et de certains de ses partenaires.

- Depuis juin, nous comptons 102 éducateurs communautaires accrédités formés en Ontario, provenant de 57 organisations dans 19 villes différentes, réparties dans 12 régions.
- Le nouveau plan d'affaires et de marketing de RentSmart en appui aux étudiants a été lancé et bien accueilli par de nombreux établissements postsecondaires. Le Niagara College est déjà un partenaire.

### Avantages et valeur pour les participants

RentSmart appuie les efforts des personnes qui tentent de trouver et de conserver un bon logement. Grâce au programme d'éducation RentSmart, les gens sont bien préparés lorsqu'ils présentent une demande pour un logement et ils possèdent les compétences et les connaissances nécessaires pour être d'excellents locataires.

Les personnes qui suivent les cours RentSmart deviennent des locataires autonomes qui comprennent leurs droits et responsabilités, qui communiquent efficacement avec les propriétaires, les voisins et les colocataires et qui planifient adéquatement leur budget pour conserver leur logement et s'occuper de leur domicile. Les avantages financiers comprennent la réduction des coûts liés au déménagement, aux dommages à la propriété et aux expulsions, ainsi que les avantages sociétaux liés à un logement stable et toutes les répercussions connexes.

RentSmart s'adresse à quiconque est un nouveau locataire, a fait face à des obstacles au logement par le passé ou ne connaît pas bien les droits et les responsabilités des locataires. Il renforce les connaissances, la confiance et les compétences afin que les gens puissent prendre de meilleures décisions concernant le logement locatif. Même les personnes qui sont satisfaites de leur logement actuel peuvent profiter de RentSmart. Le marché locatif est complexe – il y a toujours beaucoup à apprendre.

Le certificat RentSmart couvre les sujets suivants :

- droits et responsabilités des locataires;
- responsabilités et attentes des propriétaires;
- lois sur la location résidentielle, les droits de la personne et la protection des renseignements personnels;
- colocataires et voisins;
- établissement d'un budget et maintien d'un logement abordable;
- communication efficace;
- choses à faire et à ne pas faire concernant l'entretien;
- sécurité-incendie;
- ravageurs;
- ressources communautaires.

La formation sur les principes fondamentaux RentSmart présente les volets suivants :

Être un bon locataire exige des connaissances, des compétences et la connaissance de ses droits. La formation sur les principes fondamentaux RentSmart vous présente un aperçu de trois conseils à retenir pour trouver et conserver un logement :

- payer son loyer en entier et à temps;
- ne pas déranger ses voisins;
- entretenir son domicile.

#### Liste des pratiques exemplaires

RentSmart utilise des pratiques exemplaires pour l'éducation et l'apprentissage des adultes, notamment en ce qui a trait aux aspects suivants :

- autonomie;
- participation;
- expérience;
- approche réaliste et pratique;
- mise à profit des connaissances et des expériences de vie;
- environnement informel et positif;
- prise en compte de multiples styles d'apprentissage.

À cette fin, nous offrons un cours d'éducateur RentSmart qui s'appuie sur trois compétences de base pour assurer la prestation réussie de l'apprentissage des adultes :

- contenu et connaissance des pratiques exemplaires, du programme et du modèle RentSmart;
- principes de l'éducation des adultes et façons de dispenser un enseignement pour répondre à une variété de styles d'apprentissage;
- animation et gestion de groupe pour faciliter l'apprentissage et les environnements sûrs.

#### Leçons apprises

- Le plan de travail du projet était ambitieux. Nous avons élaboré une nouvelle stratégie pour réaligner le plan de travail du programme selon un calendrier plus réaliste.
- L'accréditation de notre maître formateur pour l'Ontario a pris plus de temps que ce qui était prévu à l'origine. Nous planifions et collaborons avec notre partenaire national Ready to Rent BC pour donner des séances de formation RentSmart à l'intention des éducateurs (T.T.T.) en Ontario en attendant que le maître formateur soit officiellement accrédité.
- L'Ontario est une grande province; il se peut donc que nous ayons besoin de maîtres formateurs supplémentaires pour offrir des séances de formation RentSmart à l'intention des éducateurs dans toute la province, afin de répondre à la demande.
- Bien que la mobilisation des collectivités se déroule bien, il faut plus de temps que prévu pour planifier l'inscription des éducateurs au programme RentSmart et pour fixer les dates avec les municipalités et les organismes communautaires intéressés, car nous devons prévoir la disponibilité de nos partenaires nationaux et provinciaux. Nous

---

Financé en partie par le programme Solutions novatrices à l'itinérance de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du gouvernement du Canada.



Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

prévoyons que ce processus deviendra plus facile une fois que l'Ontario aura un maître formateur officiel pour gérer le programme.

- Certains éducateurs communautaires ont besoin de soutien supplémentaire pour donner leur premier cours RentSmart. Nous avons mis en place des mesures de soutien et des outils de communication supplémentaires.
- L'adaptation à la législation ontarienne se poursuit, car certains éléments doivent être modifiés pour demeurer à jour et respecter les normes. Des corrections manuelles et des mises à jour de la *Loi sur la location à usage d'habitation* ont dû être passées en revue.
- Trouver des ressources pour financer la formation et les manuels. Nous avons créé un document sur le financement des cours pour suggérer à nos partenaires et aux éducateurs des façons d'accéder à du financement. Nous cherchons toujours d'autres façons d'aider nos éducateurs communautaires à offrir des cours aux locataires et aux locateurs.
- Il est difficile de trouver des éducateurs communautaires francophones puisque ce sont les collectivités qui choisissent les personnes qui assistent aux séances de formation des éducateurs. Idéalement, un maître formateur devrait être bilingue.
- Les délais pour la traduction du programme en français ont été plus longs que prévu, car il fallait d'abord adapter le contenu pour l'Ontario. Le nombre de mots est également beaucoup plus élevé que ce qui a été estimé à l'origine.
- Une fois que les éducateurs ont été certifiés, dans plusieurs cas, il leur faut du temps pour mettre en œuvre le programme RentSmart au sein de leur organisation. Ce délai n'était pas prévu au départ.
- Il y a aussi eu des mouvements d'employés, et certains éducateurs communautaires ont changé de poste et ne sont plus en mesure d'offrir des cours dans leur nouveau rôle.
- Création de documents de soutien supplémentaires pour simplifier l'inscription des éducateurs aux cours.