

An aerial, high-angle photograph of a large, circular concrete structure, possibly a water treatment tank or a large well. The structure is composed of several concentric rings of concrete, with a central area. A person in a white shirt and dark pants is standing on a walkway that runs along the inner edge of one of the rings. The walkway is bordered by a metal railing with a mesh fence. The overall scene is captured in a cool, blue-toned color palette.

Recommandations de prise en charge

Rapport d'évaluation du programme
préparé pour Homeward Trust Edmonton

Novembre 2018

TURNER | STRATEGIES

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire des conclusions	3
Historique et aperçu du programme	10
Entrevues auprès d'agences et de clients	15
Analyse de données du programme Supported Referrals	27
Cas graves dans le cadre des programmes Supported Referrals, Relogement rapide et logement d'abord Comparaison des programmes de gestion	33
Analyse de coûts	43
Annexe 1 : Ensembles de données compilées	45

SOMMAIRE DES CONCLUSIONS

Historique

Homeward Trust Edmonton (HTE) est une organisation d'élaboration de systèmes ancrée dans la collectivité qui exerce un leadership et fournit des ressources visant à mettre fin à l'itinérance à Edmonton. En 2017, HTE a lancé le programme pilote Supported Referral ou SR ciblant les personnes et les familles en situation d'itinérance, offert en partenariat avec dix fournisseurs de services.

Le programme SR offre des ressources financières et de l'ameublement à des agences de services de soutien pour aider leurs clients à avoir accès à un logement. Le modèle SR consiste en une approche en amont qui vise à prévenir l'itinérance chronique et à élargir le réseau des partenaires qui peuvent trouver un logement pour des personnes dans le besoin et leur fournir du soutien pour éviter un retour à l'itinérance.

Objectifs en matière d'évaluation

HTE a fait appel à Turner Strategies à titre d'évaluateur externe indépendant pour mener une analyse des principales données tirées du projet Supported Referrals (Recommandations de prise en charge). Le but de l'évaluation était d'établir l'efficacité et le rapport coût-efficacité du projet dans l'atteinte des objectifs en matière d'accès au logement. Pour évaluer les retombées par rapport à d'autres modèles, le grand axe du projet SR a été comparé au programme Relogement rapide offert par deux fournisseurs.

Ce rapport intérimaire offre un aperçu des principales conclusions dégagées de l'analyse quantitative initiale. Il sera également important d'évaluer l'expérience des agences et des clients participant à l'initiative afin de continuer à améliorer l'approche SR. À ce titre, des entrevues ont commencé à être menées auprès des fournisseurs du programme SR (n=9) en s'appuyant sur ces conclusions.

Méthodes

Les ensembles de données du système ETO (Efforts to Outcomes) tirées des programmes Relogement rapide (n=25), Supported Referral ((n=109) et Logement d'abord (n=166) d'avril 2017 à mars 2018 ont été fournies à l'évaluateur par le personnel d'Homeward Trust. Ces ensembles de données ont été compilés et analysés dans Google Feuilles de calcul en utilisant des variables qualitatives et quantitatives. Des coefficients de corrélation et des valeurs de probabilité ont été générés pour l'ensemble de données Supported Referral pour ensuite être comparé à l'ensemble de données Relogement rapide.

Les renseignements financiers reflétant les valeurs réelles soumises par le personnel du programme ont été transmises à l'évaluateur par le personnel de Homeward Trust pour les deux groupes. Les programmes Relogement rapide comprenaient les données d'avril 2016 à mars 2017 et d'avril 2017 à janvier 2018. Les données financières du programme Supported Referral étaient datées d'avril 2017 à mars 2018. Ces données ont été analysées afin de générer l'analyse comparant les données financières des deux types de programmes.

Des entrevues semi-structurées ont été menées auprès du personnel des agences suivant le programme SR (n=9) et des clients (n=4) en complément à l'analyse de données quantitatives.

Sommaire de l'entrevue

Du point de vue du **fournisseur de service**, plusieurs apprentissages clés ont été tirés de la mise en œuvre du programme :

- La relation établie avec le client permet au personnel du programme SR d'avoir une meilleure vue d'ensemble pour déterminer la disponibilité et le succès du programme.
- L'accès à du financement souple a permis de fournir aux agences travaillant auprès de groupes vulnérables une ressource efficace pour aider leurs clients à accéder à un logement.
- Le programme SR comble une grave lacune auprès des personnes et des familles présentant un niveau d'acuité plus faible ou qui sont en situation d'itinérance cachée et qui ne pourraient pas, en d'autres circonstances, accéder au programme Logement d'abord.
- Les femmes seules (enceintes ou mères) peuvent tirer parti du programme qui offre du soutien à ce segment de la population.
- Les critères d'admissibilité qui ont été définis procurent la souplesse dont plusieurs agences ont besoin pour adopter le modèle SR en vue d'accroître leur portée au chapitre du logement.

Du point de vue d'un **planificateur système**, les points que doit considérer Homeward Trust Edmonton sont les suivants :

- Le modèle permet à HTE de tirer parti des ressources existantes du système, surtout du complément d'effectif auprès d'agences subventionnées par l'État ou non, et à les affecter au logement au moyen des fonds du programme SR.
- Ce modèle permet à HTE de mettre en place une stratégie peu coûteuse pour remplir son mandat plus vaste en matière de prévention de l'itinérance, sans avoir à financier le recrutement d'effectif à proprement parler. Il convient de noter que cet effectif fait quand même partie du système et qu'il est financé par d'autres ministères ou bailleurs de fonds dans la collectivité : à ce titre, les coûts ne sont pas nuls.
- Il faut savoir que les services de soutien offerts aux clients dans le cadre du programme SR n'est pas négligeable. En pratique, les agences et les clients ont indiqué être soutenus pendant une période de six mois et plus. Compte tenu des besoins importants, un soutien intensif a été apporté afin de bâtir la confiance et des liens, trouver du logement et assurer un système de navigation.

- Les efforts déployés par le personnel est confirmé par les retombées du service qui, selon le client, dépassaient le simple cadre du logement : parmi les indicateurs qualitatifs de réussite, les participants ont indiqué avoir gagné en confiance, être capables de composer avec leurs problèmes de santé, avoir trouvé un emploi, se sentir plus confiants et avoir tissé des liens sociaux. Les clients ont souligné que pour se sentir épaulés, la relation établie avec le personnel a joué un rôle essentiel.

Du **point de vue du client**, les répondants se sont montrés très satisfaits quant au soutien fourni par le personnel dans le cadre du programme SR et à l'accès à du financement souple en matière d'aide au logement. Les citations suivantes mettent en lumière la valeur ajoutée qui va au-delà du soutien immédiat offert en matière de logement :

Ce programme a été ma planche de salut. Je souffrais de dépendance...on m'a donné un loyer et un dépôt en cas de dommages. J'ai pu quitter le quartier où j'avais l'habitude de travailler [commerce du sexe] et de consommer. Cela m'a permis de repartir à neuf, non seulement en gagnant en sobriété, mais aussi en emménageant dans un nouveau logement.

Cela a fait une énorme différence pour moi, car je me serais retrouvée sans endroit où habiter. Mon enfant est né, et nous vivons à présent dans mon nouveau logement.

Ce fut une bénédiction. J'aime tous les aspects du programme; il donne une chance aux gens qui n'en ont pas eue...Ma vie aurait été différente sans celui-ci. Avoir un logement m'a permis de me stabiliser : anxiété, dépression...en plus de me donner un bon point de départ.

PRINCIPALES CONCLUSIONS DE L'ANALYSE QUANTITATIVE

Un certain nombre des principales conclusions tirées des données quantitatives analysées ont permis de jeter une nouvelle lumière sur les participants du programme SR.

Analyse de l'échantillon portant sur le programme Supported Referrals (n=109)

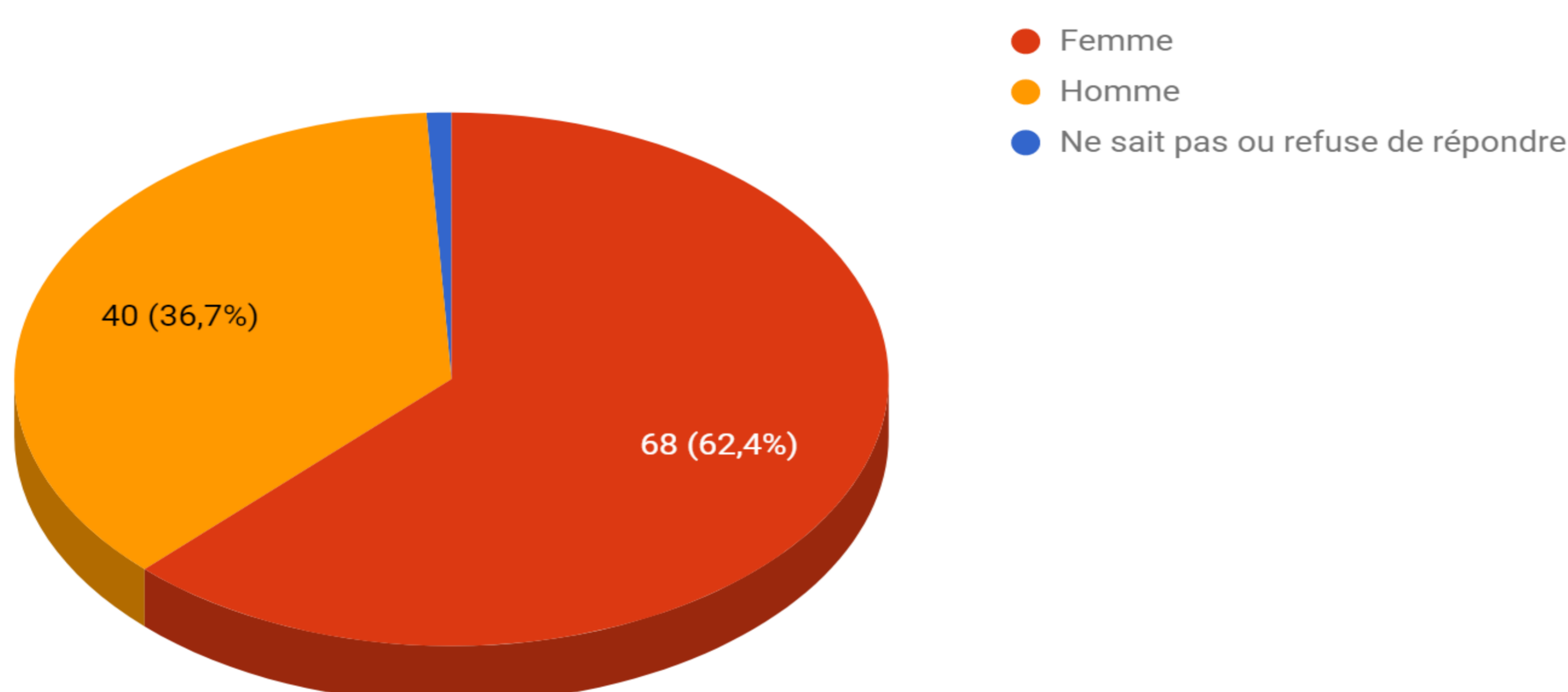
- L'âge moyen des participants à l'échantillon était de **41 ans**, avec **107 mois d'itinérance** et **2,4 épisodes d'itinérance** au cours de l'an dernier. La plupart des participants **étaient en situation précaire de logement (50 %)**, fréquentaient des refuges (22 %) et d'autres ressources (23 %) au moment de l'évaluation; **seulement 5 % vivaient dans la rue**. La **cote VI-SPDAT** (Index de vulnérabilité – Outil d'aide à la prise de décisions sur la priorisation des services) **moyenne était de 7**. Ce résultat correspond au critère d'admissibilité du programme axé sur des périodes d'itinérance plus courtes et des niveaux d'acuité plus faibles.
- Le nombre moyen de jours était de 113, soit près de **quatre mois**, bien que le programme soit relativement nouveau.
- La plupart des participants étaient des **femmes (62 %)** contre **37 % d'hommes**; la moyenne de **personnes à charge** par client était de **0,8**. Ces résultats correspondent aux attentes par rapport aux programmes axés sur une population présentant un niveau d'acuité plus faible et plus susceptible de composer une famille.

- Origine ethnique des clients : 35 % étaient de race blanche, 58 % étaient autochtones et 15 % appartenaient à la catégorie Autre (possiblement des immigrants ou des minorités visibles); les participants restants appartenaient à la catégorie Pas de réponse.

Lien significatif entre les variables du programme Supported Referral

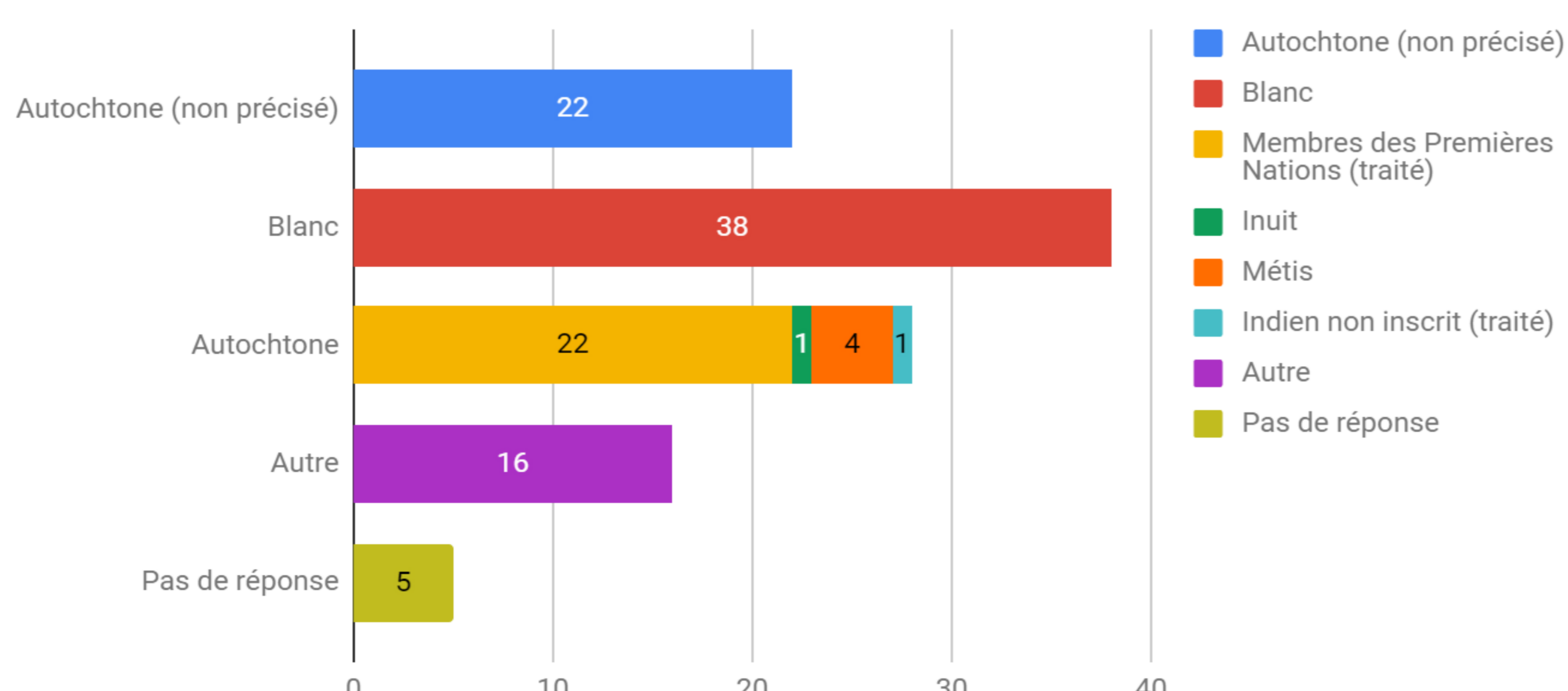
- Les hommes avaient tendance à être **plus âgés** que les femmes; ces dernières étaient plus susceptibles d'avoir des **personnes à leur charge**.
- La proportion d'hommes est plus grande dans le groupe de **personnes de race blanche** que dans les autres groupes.
- Bissell Centre accueillait une clientèle composée de **plus d'hommes** alors que CEASE, CSS (Catholic Social Service), E4C et IAAW (Institute for the Advancement of Aboriginal Women) accueillait un **plus grand nombre de femmes**; tous les clients d'IAAW et de CSS avaient des personnes à leur charge. Pregnancy Pathways accueillait une clientèle **plus jeune** alors que HIV Edmonton comptait une clientèle **plus âgée**. Ces résultats correspondent à la mission de ces organismes auprès des populations clés.
- Les clients de CSS n'ont eu des évaluations que dans les **refuges** alors que CEASE n'a accueilli que des personnes en situation précaire de logement. Il n'est pas possible d'établir clairement s'il s'agit d'actes volontaires, et une confirmation devra être obtenue lors des entrevues.
- Les **cotes moyennes d'acuité différaient** entre les dix organisations; un examen plus approfondi devrait être effectué afin de déterminer s'il s'agit du fruit de la formation et de la mise en application de l'évaluation ou des différences réelles dans la mesure de l'acuité.

Genre. N = 109



La plupart des participants au programme SR étaient des femmes (62 %) contre 37 % d'hommes.

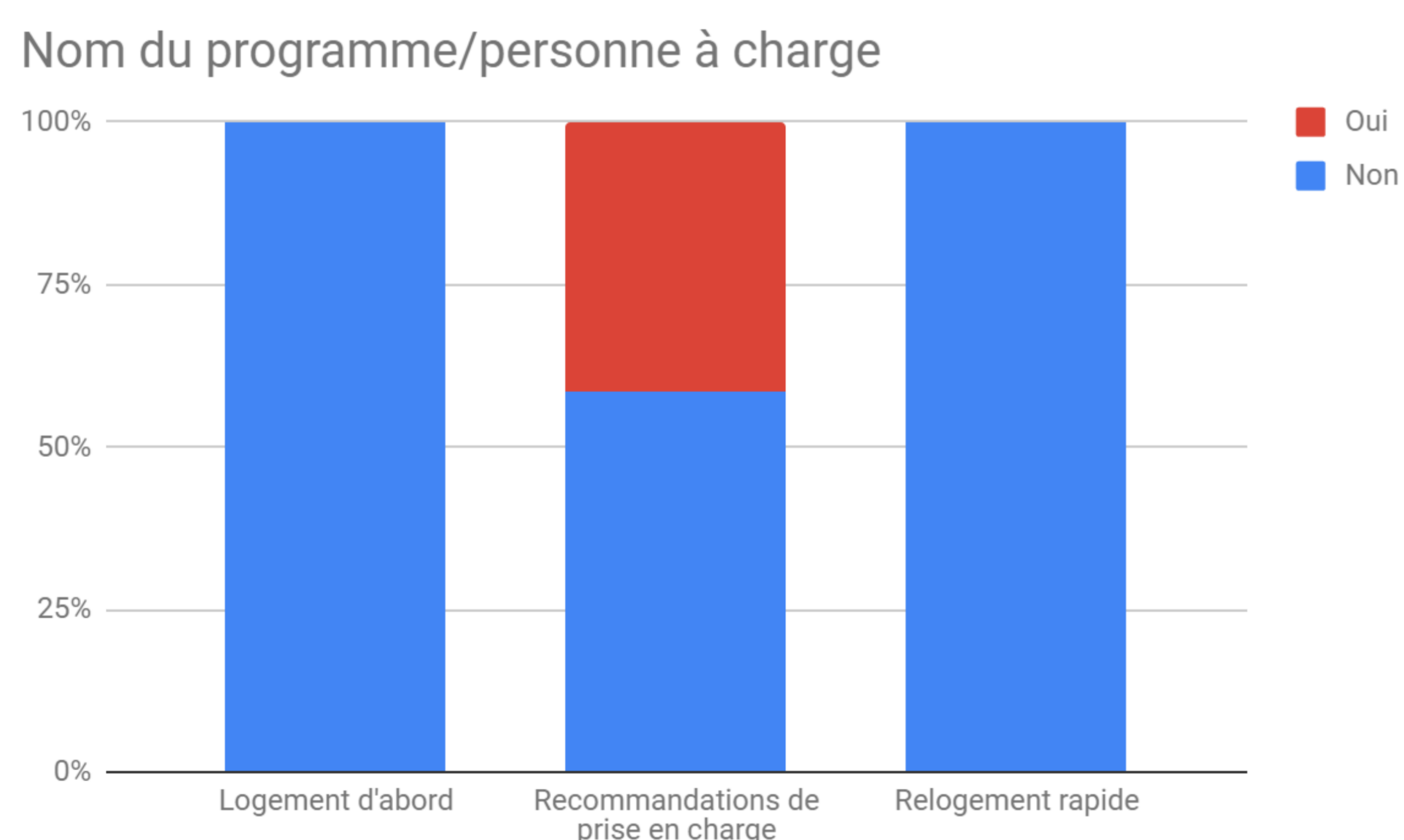
Origine ethnique. N = 109



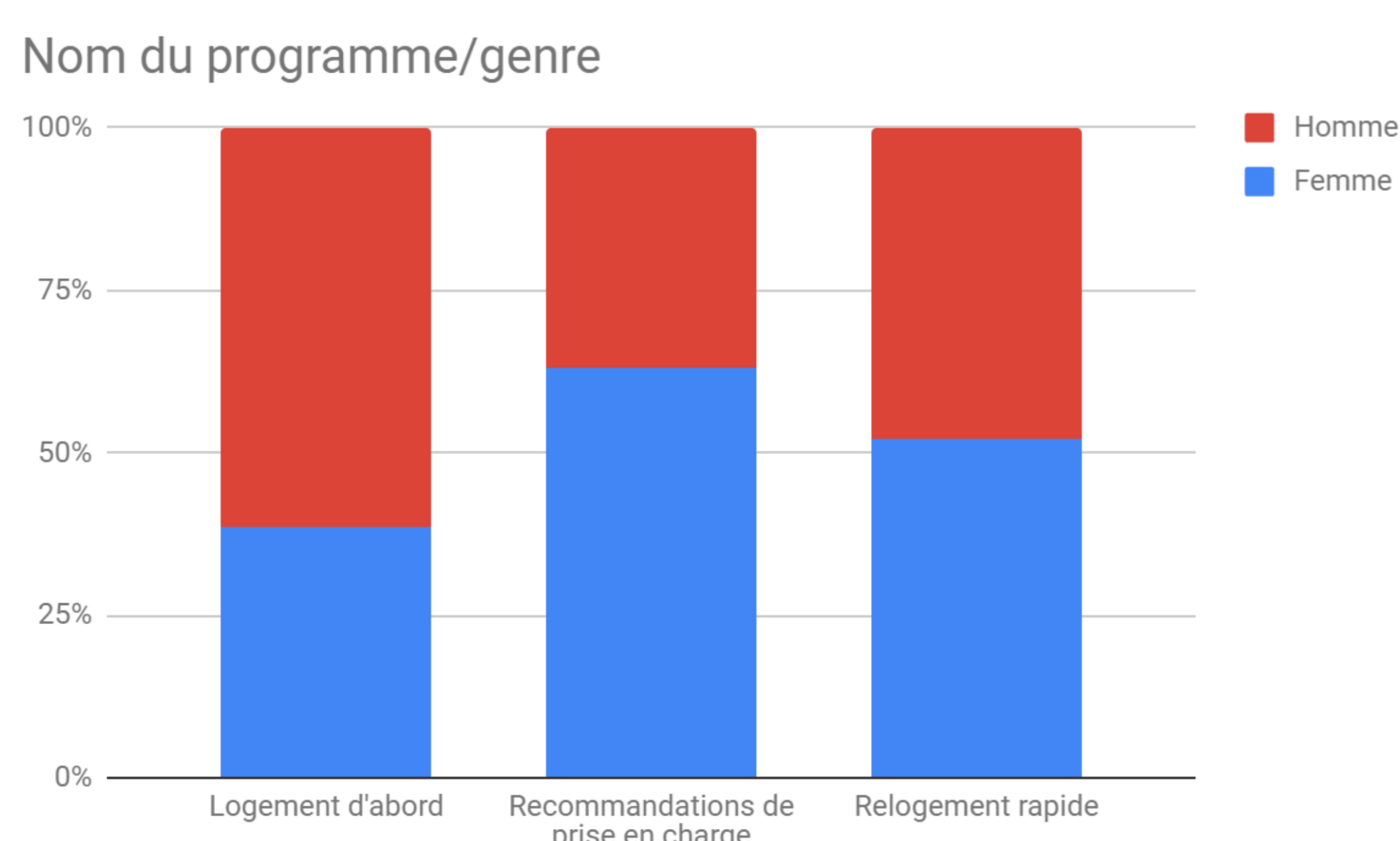
Quant à l'origine ethnique déclarée par la plupart des participants, 35 % étaient de race blanche, 20 % étaient membres des Premières Nations (traité), 20 % étaient autochtones et 15 % appartenaient à la catégorie Autre (possiblement des immigrants ou des minorités visibles). Le reste des participants étaient Métis, Indiens non inscrits, Inuits et membres de la catégorie Pas de réponse.

ANALYSE DU TYPE DE PROGRAMME

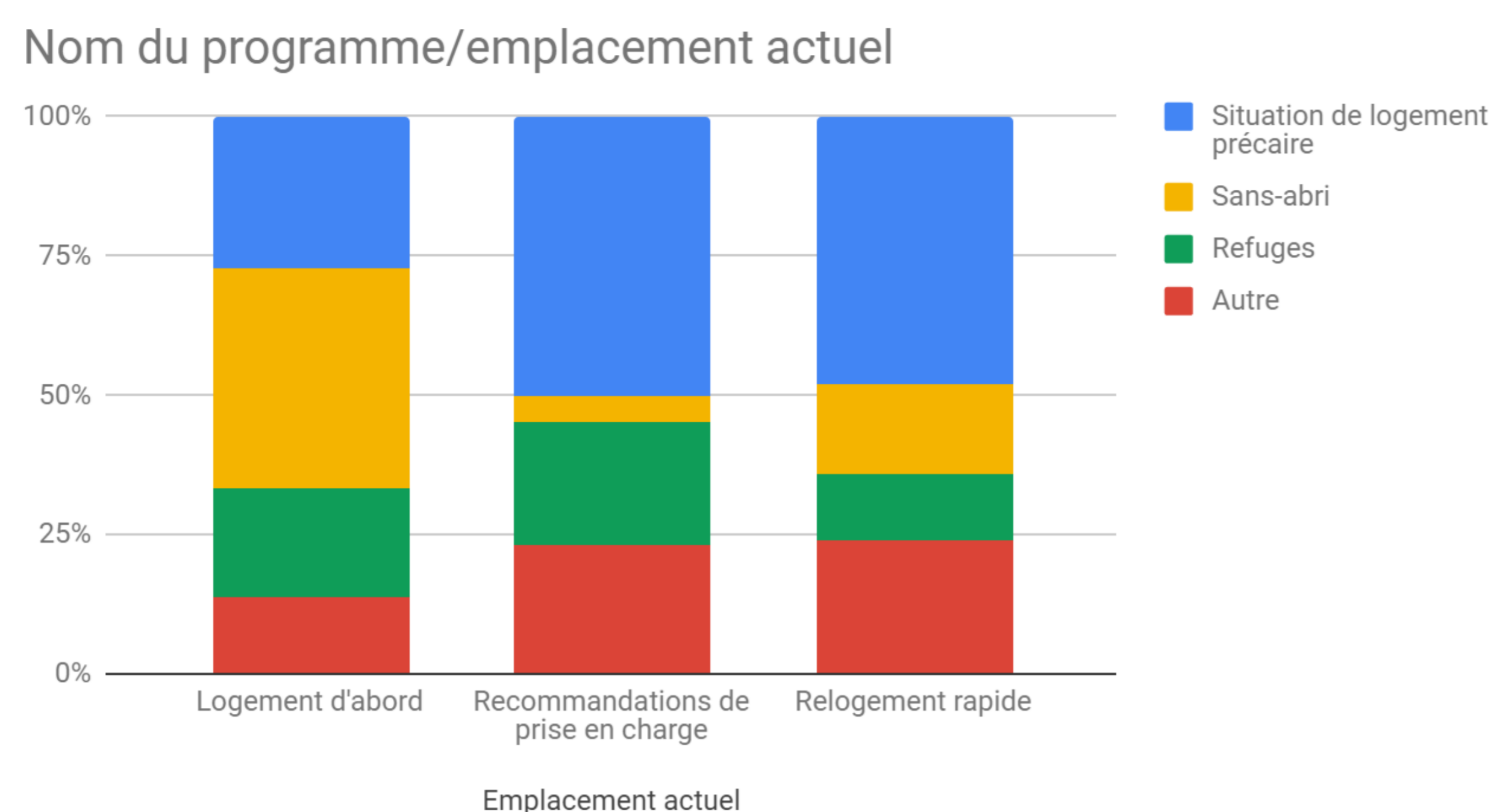
- Les clients du programme SR ont obtenu des **cotes d'acuité inférieures** à celle des clients des programmes Relogement rapide et Logement d'abord.
- Les clients du programme **attendent moins longtemps** entre la prise en charge et l'accès au logement que les clients du programme Relogement rapide et Logement d'abord. Pour une mise en contexte, les agences appliquant le programme SR trouvent un logement pour une personne; une fois le logement obtenu, celle-ci est enregistrée dans le système ETO (prise en charge), puis emménage peu de temps après dans le logement. Au chapitre de la visibilité des données, le processus d'accès au logement est plus court. Les participants au programme SR ne sont pas admissibles aux programmes Logement d'abord. En passant par le processus SR, ils ne sont pas enregistrés dans le système d'accès coordonné; un moyen pour tenter d'assurer l'efficacité de l'utilisation de l'accès coordonné.
- Les clients du programme SR ont obtenu des cotes d'acuité inférieures à celles des clients des programmes Relogement rapide et Logement d'abord.
- Comparativement aux clients des programmes Relogement rapide et Logement d'abord, la plupart des clients du programme SR sont des **femmes**.
- Comparativement aux clients des programmes Relogement rapide et Logement d'abord, un **davantage de clients du programme SR** proviennent de **refuges et vivent en situation de logement précaire**. Ils sont moins nombreux à venir de la rue.
- Les clients du programme SR ont des **personnes à leur charge**, tandis que ceux des programmes Relogement rapide et Logement d'abord n'en ont pas.
- Les clients du programme SR sont **plus jeunes** que ceux des programmes Relogement rapide et Logement d'abord.
- Le **programme SR compte une clientèle ayant adhéré au programme un nombre de jours plus élevé** que les clients du programme Relogement rapide, mais moins élevé que ceux du programme Logement d'abord. La différence réside dans la durée du programme : Relogement rapide (programme de trois mois), Gestion de cas intensive (programme de 12 mois) et Supported Referral (programme de six mois).



Les clients du programme SR ont des personnes à leur charge, tandis que ceux des programmes Relogement rapide et Logement d'abord n'en ont pas.



Comparativement aux clients des programmes Relogement rapide et Logement d'abord, la plupart des clients du programme SR sont des femmes.



Comparativement aux clients des programmes Relogement rapide et Logement d'abord, un plus grand nombre de clients du programme SR proviennent de refuges et vivent en situation de logement précaire. Ils sont moins nombreux à venir de la rue.

DIFFÉRENCES NOTABLES ENTRE LES TYPES DE PROGRAMMES

Alors que les rapports du programme Relogement rapide (comme Équipes de gestion de cas intensive et Logement d'abord) comprennent des renseignements sur les sorties fructueuses et infructueuses du programme, il n'en est pas ainsi pour le projet Supported Referral. Les participants au programme SR ne font jamais partie d'un programme comme tel; les agences génèrent des rapports sur la prestation continue de services qu'ils offrent aux bénéficiaires du financement du programme et font des rapports mensuels sur l'état du logement pour chaque recommandation de prise en charge pendant la période de six mois suivant l'accès au logement. Par la suite, les agences ne sont plus tenues de produire des rapports sur l'état du logement des participants au programme SR. Ainsi, ces derniers n'ont jamais à adhérer à ni à quitter un programme distinct : l'agence continue d'offrir les services de soutien qu'elle aurait fournis en d'autres circonstances, sauf qu'à présent, elle le fait auprès d'un client logé par l'intermédiaire du programme SR. La période de production de rapports prend fin après six mois.

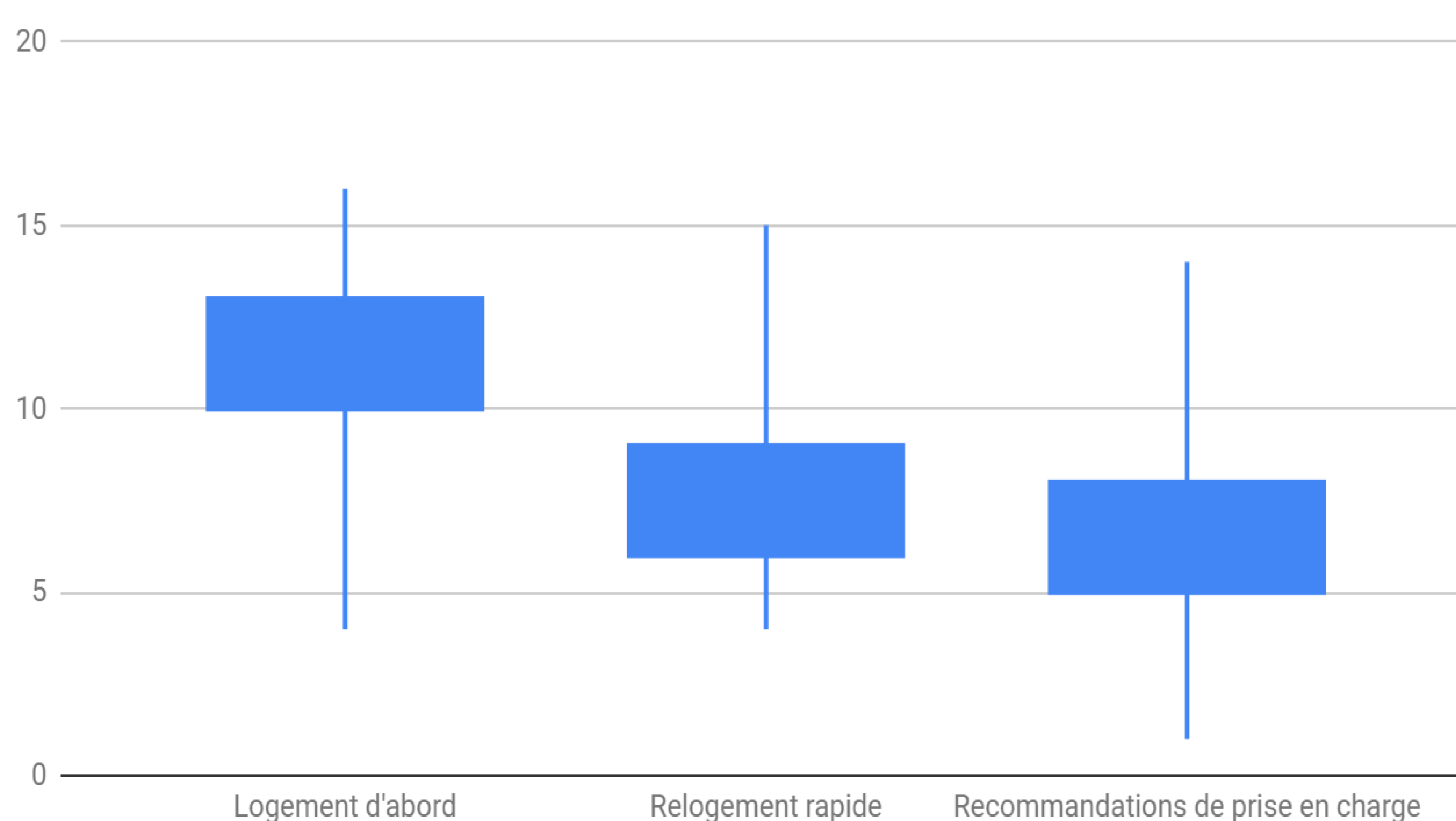
De la prise en charge à l'accès au logement : Au moment de comparer le délai écoulé entre la prise en charge et l'accès au logement des différents types de programmes, les clients du programme SR ont attendu moins longtemps que ceux des programmes Relogement rapide et Logement d'abord; toutefois, dans l'échantillon, un faible pourcentage de clients a attendu de 150 à 390 jours par rapport à ceux des deux autres programmes. Dans le cas du programme SR, une baisse semble être enregistrée à 60 jours, après quoi 4 % des clients ou moins attendent jusqu'à 390 jours. Cette baisse survient à 150 jours dans le cas du programme Relogement rapide et à 180 jours pour le programme Logement d'abord.

Nombre de jours du programme Les clients du programme SR participent au programme plus longtemps que ceux du programme Relogement rapide, mais moins longtemps que ceux du programme Logement d'abord au cours des trois premiers mois :

- après 30 jours, 100 % des clients du programme SR y participaient toujours contre 100 % dans le cas du programme Relogement rapide et 96 % dans le cas du programme Logement d'abord;
- après 60 jours, 93 % des clients du programme SR y participaient toujours contre 96 % dans le cas du programme Relogement rapide et 93 % dans le cas du programme Logement d'abord;
- après 90 jours, 75 % des clients du programme SR y participaient toujours contre 84 % dans le cas du programme Relogement rapide et 89 % dans le cas du programme Logement d'abord; le taux de participation au programme SR semble être plus faible après trois mois.

Il convient de noter qu'après 180 jours, le programme Relogement rapide enregistre une baisse avec seulement 8 % de clients participant au programme contre 26 % dans le cas du programme SR et 42 % dans le cas du programme Logement d'abord. Dans l'échantillon, la durée la plus longue était de 270 jours, à un taux de participation de 2,4 % contre 0 % dans le cas du programme Relogement rapide et 6 % dans le cas du programme Logement d'abord. Cette baisse est prévisible étant donné que le programme Relogement rapide est conçu en tant que plan d'intervention de trois mois, alors que les programmes Logement d'abord et Équipes de gestion de cas intensive sont échelonnés sur une période d'un an.

Cote VI-SPDAT/nom du programme



Les clients du programme SR ont obtenu des cotes d'acuité inférieures à celles des clients des programmes Relogement rapide et Logement d'abord.

ANALYSE DE COÛTS

Les données financières fournies par HTE différaient dans la façon dont les dépenses du programme SR et des deux programmes Relogement rapide (Hope Mission, E4C) étaient enregistrées. Ainsi, il est difficile de faire une comparaison exacte des catégories de coûts; à ce titre, les moyennes étaient calculées de manière globale.

Coûts globaux

Après avoir examiné le nombre de clients pris en charge à n'importe quel moment dans le cadre du programme, une moyenne quotidienne a été calculée dans l'échantillon. En comparant ce nombre aux données réelles, le montant total mensuel consacré au programme **Relogement rapide était de 1 265 \$ par client pris en charge** contre **230 \$ dans le cas des clients du programme SR**. Lorsque ces coûts sont répartis en coûts de lancement pour le client seulement, il importe de préciser qu'ils sont relativement égaux.

Bien que cette information puisse laisser entendre que les programmes Relogement rapide sont plus coûteux que les programmes SR, étant donné la différence entre la nature des services offerts et la population cible, la comparaison pourrait s'avérer trompeuse. Les programmes Relogement rapide offrent des services de gestion financière et de cas ainsi que des services de soutien aux propriétaires, tandis que les programmes SR consistent principalement en un avantage financier ou lié à l'ameublement assorti de services de soutien offerts par les agences participantes au moyen de budgets existants qui ne sont pas pris en compte dans le calcul.

Coûts de lancement associés au client

Si l'on examine de plus près les coûts de lancement pour le client plus facilement comparables, on peut constater que les coûts de lancement associés au client du programme SR représentent environ la moitié de ceux du programme Relogement rapide (**1,228 \$ contre 1 846\$**).

Cela pourrait avoir un lien avec le code attribué aux coûts de lancement et les critères d'admissibilité aux services de soutien financier du programme; ces points devront être explorés plus en détail. Une des principales limites tient au fait que HTE n'a pas été en mesure de fournir au système ETO les montants des coûts associés au programme SR de la même façon qu'elle l'avait fait pour Hope Mission et E4C, ce qui a joué de nouveau sur la comparabilité.

COÛTS DE LANCEMENT ASSOCIÉS AU CLIENT

1 228 \$

Recommandations de
prise en charge

1 846 \$

Relogement rapide

CONCLUSIONS ET POINTS À CONSIDÉRER PAR HTE

En réponse aux principales questions de HTE soulevées dans l'évaluation, un certain nombre de conclusions et de considérations peuvent être tirées de l'analyse.

Les recommandations de prise en charge sont-elles efficaces pour prévenir l'itinérance chronique?

Il semble que les services de soutien offerts dans le cadre du programme SR sont efficaces pour venir en aide à une population présentant un niveau d'acuité inférieure en ce qui a trait à l'accès au logement, ce qui vient ainsi atténuer l'instabilité en matière de logement. Toutefois, il n'est pas possible de déterminer clairement si cette cohorte aurait été en situation d'itinérance chronique à plus long terme sans cette intervention. De plus, il est difficile de mesurer l'incidence du programme SR sur les taux de stabilisation en matière de logement et de récidivisme futur à long terme en raison du délai relativement court de la mise en œuvre. Une évaluation à plus long terme s'avérerait nécessaire.

Les recommandations de prise en charge représentent-elles une intervention efficace en matière de logement?

Du point de vue de HTE, il semblerait que les services de soutien offerts dans le cadre du programme SR constituent une intervention à faible coût. Toutefois, il serait inapproprié d'utiliser les investissements de HTE à titre d'indicateur de la valeur entière de l'intervention étant donné que les services de soutien de la dotation sont fournis par l'agence et proviennent d'autres sources de financement. En ce sens, nous ne disposons pas des données exactes sur le coût financier global des services offerts dans le cadre du programme SR pour effectuer cette analyse. D'un point de vue stratégique, HTE a réussi à mettre davantage l'accent sur les ressources en dotation non subventionnées dans le secteur vers ses objectifs prioritaires avec un minimum d'investissement. Toutefois, le recours à cet effectif incitera probablement la direction de l'organisme à but non lucratif à demander à HTE d'assumer une partie de ces coûts si le programme continue d'être offert. HTE devra peut-être développer une stratégie pour gérer ce problème si le financement du programme SR se poursuit.

Comment les participants aux recommandations de prise en charge ont-ils vécu leur expérience d'accès au logement?

Comme il a été mentionné plus tôt, peu de clients ont participé à l'évaluation. En effet, seuls quatre participants se sont portés volontaires pour l'entrevue. Toutefois, la perception générale à l'égard du programme, du personnel et du financement souple a été très positive. Il a été mentionné que les services de soutien étaient axés sur la personne et personnalisés, et que plusieurs options de logement étaient offertes aux clients.

Comment les participants aux recommandations de prise en charge ont-ils vécu leur expérience d'accès au logement?

De manière générale, la disponibilité du programme SR pour soutenir les clients qui n'étaient pas admissibles à d'autres initiatives Logement d'abord a plu aux fournisseurs de services qui estimaient qu'il venait combler une lacune dans le système de santé. Toutefois, les fournisseurs ont insisté sur le fait que les efforts nécessaires pour soutenir ces clients étaient considérables et que, par conséquent, il leur fallait équilibrer les tâches liées au programme SR, nouvelles et supplémentaires, parmi leurs dossiers. En outre, certains défis posés par l'intégration du programme SR au flux de travaux des agences et problèmes non résolus devant être clarifiés par HTE ont été relevés.

Clarifications

- Les clients peuvent-ils présenter une nouvelle demande après avoir mis fin au programme SR? Si oui, comment?
- Quel est le niveau de soutien requis (élevé ou faible)?
- Comment composer avec l'épuisement des ressources et la gestion des priorités.
- Explication des critères d'admissibilité aux clients.

INFORMATIONS GÉNÉRALES ET APERÇU

Contexte

Homeward Trust Edmonton (HTE) est une organisation d'élaboration de systèmes ancrée dans la collectivité qui exerce un leadership et fournit des ressources visant à mettre fin à l'itinérance à Edmonton. HTE pilote des initiatives et des programmes, noue le dialogue avec les intervenants et les partenaires communautaires, effectue de la recherche, sensibilise le public et finance des projets d'accès au logement et de soutien.

En juillet 2017, Homeward Trust a lancé le projet pilote Supported Referral, qui cible les personnes et les familles en situation d'itinérance. Dans le cadre de cette initiative, Homeward Trust offre des ressources financières et de l'ameublement à des agences de services de soutien pour aider leurs clients à avoir accès à un logement (p. ex., en payant le premier mois de loyer).

Le modèle Supported Referral consiste en une approche en amont qui vise à prévenir l'itinérance chronique et à élargir le réseau des partenaires qui peuvent trouver un logement pour des personnes et leur fournir du soutien pour éviter un retour à l'itinérance.

Objectifs en matière d'évaluation

Homeward Trust a fait appel à Turner Strategies à titre d'évaluateur externe indépendant pour mener une analyse des principales données tirées du projet Supported Referrals. Le but de l'évaluation était d'établir l'efficacité et le rapport coût-efficacité du projet dans l'atteinte des objectifs en matière d'accès au logement. Pour évaluer les retombées par rapport à d'autres modèles, le grand axe du projet Supported Referrals a été comparé aux programmes Relogement rapide et Logement d'abord.

Le présent rapport offre un aperçu des résultats des analyses quantitative et qualitative. Il sera également important d'évaluer l'expérience des agences et des clients prenant part à l'initiative afin de continuer à améliorer l'approche SR. Par conséquent, des entrevues ont également été menées auprès des fournisseurs SR (n=8) et de clients (n=4) en s'appuyant sur ces conclusions.

QUESTIONS D'ÉVALUATION

Question	Sources de données	Évaluation
Les recommandations de prise en charge sont-elles efficaces pour prévenir l'itinérance chronique?	Données sur les recommandations de prise en charge Groupe de comparaison du programme Relogement rapide	Combien de logements ont été trouvés? Combien de recommandations ne débouchent pas sur un logement? Les participants gardent-ils leur logement pour au moins six mois? Comment l'accès au logement se compare-t-il pour les personnes qui présentaient le même niveau d'acuité à la même période?
Les recommandations de prise en charge représentent-elles une intervention efficace en matière de logement?	Données financières des cohortes de SR et de Relogement rapide Données disponibles sur l'utilisation de la banque d'ameublement FIND	Quelle comparaison peut-on établir entre les frais de logement pour les recommandations de prise en charge et les frais pour les participants d'un niveau d'acuité semblable qui s'inscrivent à un programme de Logement d'abord ou de Relogement rapide?
Comment les participants aux recommandations de prise en charge ont-ils vécu leur expérience d'accès au logement?	Entrevues semi-structurées au téléphone auprès des participants au programme SR (n=4)	Dans quelle mesure les ressources disponibles grâce aux recommandations de prise en charge aident-elles à éliminer les obstacles au logement? Comment les participants ont-ils vécu leur expérience d'accès à l'ameublement grâce à FIND? Les participants ont-ils des choix de logements?
Comment les agences participantes ont-elles vécu leur expérience?	Entrevues semi-structurées au téléphone auprès de fournisseurs de services du programme SR (n=9)	Comment les agences ont-elles vécu leur expérience de recommandations de prise en charge? Quelles sont les leçons à tirer et que peut-on améliorer? Dans quelle mesure l'accès aux recommandations de prise en charge a-t-il contribué à fournir des logements aux clients? Dans quelle mesure les agences évaluent-elles l'initiative de recommandations de prise en charge et prévoient-elles poursuivre le projet?

MODÈLE DU PROGRAMME SUPPORTED REFERRALS

Le programme Supported Referrals a été conçu comme une mesure visant à prévenir l'itinérance chronique axée principalement sur les adultes et les familles en situation d'itinérance dont les besoins en matière de logement et de soutien peuvent être couverts par des services d'aide et un soutien financier limités. Le programme SR est une mesure à court terme visant à rétablir la stabilité en ce qui a trait au logement et à aider les personnes à le faire de la façon la plus autonome possible.

Services offerts

Les fournisseurs du programme SR offrent les services suivants :

1. Offrir un soutien en matière d'accès au logement et nouer le dialogue avec des participants potentiels, aider les clients à trouver un logement et aider à la mise en place du logement.
2. Un soutien financier pour le financement de démarrage des clients afin de les aider à avoir accès à un logement et à payer, entre autres, le dépôt de garantie, le loyer/l'arriéré de loyer, les services publics et le branchement aux services, y compris le dépôt, l'assurance habitation pour locataire, l'épicerie de départ, l'ameublement et les autres fournitures de base.
3. Un soutien continu pendant au moins six mois, qui existe déjà dans le champ d'application et les capacités de l'agence, axé sur une meilleure intégration communautaire et l'établissement d'un réseau de soutien solide pour le client.

Population cible

Le programme Supported Referrals cible les personnes et les familles en situation d'itinérance qui ont besoin d'aide pour trouver et garder un logement et pour établir le lien avec les services et les ressources nécessaires pour rester locataires. Comparativement aux clients des autres programmes, les clients du programme SR sont moins longtemps en situation d'itinérance et n'ont pas encore vécu une année en situation d'itinérance continue ni d'épisodes multiples au cours des années précédentes.

La personne ou la famille aura des obstacles identifiables à franchir pour trouver et conserver un logement de façon autonome; le programme Supported Referral lui offrira l'aide appropriée pour rétablir la situation et lui permettre d'aller de l'avant. Le programme vise à combler une lacune pour les familles qui n'ont pas besoin du degré d'intensité des services offerts par les programmes Logement d'abord. Il est également possible pour les familles en situation d'itinérance chronique de profiter des services du programme Supported Referral à condition que des services de soutien appropriés soient prévus en fonction des besoins reconnus de la famille.

Critères d'admissibilité

Les agences du programme Supported Referrals doivent satisfaire aux critères suivants pour offrir les services du programme :

- Identifier les clients qui sont en situation d'itinérance, c'est-à-dire : qui n'ont pas de résidence permanente, qui vivent dans la rue, dans des refuges ou des endroits qui ne sont pas convenables ou ne sont pas censés être une résidence permanente; qui sont en situation de logement précaire ou qui sont hébergés temporairement chez d'autres personnes.
- Utiliser un outil d'évaluation rapide, le VI-SPDAT (Index de vulnérabilité – Outil d'aide à la prise de décisions sur la priorisation des services) auprès de clients faisant possiblement l'objet de recommandations de prise en charge : les clients obtiendront probablement une **cote VI-SPDAT d'acuité entre 4 et 9** (c-à-d., le niveau d'acuité le plus faible en matière d'aide au logement).
- **Les jeunes de moins de 18 ans** ne sont pas admissibles à recevoir ce financement, sauf s'ils bénéficient du soutien d'une organisation qui a reçu l'autorisation spécifique de soutenir les jeunes.

Bailleurs de fonds

HTE a investi un total de 640 000 \$ dans ce modèle entre avril 2017 et janvier 2019, dont 440 000 \$ dans le fonds Solutions novatrices à l'itinérance de la Stratégie de partenariats de lutte contre l'itinérance du gouvernement du Canada, et 200 000 \$ dans l'Outreach Support Services Initiative (Initiative de services de soutien de proximité) du ministère des Services sociaux et communautaires de l'Alberta.

Agences partenaires

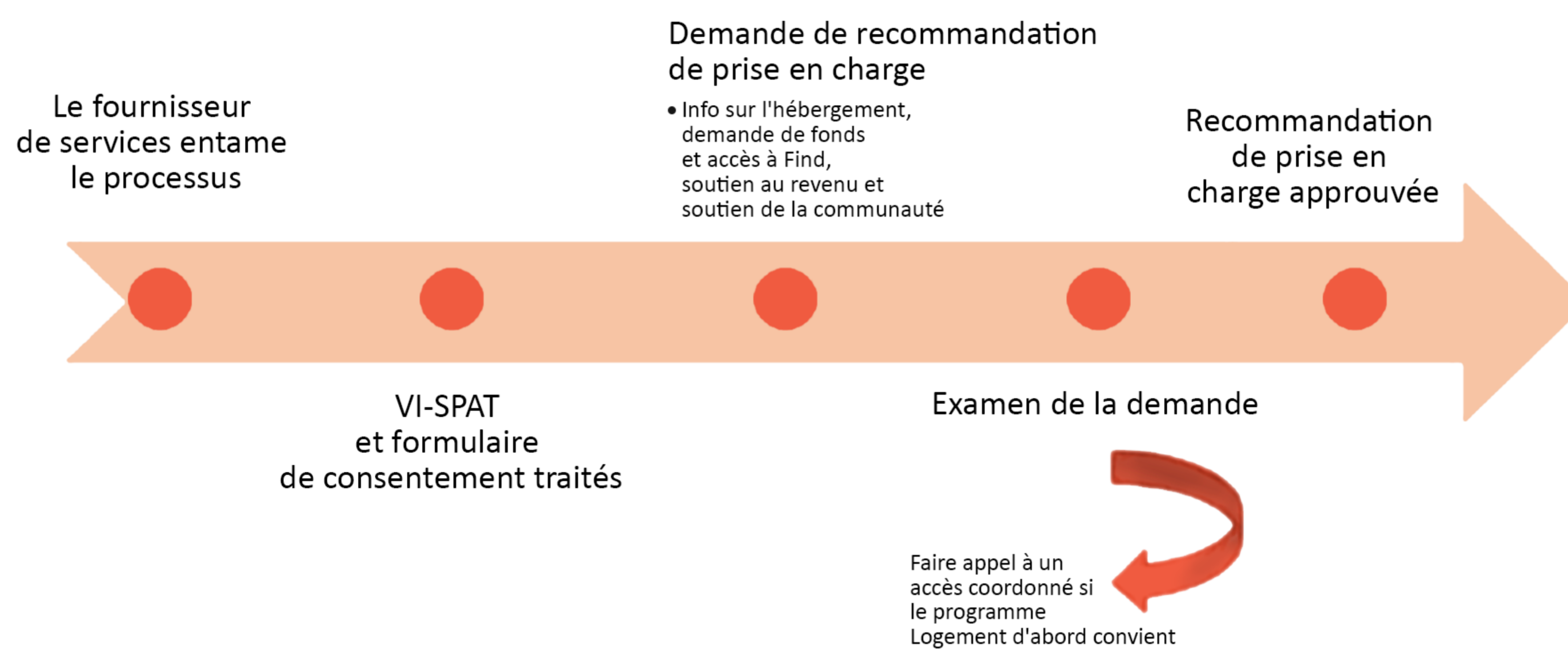
HTE a actuellement recours aux services des dix agences suivantes (en mars 2018) pour offrir le programme Supported Referrals :

1. Bissell Centre
2. The Centre to End All Sexual Exploitation
3. Catholic Social Services
4. E4C
5. George Spady Society
6. Institute for the Advancement of Aboriginal Women
7. HIV Edmonton
8. Norwood Child and Family Services
9. Mustard Seed
10. Pregnancy Pathways

Processus et échéancier

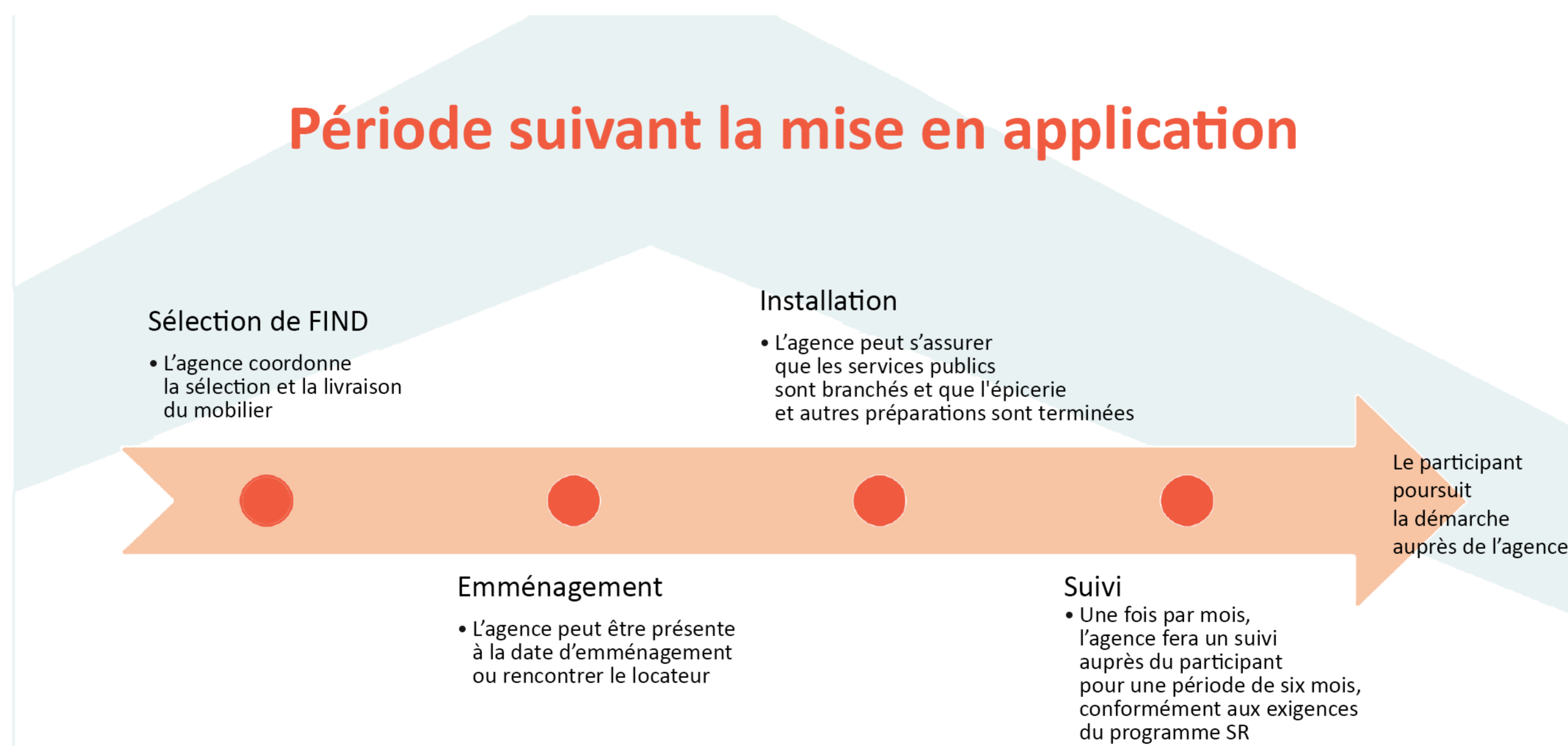
Le processus SR est initié par le fournisseur de services lorsqu'une personne démontre qu'elle a besoin d'un logement. Le fournisseur discute ensuite d'un plan d'accès au logement avec la personne en lui posant des questions sur ce qu'elle est en mesure de faire par elle-même, sur ses ressources financières et de soutien, et sur ce que représente pour elle le logement idéal. Une fois qu'il a déterminé que la personne ne peut pas obtenir de logement de façon autonome, le fournisseur de services remplit une évaluation VI-SPDAT, ainsi qu'un formulaire de consentement. Il aide ensuite à trouver des options en matière de logement et initie le processus de location.

Chronologie de la recommandation de prise en charge



Une fois qu'un locateur accepte de louer un logement, une demande indiquant les coûts de démarrage nécessaires est soumise au programme Supported Referrals. À cette étape, le fournisseur de services envoie les renseignements pertinents au coordonnateur de programme de HTE aux fins d'examen. Après avoir réglé les questions et fourni des précisions, il est établi si la meilleure approche consiste à aller de l'avant avec le projet Supported Referrals. À cette dernière étape, le participant est accepté au sein du programme Supported Referrals sur ETO et passe directement à la prise en charge, puis, tout de suite après, à l'accès au logement (le délai entre la prise en charge et l'accès au logement est très court).

Période suivant la mise en application



ENTREVUES AUPRÈS D'AGENCES ET DE CLIENTS

Les entrevues au téléphone ont été menées par huit fournisseurs de services à Edmonton : Bissell Centre, Catholic Social Services, CEASE, E4C, George Spady Society, HIV Edmonton, Mustard Seed et Pregnancy Pathways. Des questions ont été posées sur le modèle de service SR, la population cible, les efforts vers l'atteinte d'une stabilité à long terme et les apprentissages tirés de la mise en œuvre du projet.

Quatre entrevues ont également été menées auprès de personnes ayant bénéficié de recommandations de prise en charge afin de présenter la perspective de gens qui ont vécu cette expérience. Les quatre questions de l'entrevue visaient à savoir comment ces personnes ont été amenées à participer au programme de recommandations de prise en charge, ce qu'elles ont reçu du programme, ce qu'elles ont aimé et ce qu'elles amélioreraient.

Voici un résumé des thèmes communs ressortis de ces entrevues.

Informations générales

Les huit agences interrogées ont toutes un rôle particulier dans l'ensemble du secteur des services aux sans abri à Edmonton. Certaines, comme Mustard Seed, E4C et Bissell sont des agences importantes qui offrent la gamme habituelle de services nécessaires pour répondre au problème complexe de toute personne en situation d'itinérance. D'autres agences fournissent des services spécialisés à des sous-populations particulières. Il s'agit de Pregnancy Pathways, Catholic Social Services (femmes victimes de violence familiale), George Spady (dépendances), HIV Edmonton et CEASE (exploitation sexuelle). Le rôle principal de ces agences est d'offrir à l'ensemble du secteur des services spécialisés ainsi qu'une expertise et des conseils axés sur une population particulière.

Toutes les agences s'alignent sur l'approche du programme Logement d'abord. Certaines offrent une vaste gamme de programmes d'accès au logement, notamment l'approche axée sur le logement d'abord et sur les recommandations de prise en charge, en fonction de l'acuité et de l'évaluation. D'autres agences, qui n'offrent pas directement de programmes d'accès au logement, se référeront aux programmes de logement d'abord qui utilisent l'évaluation SPDAT.

Les personnes interrogées ont expliqué ce qui avait motivé leur agence à participer au programme SR. Nombre d'entre elles ont indiqué que le programme SR comblait une lacune évidente dans la gamme de services d'accès au logement. Les personnes interrogées ont expliqué que le programme Logement d'abord ne convenait pas à tout le monde et qu'il y avait souvent de longues listes d'attente. Pour ces raisons, le programme SR permet aux agences d'aider les personnes qui ne sont pas admissibles au programme Logement d'abord ou qui bénéficieraient d'une intervention ponctuelle à court terme. En agissant ainsi, le personnel considérait être en mesure d'aider plus de personnes :

Certaines personnes qui se présentent à notre agence pour obtenir de l'aide ne sont pas admissibles au programme Logement d'abord, ou sont sur une liste d'attente. Elles ont seulement besoin d'un financement pour couvrir les coûts de démarrage; le programme SR convient à ces personnes... nous sommes en mesure de répondre à plus de demandes.

D'autres étaient motivées de pouvoir offrir à leurs clients un éventail plus large de services d'accès au logement et voyaient le programme SR comme un volet important d'une gamme plus complète de ce type de services. En offrant du soutien rapidement, beaucoup estimaient qu'une option comme le programme SR permet de prévenir des situations futures d'itinérance plus persistantes. Sans le programme SR, des agences ont déclaré que des personnes passeraient entre les mailles du filet et se retrouveraient dans des refuges. Selon une personne interrogée, elles deviendraient alors admissibles au programme Logement d'abord, exerçant ainsi plus de pression sur un système déjà engorgé.

Les questions propres à une population sont une autre raison ayant motivé les agences à expérimenter le programme SR. Dans le cas de la violence familiale, il est bien établi que l'itinérance et le risque d'itinérance y sont étroitement liés. Une des barrières les plus importantes pour les personnes qui veulent quitter une situation de violence familiale est la question du logement et des finances. Dans le cas de l'agence qui travaille avec des femmes qui fuient la violence familiale, le programme SR lui a permis d'avoir accès à des ressources de démarrage pour l'accès au logement de ces femmes et de leur famille. La situation est la même pour les femmes qui fuient l'exploitation sexuelle.

Perspective des clients

Quatre clients ont été interrogés pour cette évaluation, soit trois femmes et un homme. Tout comme les agences décrites ci-dessus, les répondants avaient vécu diverses expériences qui les ont menés au programme de recommandations de prise en charge, comme la dépendance, l'exploitation sexuelle, la grossesse, l'incarcération, le VIH, une santé précaire, le chômage, des traumatismes et la violence familiale. Ils ont connu diverses expériences d'itinérance, ont vécu dans la rue, ont été en situation de logement précaire et se sont trouvés dans des situations dangereuses et abusives parce qu'il n'y avait pas d'autres solutions.

Les quatre répondants se sont présentés à différentes agences pour des problèmes similaires et, en discutant avec le personnel clé, ont pris connaissance du programme de recommandations de prise en charge.

Objectif de base du programme

Comme les personnes interrogées l'ont décrit, le programme SR cible la population présentant un faible niveau d'acuité et qui a la capacité de vivre et de surmonter les difficultés sans soutien (contrairement au programme Logement d'abord). Il se caractérise comme un type de service « léger » offrant une certaine forme de soutien, mais d'intensité minimale.

Pour la participation au programme SR, outre les critères de faible niveau d'acuité et de haute capacité, chaque agence cible sa propre population, déterminée en grande partie par son mandat. De plus, chaque organisation établit des critères supplémentaires pour l'aider à déterminer si le programme SR convient à un candidat donné. Le tableau à la page 12 définit chaque agence et sa population cible, ainsi que la population type qui a accès au programme SR. Il indique également si l'agence impose des critères en matière d'itinérance, de revenus ou d'autres aspects.

Comme l'indique le tableau, toutes les organisations sauf une – Pregnancy Pathways – ciblent les personnes présentant un faible niveau d'acuité. Les femmes qui ont recours aux services de Pregnancy Pathways sont enceintes et présentent souvent une multitude de problèmes complexes les plaçant à un niveau d'acuité plus élevé que dans le cadre des autres programmes prévus pour les recommandations de prise en charge. La mise en œuvre du programme SR pour ces femmes constitue un projet pilote afin de voir si cette population particulière qui nécessite une aide urgente peut en tirer des avantages.

La plupart des agences ont tendance à accepter les personnes qui ont de courtes périodes d'itinérance ou qui sont sur le point de perdre leur logement. L'acceptation semble aussi varier selon que le candidat au programme SR génère des revenus durables. Certaines agences imposent cette exigence, contrairement à d'autres, comme Mustard Seed et CEASE, qui offrent plutôt ce service une fois que la personne est acceptée au sein du programme SR.

Bien que la population cible soit établie en fonction du mandat de l'agence, chaque agence a une population type qui a tendance à accéder et à être autorisée à participer au programme SR. Ce sont en grande partie des femmes et leurs enfants, ce qui tend à indiquer que le programme SR subvient aux besoins des personnes qui sont considérées en situation d'itinérance cachée. Un répondant a expliqué que les femmes qui s'occupent d'enfants ont tendance à démontrer une grande aptitude à vivre de façon autonome et n'ont besoin que d'une aide financière pour la mise en place du logement. HIV Edmonton, en revanche, tend à intégrer au programme SR plus d'hommes autochtones, ainsi que de nouveaux arrivants au Canada.

Priorité d'accès

Les agences n'ont pas encore eu à prioriser certaines personnes plutôt que d'autres. Certaines ont expliqué que cela est dû au fait qu'il s'agit d'un nouveau programme, alors que d'autres ont indiqué que jusqu'à présent, les ressources étaient suffisantes pour répondre à toutes les demandes. Cependant, de nombreuses agences ont déclaré qu'elles croyaient que les demandes augmenteraient du fait que les logements se remplissent et que plus de clients veulent accéder au programme SR. Une personne interrogée a indiqué :

Si nous commençons à recevoir un grand nombre de demandes, il deviendra important d'établir un ordre de priorité; nous ne voulons pas fournir des fonds pour tout – nous pourrions avoir à évaluer ce dont les gens ont vraiment besoin et à prendre des décisions afin de pouvoir répondre à plus de demandes.

S'ils étaient pris à devoir établir un ordre de priorité, les répondants ont indiqué de quelle manière ils pensaient procéder. Un répondant a expliqué que si des enfants étaient concernés ou si la personne avait de graves problèmes de santé, il donnerait la priorité à ces cas. Un autre répondant a indiqué qu'il répondrait aux demandes selon l'ordre d'arrivée. Pour sa part, Pregnancy Pathways établirait l'ordre de priorité en fonction de la date d'accouchement prévue.

Contrairement au fait d'établir un ordre de priorité, une autre agence a indiqué qu'elle essayait de tirer le maximum de son argent afin d'aider le plus de personnes possible.

Sommaire de la population visée par le programme SR

Agence	Population cible	Population type	Niveau d'acuité	Durée d'itinérance	Revenu obligatoire?	Autre
Bissell	Toute population	Mères et leur famille Participation d'Alberta Works	Faible	Temporaire	Oui	
Catholic Social Services	Femmes vivant dans un refuge pour violence familiale	Femmes (de 20 à 35 ans) avec 1 à 3 enfants	Faible	Refuges transitoires pour violence familiale	Oui	Femmes vivant depuis 6 mois dans un refuge pour violence familiale Participant au programme
CEASE	Exploitation sexuelle; pas de dépendance actuelle, ne travaille pas dans le milieu de l'exploitation sexuelle	Femmes Dépendance Traumatismes Problèmes de santé Autochtones De 30 à 40 ans Participation de CFS	Faible à moyen	Inconnu	Non	Lien à long terme avec l'agence
E4C	Toute population	Femmes et familles	Faible	Doit être sans abri	Inconnu	
George Spady	Dépendance	Hommes et femmes	Faible	Sans abri depuis moins de 6 mois/courte expérience d'itinérance	Oui	Peut vivre de façon autonome
HIV Edmonton	Personnes atteintes du VIH	Hommes Autochtones Nouveaux arrivants	Faible	Non – rupture d'une relation, perte de logement	Oui	Stable, mais fait face à des problèmes de logement
Mustard Seed	Toute population	Femmes victimes d'abus sexuels Personnes ayant déjà été incarcérées Santé mentale Dépendance	Faible	Itinérance à court terme	Non – aide disponible s'il n'y a pas de revenus	
Pregnancy Pathways	Femmes enceintes et sans abri	Femmes, traumatismes, dépendance, santé mentale/physique, Autochtones Participation de CFS	Élevé	Inconnu – généralement en situation de logement précaire	Inconnu	Capacité à vivre de façon autonome; motivé

Modèle de service

Source des recommandations

La plupart des recommandations au programme SR proviennent de l'interne à l'agence et d'autres programmes. Les clients du programme SR provenant de l'externe viennent généralement d'Alberta Works, d'agences du centre-ville, du Royal Alex Hospital, de services correctionnels, de traitement de la toxicomanie et de santé mentale et d'autres partenaires communautaires.

Quelques fournisseurs ne font pas de promotion à l'externe ou n'encouragent pas les références externes. Les personnes interrogées ont insisté sur l'importance de connaître le client afin de déterminer son degré de préparation et son succès pour SR. Par conséquent, les recommandations provenant d'autres composantes du programme sont préférables lorsqu'une relation a été établie et que la situation du client est bien comprise. Un membre du personnel explique :

Certaines personnes provenant d'autres agences ont demandé à bénéficier de notre programme SR, mais elles n'y ont pas accédé. Comme ces personnes ne sont pas passées par notre programme, nous ne les avons pas rencontrées ni établi de relations avec elles, et nous risquons de perdre contact et d'être incapables de fournir un soutien continu. Dans ce contexte, nous craignons que le programme SR ne soit pas une réussite.

Processus de prise en charge et d'évaluation

Une prise en charge et une évaluation à la fois informelles et formelles tendent à avoir lieu dans toutes les agences au moyen de conversations, de l'établissement de relations, de l'évaluation SPDAT et de collecte d'information. Dans certains cas, le personnel s'entretient avec un client (dans un espace d'accueil, par exemple), se renseigne sur sa situation et, de ce fait, peut déterminer que cette personne est apte à s'intégrer au programme SR. Une évaluation SPDAT sera alors effectuée pour déterminer l'acuité.

D'autres organisations suivent un processus similaire, en ce sens qu'il y a beaucoup d'échanges avec la personne pour bien comprendre sa situation et déterminer leur stabilité et leur niveau d'aptitude : « nous discutons avec elles et pouvons rapidement déterminer si elles cadrent avec le programme SR. » C'est également à ce moment que le thème de la relation réapparaît. Si la personne est connue depuis longtemps dans un autre programme, il est beaucoup plus facile de déterminer si elle conviendra au programme SR : « La relation est la clé... si nous prenons simplement une recommandation d'une autre agence et n'échangeons pas avec la personne, ce ne sera probablement pas un succès - nous préférons apprendre à mieux connaître la personne pour mieux la comprendre. » Pour une autre organisation, cela impliquait de rassembler des informations détaillées telles que l'historique de la dette, la déclaration de revenus, l'historique des expulsions, les difficultés et les expériences en matière de logement, pour obtenir des preuves comme quoi la personne sera capable de conserver son logement pendant six mois grâce à son revenu ou à ses aptitudes.

Une approche quelque peu différente est utilisée dans les refuges pour les femmes victimes de violence conjugale. Quand une femme arrive pour la première fois dans le refuge, le personnel organise un SPDAT pour voir où elle en est en termes d'acuité. Ce faisant, il commence à identifier rapidement les clients potentiels du programme SR. Ces femmes sont ensuite réévaluées après la période de six mois pour voir si le programme SR est toujours approprié. Toutes les agences utilisent le SPDAT pour évaluer l'acuité.

Services

Une fois qu'une personne a été jugée apte à bénéficier du programme SR, le personnel remplit la demande et l'envoie à Homeward Trust pour approbation finale. A partir de là, la prestation de services se déroule généralement en trois phases : mise en place, contact et suivi, et soutien à la sortie et à long terme.

Mise en place

Comme l'ont expliqué les personnes interrogées, le programme SR permet aux personnes qualifiées d'accéder à des fonds pour la mise en place du logement, tels qu'un dépôt en cas de dommages, un loyer, le branchement aux services publics, des meubles, une épicerie de départ, couvrir les coûts de démarrage d'un ménage et une assurance locataire pendant un an.

Certaines agences exigent que les personnes organisent elles-mêmes leur logement. Elles doivent trouver le logement et prendre les dispositions nécessaires avec le propriétaire. Les clients doivent ensuite fournir un rapport de loyer ou un contrat de location à titre de preuve. Une fois ces exigences satisfaites, le programme SR soutiendra les clients financièrement pour les besoins mentionnés plus haut. Un répondant a déclaré : « Nous pouvons donner beaucoup d'argent avec le programme SR, mais nous essayons de négocier pour voir ce que le client peut contribuer, pour régler les détails afin de déterminer quels sont les besoins les plus importants. »

Dans d'autres agences, le personnel travaille plus activement en aidant le client à s'installer. Il peut s'agir de l'aider à trouver un logement, de visiter un logement, de rédiger une demande, de travailler avec le propriétaire, de mettre en place une aide sociale, de trouver une école pour les enfants et d'acheter de la nourriture et du mobilier de départ.

Contact et suivi (six mois)

Même si le programme SR est défini comme un type d'intervention « légère », de nombreuses organisations fournissent un soutien considérable. Un répondant a expliqué que les personnes vivant dans un logement du programme SR « ne reçoivent pas de suivi de soutien comme dans d'autres RHH où un membre du personnel se rend au domicile une fois par mois et effectue un suivi direct ». Il semble plutôt que la majorité des organismes assurent un suivi à divers degrés auprès des bénéficiaires du programme SR pendant six mois après la mise en place du logement. La fréquence et l'intensité des contacts semblent se produire dans un continuum où une agence effectue strictement un appel téléphonique de suivi par mois pour voir comment les choses se passent et pour référer la personne à tout autre soutien nécessaire dans la communauté.

Au milieu du continuum, la fréquence des appels augmente jusqu'à une fois par semaine ou le personnel effectue des visites à domicile ou rencontre régulièrement le client dans la communauté. Pour trois organisations, les contacts sont principalement initiés par les participants, ce qui signifie que le personnel se rendra disponible si le client doit ou souhaite entrer en contact au-delà de l'appel mensuel. Pour certains programmes, tels que CEASE, ce contact peut être intensif, selon les circonstances. Le personnel de HIV Edmonton est souvent appelé à offrir un soutien intensif similaire aux nouveaux arrivants. Dans des cas comme celui-ci, « le travailleur assure le suivi du soutien à la maison et dans la communauté, selon les besoins. Il s'assure que les personnes ont un plan de soutien et qu'elles utilisent les soutiens, ont des conversations régulières sur le logement et sont à la recherche de signaux d'alarme. » Les répondants ont parlé de l'importance d'établir des relations et d'une implication continue dans les programmes de l'organisation afin d'aider le personnel à être sensible à la situation de la personne en matière de logement.

Un soutien plus intensif est fourni à l'extrémité du continuum, tel que celui offert par Pregnancy Pathways, où les femmes ont des appartements dans un immeuble géré par une agence. Elles ont ainsi accès à du personnel 24 h sur 24, 7 jours sur 7.

Indépendamment de la fréquence ou de l'intensité du contact, toutes les organisations travaillent pour référer les bénéficiaires du programmes SR à tous les services internes ou externes nécessaires. Plusieurs répondants ont souligné l'importance de créer des liens entre les gens et leur communauté et de favoriser les relations sociales. Les clients reçoivent de l'aide pour répondre à tous les besoins identifiés, tels que les compétences de base, le soutien à l'emploi, le soutien aux parents, les clubs sociaux, les cuisines collectives, la thérapie, etc. De plus, bon nombre de ces organisations entretiennent des partenariats ou des relations avec divers systèmes tels que le système de santé, le système de justice pénale et les services à l'enfance et à la famille. Par conséquent, un client du programme SR qui doit naviguer dans un système recevra le même soutien que celui fourni à tout client utilisant les services de l'agence.

Les agences poursuivent leurs pratiques habituelles à l'égard des bénéficiaires du programme SR de manière à s'assurer que les services soient adaptés aux réalités culturelles de communautés telles que les nouveaux arrivants, les peuples autochtones et les LGBTQ +. Aucune stratégie particulière n'a été mise en œuvre. Les pratiques déjà en place, comme la formation sur la sensibilisation aux cultures autochtones, les partenariats avec le centre local de la fierté LGBTQ + et les organismes d'aide aux immigrants, font partie de la culture axée sur l'intégration de l'agence et continueront d'être utilisées dans le cadre du programme SR. Ce constat s'applique à toutes les agences interrogées.

Soutien à la sortie et à long terme

Officiellement, le programme SR prend fin après une période de six mois dans le but que la personne est toujours logée de manière stable. Pour une des agences, les contacts prennent fin officiellement après cette période. La personne est toutefois invitée à faire appel à l'agence pour répondre à des besoins futurs. Les contacts et le suivi effectués par d'autres organismes ne se terminent pas au terme de six mois. Après six mois, si un soutien est toujours nécessaire, plusieurs répondants ont déclaré qu'il serait fourni même si la personne ne participe plus officiellement au programme.

Dans l'ensemble, les agences vont au-delà des attentes actuelles du contrat pour que le programme SR fournisse un soutien. Elles estiment qu'il est nécessaire de s'assurer que la personne reste logée.

Pregnancy Pathways applique un processus de sortie différent en raison de sa population et de ressources limitées. Une fois que le bébé est né, les femmes doivent quitter le logement pour laisser la place à la prochaine femme enceinte, ce qui se produit habituellement six à neuf mois après la naissance. L'objectif est de déplacer les femmes vers d'autres logements abordables et de mettre en place des mécanismes de soutien, mais le nombre de logements abordables et le financement sont actuellement limités.

Pour ce qui est de la stabilité à long terme, une grande partie des contacts au cours des six mois officiels de participation au programme SR a pour but d'aider à établir des liens avec les ressources de la communauté. Comme mentionné plus haut, certains organismes fourniront ce dont les bénéficiaires ont besoin longtemps après l'expiration du délai de six mois et mentionnent clairement que leur porte est toujours ouverte pour les accueillir. Un des organisme souligne toutefois qu'aucun soutien à long terme n'est offert en raison des ressources limitées et de la nature de son mandat.

Officiellement, la réussite est mesurée par le nombre de mois pendant lesquels le bénéficiaire du programme est apte à conserver son logement, l'objectif visé étant de six mois. Les contacts mensuels et le fait que la personne soit logée ou non sont consignés. En dehors de cela, les agences se tournent principalement vers des expériences anecdotiques qui sont notées au fil des relations. Lorsque les relations sont solides, les membres du personnel sont au fait de la situation des clients et savent s'ils sont stables, en sécurité et heureux. Parmi les indicateurs qualitatifs de réussite, certains participants ont mentionné que lorsqu'ils voient une augmentation de la confiance des bénéficiaires, ces derniers améliorent leur capacité à composer avec leurs problèmes de santé, à trouver un emploi, à se sentir plus confiants et à tisser des liens sociaux. Une mère logée capable de garder ses enfants avec elle est un autre indicateur. Voici des citations qui illustrent d'autres indicateurs.

Si elles peuvent rester en contact, si elles sont capables de maintenir des liens dans la collectivité, de garder leurs enfants avec elles.

Par le nombre de femmes logées, leur stabilité et leur sécurité, et lorsqu'elles nous disent qu'elles sont plus heureuses.

Nous savons que c'est une réussite lorsque la personne franchit le cap des six mois, nous constatons un regain de confiance, qu'elles sont en mesure de régler leurs problèmes de santé, ne sont pas en prison, qu'elles travaillent, se tournent vers l'avenir et que leurs niveaux de compétences augmentent également.

La majorité des organismes a fait savoir que les personnes pour lesquelles le programme SR n'a pas été un succès seraient autorisées à revenir pour utiliser des services et, peut-être présenter une nouvelle demande d'adhésion au programme SR. La plupart des organismes soulignent que cela dépendrait des circonstances individuelles et qu'il faudrait comprendre ce qui n'a pas fonctionné précédemment. Par exemple, si la personne avait besoin de plus de soutien, un programme de type logement d'abord serait peut-être plus approprié pour elle. Les personnes interrogées ont clairement indiqué qu'elles ne souhaitaient pas créer une situation d'échec si le programme SR ne convenait pas au bénéficiaire.

Un des répondants interrogés ne savait pas si une personne pour qui le programme SR n'avait pas été une réussite serait autorisée à présenter une nouvelle demande. Un autre répondant a déclaré avec fermeté que non. Le bailleur de fonds ne l'avait pas autorisé, mais cette personne pourrait avoir accès à d'autres formes de services de soutien au logement. Certains craignaient de créer une dépendance au programme SR s'il était permis d'y participer plus d'une fois, ce qui laisse supposer une certaine incohérence dans la compréhension de la possibilité de réutiliser SR.

Outre la présentation d'une nouvelle demande au programme SR, les agences ont déclaré qu'elles travailleraient pour trouver d'autres options de logement pour le client, comme une recommandation d'hébergement dans un refuge, ou d'autres options comme le Relogement rapide ou la Gestion de cas intensive. À l'heure actuelle, Pregnancy Pathways n'a aucun moyen d'aider une femme enceinte mise à la rue autre que par les programmes communautaires réguliers de lutte contre l'itinérance.

Expérience du client

Après que les clients ont pris connaissance du programme SR, ils ont décrit brièvement le processus d'évaluation et d'approbation. Une fois la recommandation de prise en charge approuvée, les répondants ont expliqué comment ils avaient trouvé un logement. Dans certains cas, leur agence les a aidés à trouver un logement ou à avoir accès à un logement, et dans d'autres cas, ils devaient eux-mêmes trouver un logement. Après avoir fourni un contrat de location, les personnes ont reçu du soutien de base, tel qu'un dépôt en cas de dommages, le loyer du premier mois, l'accès à du mobilier et son paiement, ainsi que de l'argent de démarrage pour les articles ménagers et l'épicerie.

Les quatre répondants ont souligné le soutien émotionnel qu'ils ont reçu en plus de l'aide financière fournie par l'agence participante. Dans tous les cas, un membre du personnel a effectué un suivi téléphonique hebdomadaire ou des rencontres en personne à intervalles de quelques semaines à une fois par mois. Au cours de ces échanges, le personnel demande comment se porte la personne, la met en lien avec des ressources, l'invite à participer à d'autres programmes et événements sociaux, l'aide avec la gestion de la paperasserie et l'accès aux prestations gouvernementales et apporte un soutien émotionnel important. Tous les répondants ont souligné l'importance de cette relation dans laquelle ils se sentaient soutenus.

Apprentissages tirés de la mise en œuvre, difficultés rencontrées et modifications possibles

Dans cette section, les personnes interrogées se sont penchées sur le processus de mise en œuvre, les apprentissages en cours et les difficultés rencontrées, et ont suggéré des modifications. Les quatre clients ont également été interrogés sur ce qui pourrait être modifié ou amélioré. Les thèmes de la discussion sont présentés ci-après.

Recommandations de prise en charge

Plusieurs des agences interrogées ont abordé les apprentissages tirés des recommandations de prise en charge adéquates. Certains mentionnent avoir vu des personnes bénéficier du programme SR, mais être incapables de conserver le logement. Après réflexion, il semble que le personnel peut parfois être motivé par le désir d'aider quelqu'un et finir par faire une recommandation inadéquate : « Nous ne voulons pas fournir plus que ce dont quelqu'un a besoin. Nous devons déterminer ce qui est utile. Les employés veulent parfois tout donner. Nous sommes conscients de l'impuissance acquise et devons apprendre aux employés à avoir ces conversations. » Ils « sont un peu plus prudents au moment d'identifier les personnes à qui le programme SR conviendra le mieux, à savoir si elles ont besoin de plus grand soutien que ce que nous sommes en mesure d'offrir. »

Selon les répondants, un autre apprentissage important sur les recommandations consiste à s'assurer qu'ils possèdent suffisamment de renseignements sur la personne. Cela suppose de mener une évaluation minutieuse de la situation de la personne ou, advenant que celle-ci ne soit pas connue à l'agence, « d'attendre de voir si elle est disposée à travailler et à aller au bout des choses. »

Deux participants ont mentionné être plus prudents à l'égard des recommandations émises lorsque les ressources en personnel disponibles sont plus limitées (voir la discussion sur les ressources).

Intégration des recommandations de prise en charge au sein de l'agence

Un autre thème lié à la mise en œuvre et aux principaux apprentissages concerne l'intégration des recommandations de prise en charge à l'intérieur de l'agence. Les répondants l'ont qualifié de processus « d'essais et d'erreurs » qui consiste à « peaufiner les détails » et à « résoudre les problèmes. » Les activités d'intégration visent la clarté et la connaissance du fonctionnement du programme SR, la recherche de la meilleure façon de faire, les processus de saisie des données, l'équilibre de la charge de travail du personnel et la façon dont les différents programmes interagissent entre eux et les conséquences de ces interactions. Pour plusieurs, la recommandation de prise en charge est intégrée à d'autres programmes, d'où la nécessité de créer une structure et un processus.

Un commentaire intéressant a été partagé concernant la communication du programme SR entre groupes de clients. Une partie de l'apprentissage de l'agence concernée a été de savoir comment parler du programme lorsque certains clients y sont admissibles et que d'autres n'y sont pas. Cette situation se présente davantage dans les modèles de service qui ont une communauté serrée où des clients découvrent ce que d'autres reçoivent comme soutien.

Dans l'ensemble, les répondants s'attendaient à une telle courbe d'apprentissage, comme c'est le cas lors de la mise en œuvre de toute nouvelle initiative. Avec le temps, les structures et les processus ont évolué, ce qui a allégé la tâche. Une des agences travaille actuellement à la création d'un système qui permettra de mieux évaluer les besoins et les services de soutien requis, et rendra le programme plus durable et capable de prendre en charge un plus grand nombre de clients.

Ressources

Les contraintes liées aux ressources ont été un thème dominant des entretiens. Comme mentionné dans la section sur les recommandations de prise en charge, certaines agences constatent qu'elles prennent des décisions en matière de recommandations en fonction des ressources en personnel actuelles. Les recommandations de prise en charge s'ajoutent à la charge de travail courante d'une personne ou sont réparties entre plusieurs individus. Un répondant a indiqué qu'il trouvait que le programme SR exigeait « d'importantes ressources », tandis qu'un autre a dit : « nous sommes déjà débordés. Le programme SR va déjà au-delà du mandat du personnel. »

Un répondant a suggéré ceci : « Il serait utile d'avoir une personne dédiée au suivi des recommandations de prise en charge. Cela nous permettrait de soutenir plus de personnes et de faire un suivi à domicile. Pour l'instant, nous fonctionnons selon les besoins. » D'autres ont fait des déclarations similaires sur le besoin d'une personne dédiée, ce qui contribuerait au succès du programme et à son potentiel de croissance.

Difficultés actuelles et modifications possibles

Difficultés actuelles rencontrées :

1. Les chèques du programme SR sont envoyés directement au propriétaire par l'agence participante. Étant donné que le chèque est identifié à l'agence HIV Edmonton, le statut des personnes vivant avec le VIH pourrait être divulgué au propriétaire.

Modification possible : Émettre les chèques directement au client ou par l'entremise de HT.

2. À l'heure actuelle, l'argent du programme SR n'est pas disponible pour payer les arriérés de loyers. Il s'agit d'un réel besoin et ça pourrait servir de pont.

Modification possible : Rendre l'argent du programme SR disponible pour les arriérés de loyer afin d'éviter l'expulsion.

3. Lorsqu'une personne est expulsée et que le propriétaire ne veut pas d'elle, celle-ci doit attendre d'être sans-abri pour être admissible au programme SR.

Modification possible : Être plus flexible dans de tels cas afin d'éviter des situations d'itinérance.

4. Les immigrants qui n'ont pas le statut d'immigrant ou les demandeurs d'asile ne sont pas admissibles au programme SR. Deux agences voient un certain nombre de personnes dans cette situation.

Modification possible : Étendre le programme aux personnes sans statut.

5. Certaines personnes passent entre les mailles du filet, car elles ont une acuité trop élevée pour bénéficier du programme SR, mais trop basse pour celui du Logement d'abord.

Modification possible : Accepter une plus grande acuité mais offrir un soutien à plus long terme, par exemple sur neuf mois.

6. Si une personne ne dispose pas de revenus suffisants pour conserver son logement, le personnel doit suivre un processus fastidieux pour aider la personne à obtenir un soutien du revenu du gouvernement, ce qui mobilise beaucoup de personnel.

Modification possible : L'employé du programme SR pourrait faire la demande d'argent directement à Alberta Works (300 \$).

Commentaires du point de vue du client

Il est important de noter que les quatre clients interrogés avaient des choses incroyablement positives à dire au sujet des recommandations de prises en charge. De manière générale, ils ont du mal à trouver ce qui pourrait être amélioré. Quelques suggestions ont cependant été formulées.

1. **Soutien financier à plus long terme.** Un répondant a suggéré que le soutien financier au loyer pourrait être prolongé de quelques mois avec une réduction progressive pour faciliter la transition vers l'indépendance tout en augmentant simultanément l'accès au soutien du revenu.

2. **Améliorer la sensibilisation.** Une autre répondante estime que le programme devrait être plus largement accessible, expliquant qu'elle l'a découvert uniquement parce qu'elle était en relation avec un organisme en particulier. Elle croit que de nombreuses personnes pourraient en bénéficier.
3. **Accès et soutien accrus pour les personnes ayant une incapacité physique.** Un dernier répondant aux prises avec des problèmes de santé importants a indiqué qu'il était parfois difficile de trouver un logement. L'utilisation des transports en commun et les déplacements d'un endroit à l'autre étaient difficiles pour ce répondant en raison de sa santé physique. Il s'est dit préoccupé pour les personnes en fauteuil roulant ou souffrant d'un autre handicap physique et a suggéré qu'un soutien direct soit fourni dans de tels cas. Par exemple, demander à un membre du personnel d'assurer le transport d'un client améliorerait l'accès.

Histoires de succès

Interrogés sur les moments clés illustrant la réussite du programme, quelques-uns ont souligné comment le programme SR leur avait permis, en tant qu'organisation, d'être plus à l'écoute de leurs clients :

Avant l'existence du programme, nous devions faire appel à d'autres agences par l'entremise de Homeward Trust, comme la gestion de cas intensive. Une fois que nos clients avaient atteint la fin des programmes, ils rechutaient en raison de l'absence de soutien continu et retournaient au commerce du sexe pour joindre les deux bouts.

Le programme SR a rendu les choses plus efficaces. Nous avons l'habitude d'aller dans trois ou quatre endroits pour trouver l'argent; maintenant nous allons à un seul endroit. Le programme nous aide à atténuer une crise et nous permet ensuite de résoudre d'autres problèmes.

Les fournisseurs de services interrogés ont également partagé quelques exemples de réussite concernant leurs clients :

Une femme a été sans domicile pendant 22 ans. Ses besoins en matière de santé étaient complexes. Elle est logée depuis huit mois et a pu surmonter certains problèmes de santé complexes et renouer avec sa famille.

Une femme allait perdre son logis à la suite du décès de son partenaire et elle ne pouvait pas se permettre le logement. Grâce au programme, elle a obtenu un dépôt de garantie, des provisions, tout le continuum... Nous adorons le programme, il change la façon dont nous pouvons aider les gens!

Une femme a passé six ans en prison, puis est allée dans une maison de transition. Elle a fait appel au programme SR et à notre programme d'aide à l'emploi. Elle est maintenant logée, a un emploi, a renoué avec sa famille et est optimiste.

Il y a cinq bébés en bonne santé dans le logement. Deux vivent avec leur mère et pour les autres, des ententes ont été conclues avec les services à l'enfance. Sans le programme SR, la situation aurait pu être très différente... si une femme est sans abri et enceinte, l'anxiété devient une évidence. Avoir un foyer donne aux services à l'enfance un lieu de travail avec la mère.

Une femme plus âgée, très scolarisée, a quitté un mari violent. Elle a eu du mal à trouver du travail et une source de revenus. Le programme lui a permis de se trouver un logement, des meubles, de l'argent et une estime de soi qu'elle n'a jamais eue.

Expérience du client

Les quatre personnes interrogées ont aisément expliqué en quoi leur prise en charge par le programme avait eu un impact sur leur vie. Plusieurs ont indiqué qu'ils ne pensaient pas être en mesure d'avoir un logement stable sans l'aide du programme. Pour eux, ramasser assez d'argent pour le dépôt en cas de dommages et le loyer étaient insurmontables :

Je ne pouvais pas obtenir assez d'argent pour un dépôt en cas de dommages. Je ne pouvais me permettre que la moitié du montant.

Je pense que c'est bien d'aider les gens dans le besoin, pour moi, enceinte et travailleuse dans l'industrie [commerce du sexe]... Je voulais changer ma vie, mais c'était difficile à cause de mon travail et de mon revenu. Je recevais un soutien du revenu et épargner pour un dépôt en cas de dommages aurait été impossible. Le premier mois a vraiment aidé car j'ai pu utiliser l'argent supplémentaire pour acheter des trucs pour bébé.

Le programme SR m'a donné un vrai coup de pouce. Il m'a trouvé mon propre logement et m'a aidée à m'y installer. Je peux le garder, ce n'est pas un problème, mais je n'aurais pas pu le trouver seule. Je ne pouvais pas m'installer ailleurs. Je suis une locataire honorable. Je suis le bon type de personne pour ce logement parce que je ne consomme pas. Je peux le garder.

Je voulais tellement avoir un logement et lorsque je me rendais aux services sociaux, ils me disaient que j'avais besoin d'un logement, mais sans l'aide des services sociaux, personne ne me louera, c'est un cercle vicieux.

La combinaison du soutien financier et émotionnel et des relations avec le personnel était la clé :

Je ne sais pas si j'aurais réussi sans le programme SR... Sans le soutien émotionnel j'aurais pu rechuter. Vous avez besoin de soutien émotionnel, de la stabilité de votre domicile. Autrement, les risques de retomber dans la dépendance sont élevés.

Je ne fais pas confiance aux gens, j'ai confiance en elle [membre du personnel de l'agence]. C'est la seule personne en qui j'ai confiance. La connexion a été très importante - je ne sais pas où je serais maintenant. Je suis un type bien élevé qui a été maltraité.

L'impact général a été significatif pour les répondants :

Ce programme a été ma planche de salut. Je souffrais de dépendance...on m'a donné un loyer et un dépôt en cas de dommages. J'ai pu quitter le quartier où j'avais l'habitude de travailler [commerce du sexe] et de consommer. Cela m'a permis de repartir à neuf, non seulement en gagnant en sobriété, mais aussi en emménageant dans un nouveau logement.

Cela a fait une énorme différence pour moi, car je me serais retrouvée sans endroit où habiter. Mon enfant est né, et nous vivons à présent dans mon nouveau logement.

Ce fut une bénédiction. J'aime tous les aspects du programme; il donne une chance aux gens qui n'en ont pas eue...Ma vie aurait été différente sans celui-ci. Avoir un logement m'a permis de me stabiliser : anxiété, dépression...en plus de me donner un bon point de départ.

J'aimais tout [du programme SR]. J'étais en admiration, je ne connaissais rien de tel et ne savais pas que ça existait.

ANALYSE DES DONNÉES DES RECOMMANDATIONS DE PRISE EN CHARGE

Variables quantitatives

L'âge moyen des participants à l'échantillon était de 41 ans, avec 30 mois d'itinérance et 2,4 épisodes d'itinérance au cours la dernière année.

La cote VI-SPDAT était de 7 et le nombre moyen de jours dans le programme était de 113, soit presque quatre mois.

Le nombre moyen de personnes à charge était de 0,8 par participant.

Les autres histogrammes de cette section illustrent la répartition des données entre ces variables quantitatives.

	Âge	Mois sans abri	Épisodes dernière année	Acuité (cote VI-SPDAT)	Personnes à charge	Nombre de jours du programme
N	109	107	104	108	102	84
Moyenne	41,1	30,1	2,38	6,92	0,814	112,8
Min	19	0	0	1	0	8
Q1	32	3	1	5	0	61
Médiane	19,0	12,0	1,0	6,5	0,0	111,0
Q3	49	32	3	8	1	157
Max	75	336	12	14	5	257
Écart type	12,1	57,4	2,95	2,46	1,17	63,6
Coefficient de variation	30 %	191 %	124 %	36 %	143 %	56 %
Asymétrie	0,46	3,91	2,16	0,62	1,55	0,39

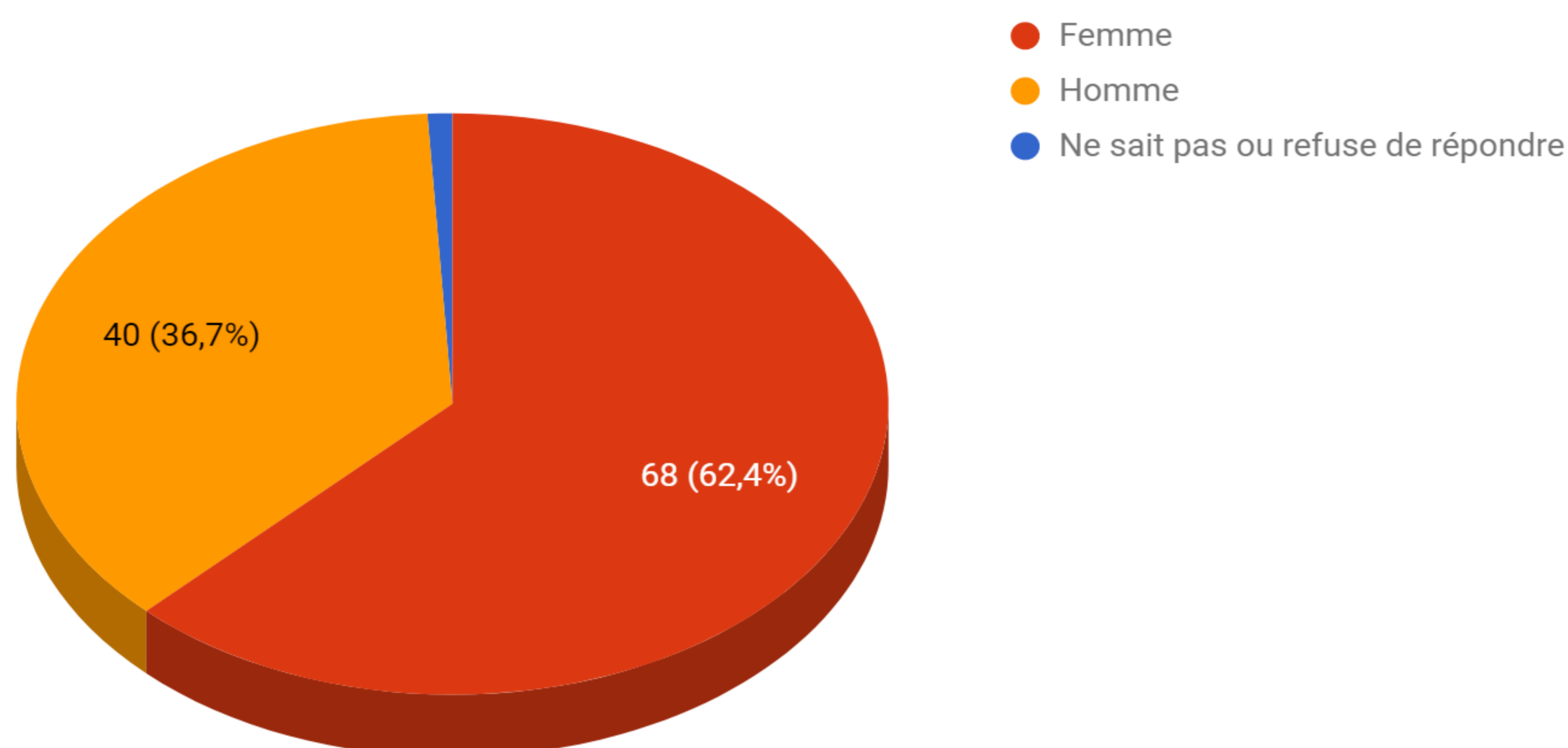
Liens significatifs dans l'échantillon du programme Supported Referral (n=109)

Les liens significatifs entre les variables de l'ensemble de données sont résumés ci-dessous. Notez que plus la valeur de probabilité est petite (inférieure à 5 %), plus la relation entre les variables est significative.

Variable 1	Variable 2	valeur de probabilité	Remarques
Âge	Acuité (cote VI-SPDAT)	0,02362	La valeur de probabilité est élevée, mais peut suggérer que la cote d'acuité des clients plus âgés est plus élevée.
Âge	Personnes à charge	0,00024	La valeur de probabilité est élevée, mais peut suggérer que les clients plus jeunes sont plus susceptibles d'avoir des personnes à charge.
Mois d'itinérance	Acuité (cote VI-SPDAT)	0,01060	La valeur de probabilité est élevée, mais peut suggérer que plus le nombre de mois d'itinérance est élevé, plus la cote moyenne d'acuité est élevée.
Mois d'itinérance	personnes à charge	0,00568	La valeur de probabilité est élevée, mais peut suggérer que les clients avec personnes à charge sont plus susceptibles de se retrouver sans abri pendant un nombre de mois inférieur.
Sexe	Âge	0,04990	Les hommes de l'échantillon sont plus âgés que les femmes.
Sexe	Personnes à charge	0,01014	Les femmes sont plus susceptibles d'avoir des personnes à charge.
Sexe	Origine ethnique	0,00212	La proportion d'hommes est plus grande dans le groupe de personnes de race blanche que dans les autres groupes.
Sexe	Organisation	0,00181	Bissell Centre accueillait une clientèle composée de plus d'hommes alors que CEASE, CSS, E4C et IAAW accueillait un plus grand nombre de femmes.
Origine ethnique	Épisodes au cours de la dernière année	0,00022	Les Métis avaient un nombre moyen d'épisodes d'itinérance significativement plus élevé, mais il n'y avait que 4 Métis dans l'échantillon. Il n'y avait pas de différences dans les groupes avec des échantillons plus grands.
Origine ethnique	Organisation	0,00014	Une valeur de probabilité peu élevée peut être accidentelle, causée par des observations uniques. Plus de données sont nécessaires pour confirmer.

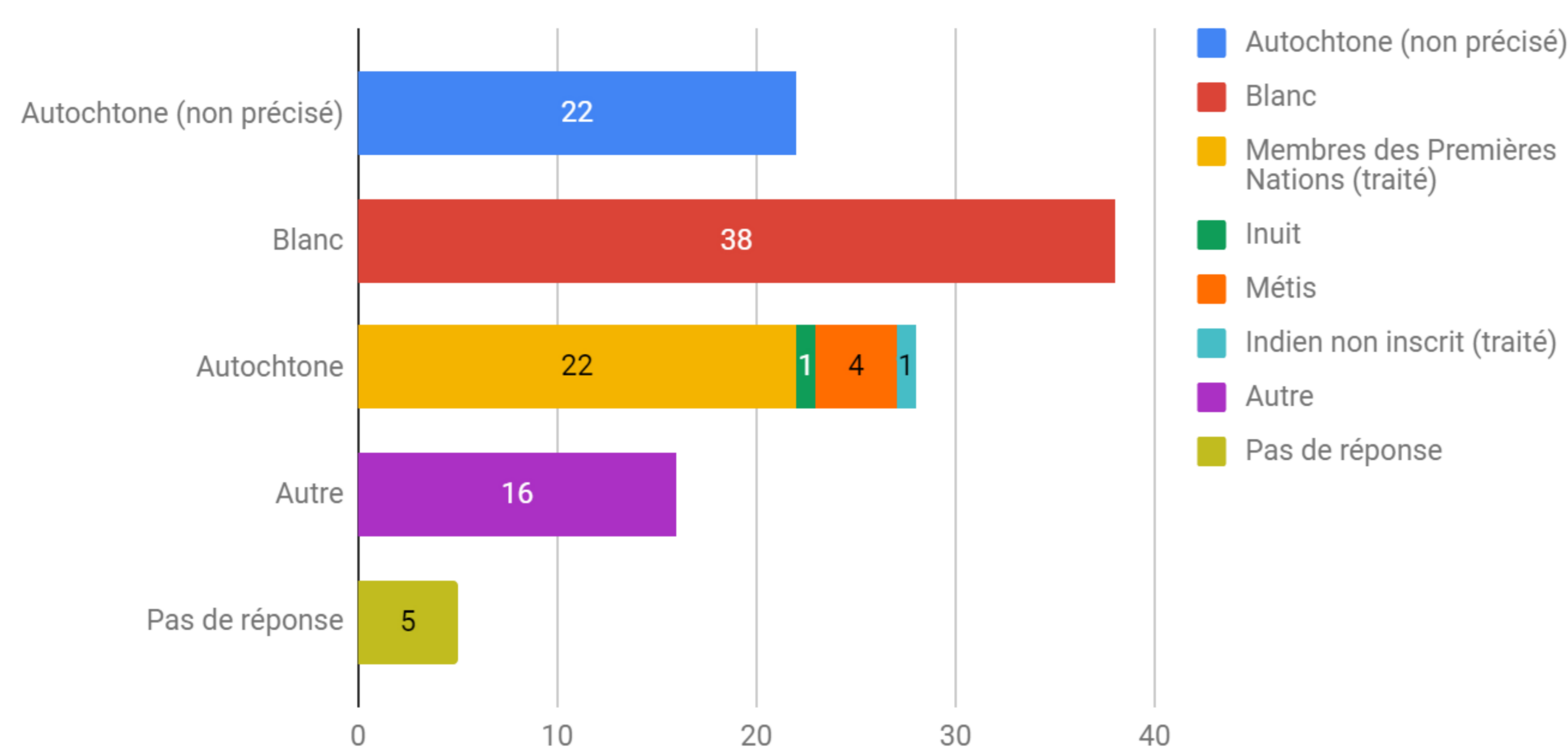
Lieu de l'évaluation	Organisation	0,00998	Les clients de CSS n'ont eu des évaluations que dans les refuges alors que CEASE n'a accueilli que des personnes en situation précaire de logement.
Organisation	Âge	0,04119	Pregnancy Pathways accueillait une clientèle plus jeune (seulement deux dossiers) alors que HIV Edmonton comptait une clientèle plus âgée.
Organisation	Épisodes au cours de la dernière année	0,00056	Différence entre HIV Edmonton et IAAW en nombre d'épisodes rapportés.
Organisation	Acuité (cote VI-SPDAT)	0,04733	La moyenne des cotes d'acuité varie selon les organisations.
Organisation	Utilisation de FIND (1, oui et 0, non)	0,03133	Tous les clients d'IAAW et de CSS avaient des personnes à charge.
Utilisation de FIND (1, oui et 0, non)	Priorité pour Supported Referrals	0,02202	Ceux qui n'avaient pas la priorité pour le programme SR étaient plus susceptibles de ne pas avoir accès à FIND.

Genre. N = 109



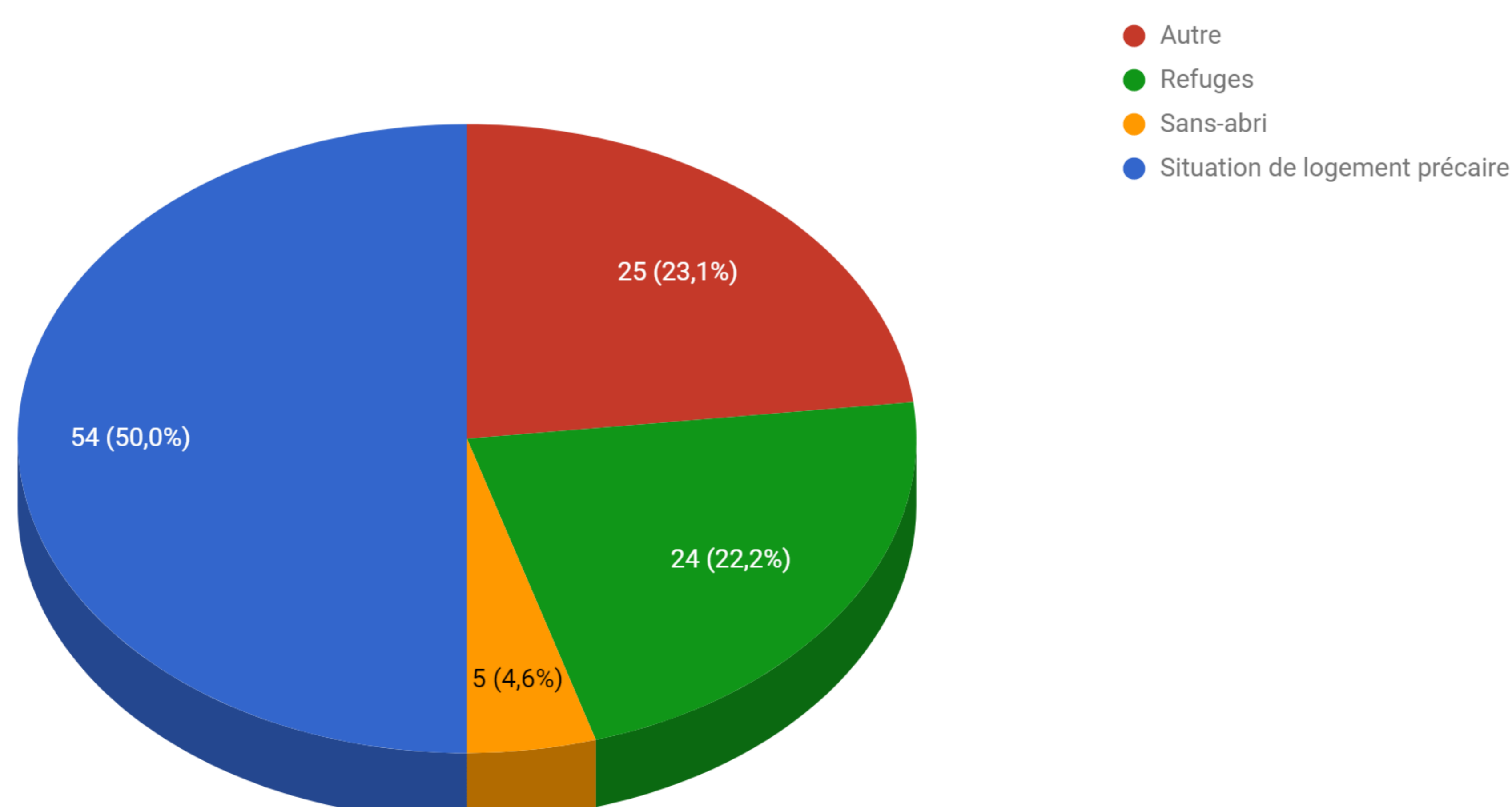
La plupart des participants au programme SR étaient des femmes (62 %) contre 37 % d'hommes.

Origine ethnique. N = 109



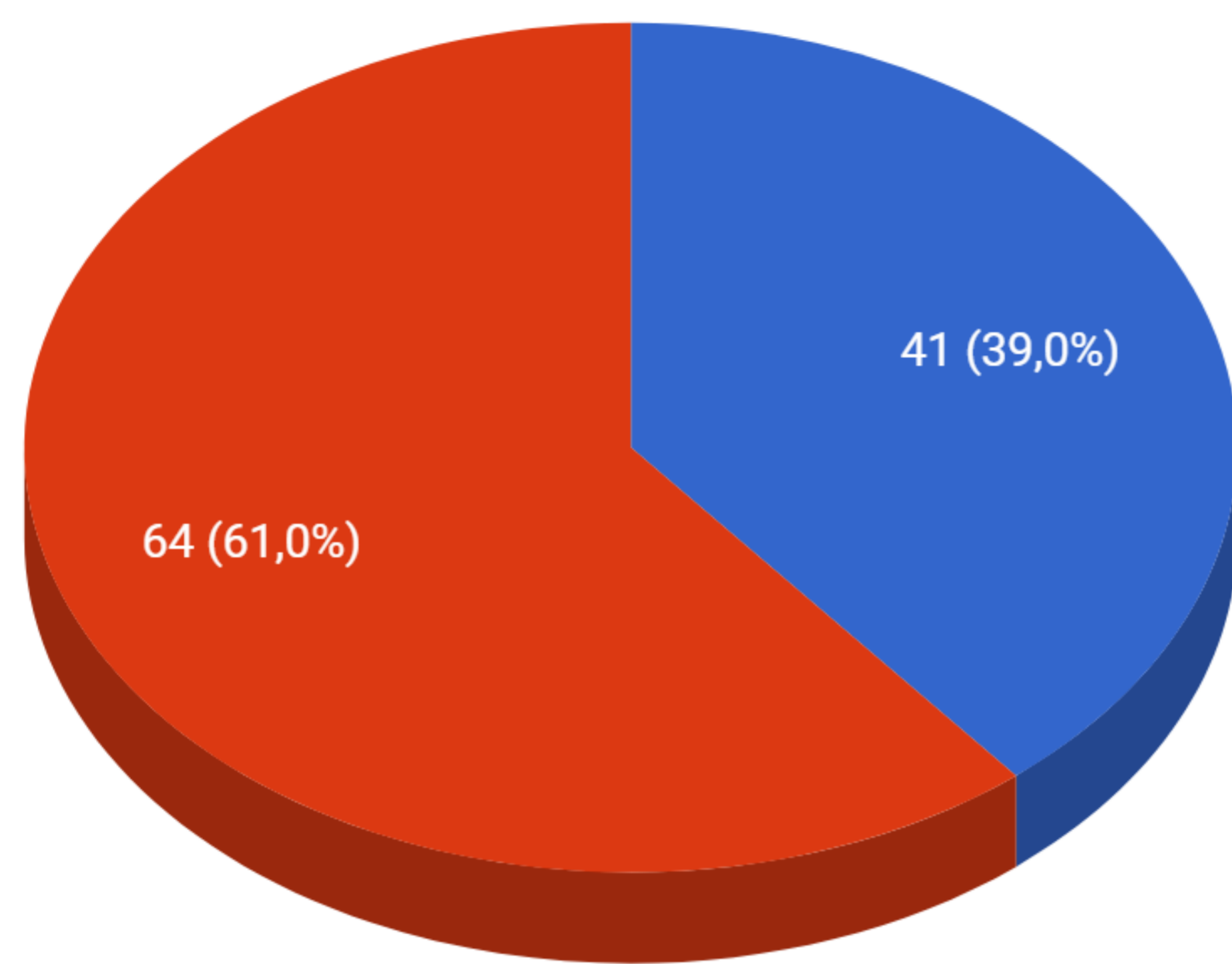
Quant à l'origine ethnique déclarée par la plupart des participants, 35 % étaient de race blanche, 20 % étaient membres des Premières Nations (traité), 20 % étaient autochtones et 15 % appartenaient à la catégorie Autre (possiblement des immigrants ou des minorités visibles). Le reste des participants étaient Métis, Indiens non inscrits, Inuits et membres de la catégorie Pas de réponse.

Emplacement au moment de l'évaluation. N = 108



La plupart des participants au programme SR étaient des personnes en situation précaire de logement (50 %), suivi de personnes provenant de refuges (22 %) et d'autres lieux (23 %). Seulement 5 % des personnes venaient de la rue.

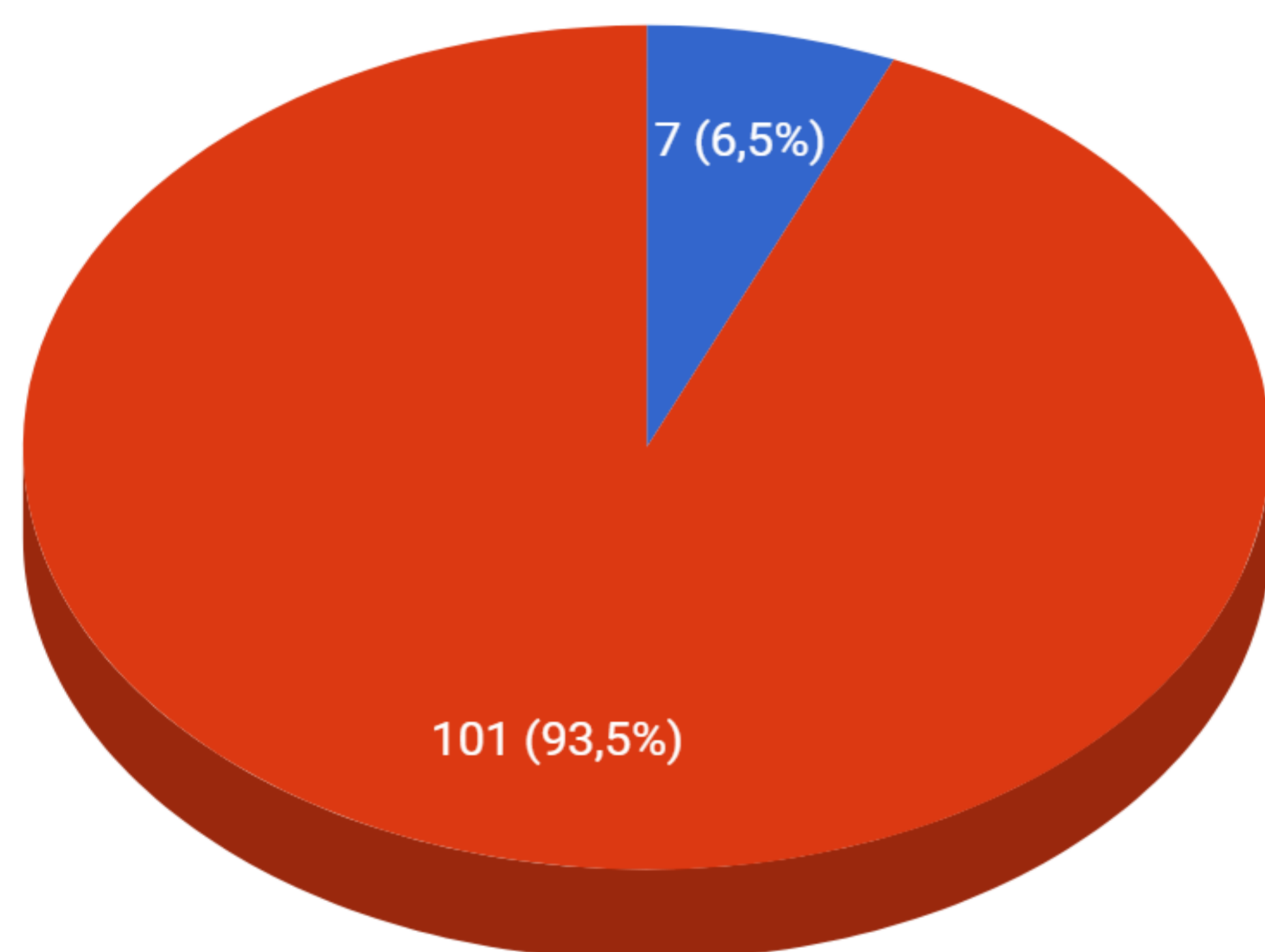
Accès à FIND. N = 105



- Non
- Oui

Environ 61 % des clients ont visité le magasin d'ameublement FIND, le reste ne l'ayant pas visité.

Recommandation de prise en charge mise en priorité. N = 108

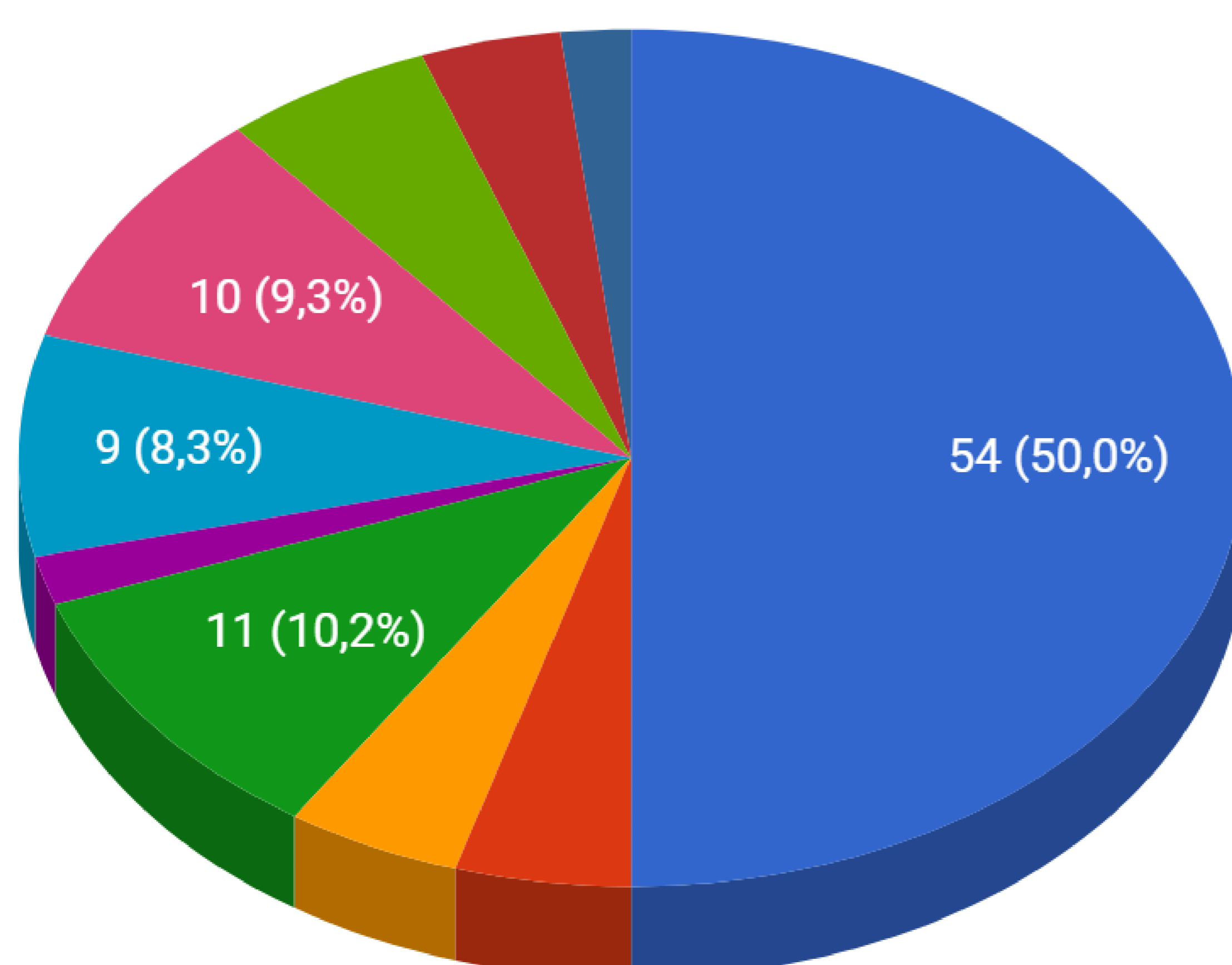


- Non
- Oui

La plupart (94 %) a été considérée comme prioritaire pour une recommandation SR, ce qui correspond aux critères d'admissibilité prévus par HTE dans les contrats des agences. On pourrait donc conclure que les agences ont utilisé les cotes VI-SPDAT de manière appropriée, de sorte que seule la priorité pour la Gestion de cas intensive de quelques recommandations SR a été revue.

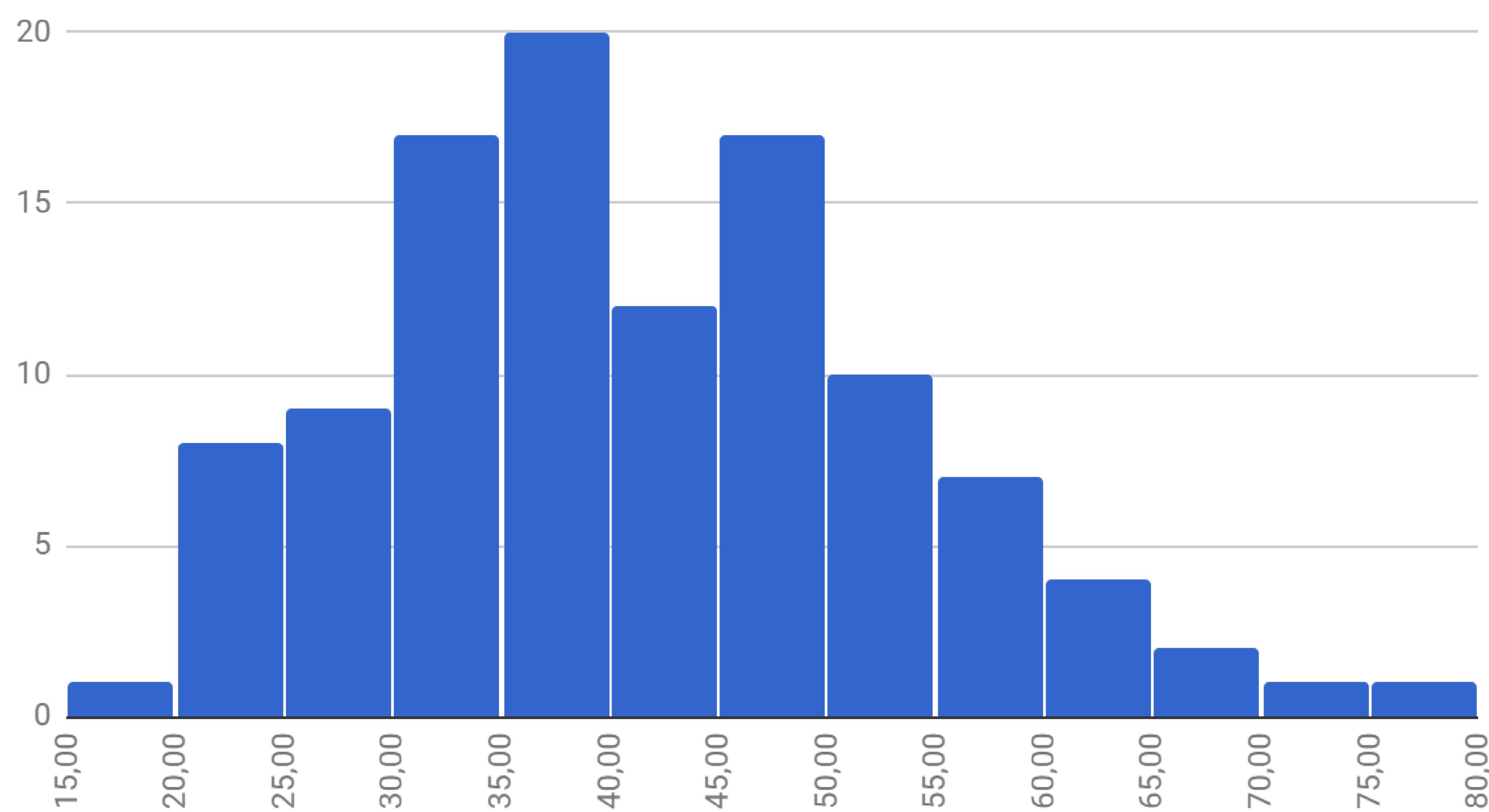
Le Bissell Centre représentait 50 % des clients SR de l'échantillon. Le reste était réparti de manière relativement égale entre les neuf autres fournisseurs de services.

Organisation. N = 108



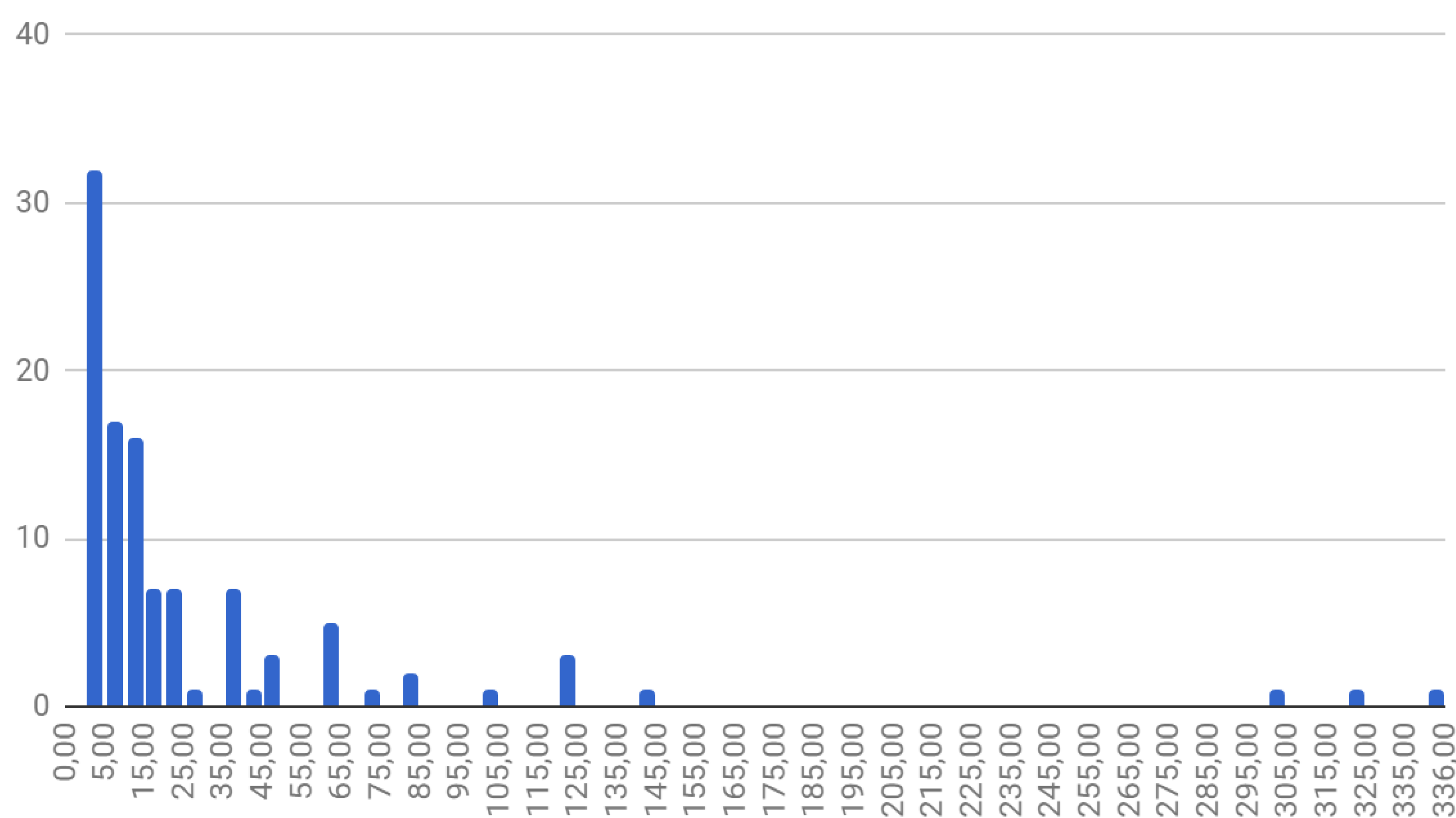
- Bissell
- CEASE
- CSS
- e4c
- George Spady
- HIV Edmonton
- IAAW
- Mustard Seed
- Norwood
- Pregnancy Pathways

Âge



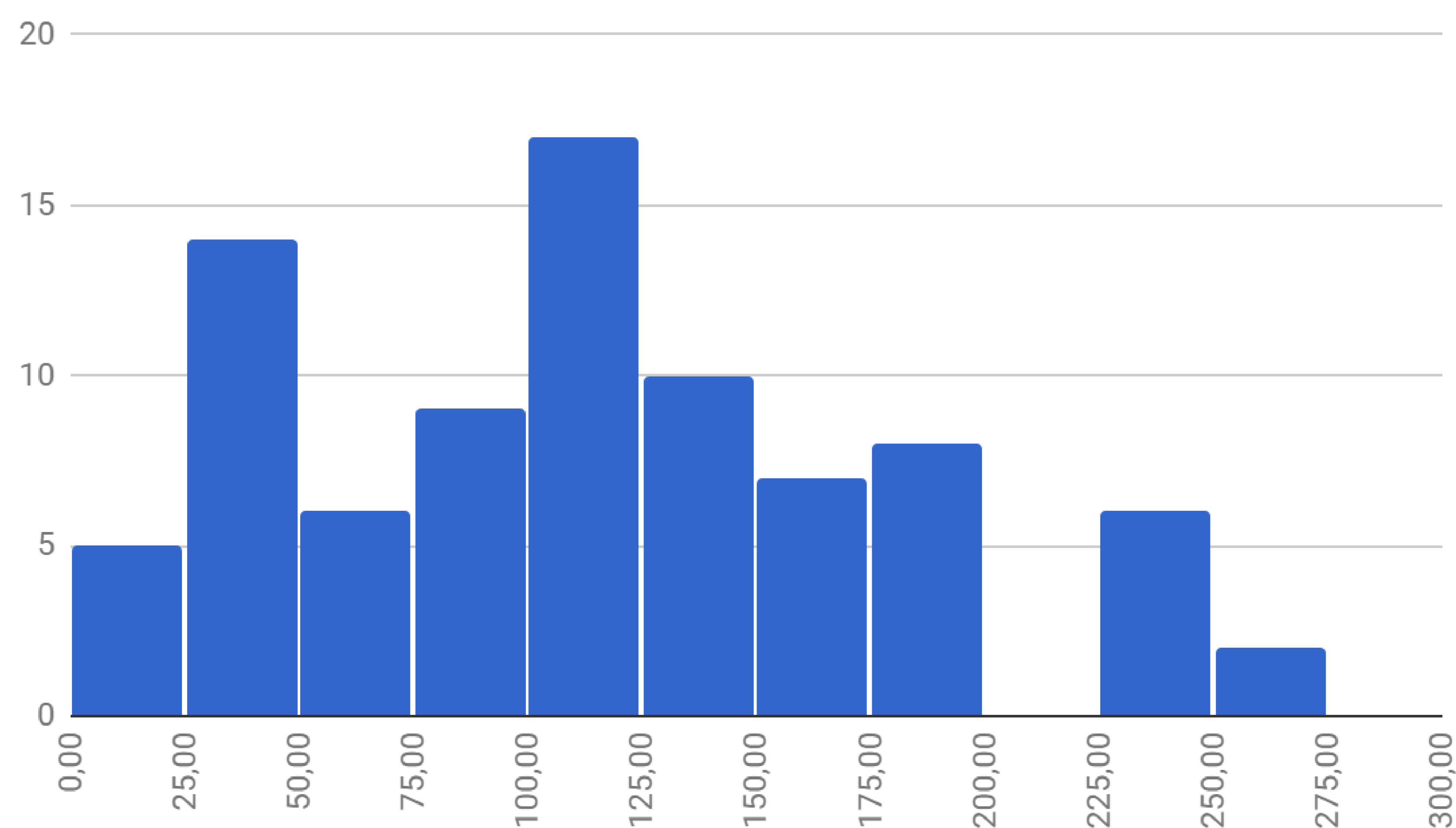
La plupart des clients étaient en âge de travailler, soit entre 20 et 55 ans.

Mois d'itinérance



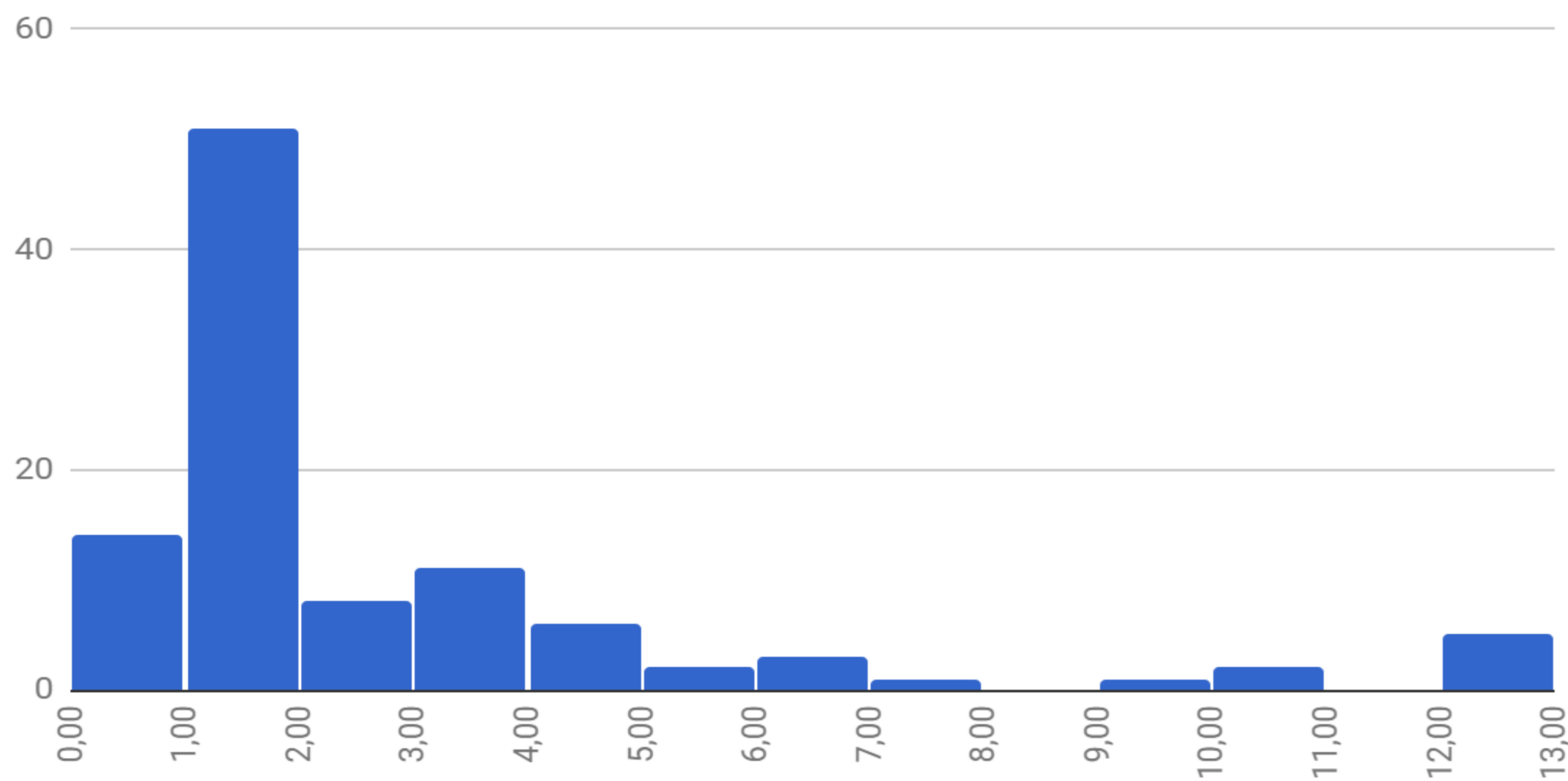
La durée en situation d'itinérance des clients était généralement inférieure à un an, bien que certains l'aient été plus longtemps. Comme il y a plusieurs valeurs aberrantes aux points de données 300 et plus, il n'est pas clair si ces valeurs reflètent des inexactitudes dans les données ou si les clients ont effectivement déclaré qu'ils étaient en situation d'itinérance depuis plus de 25 ans avec une cote VI-SPDAT faible.

Jours du programme



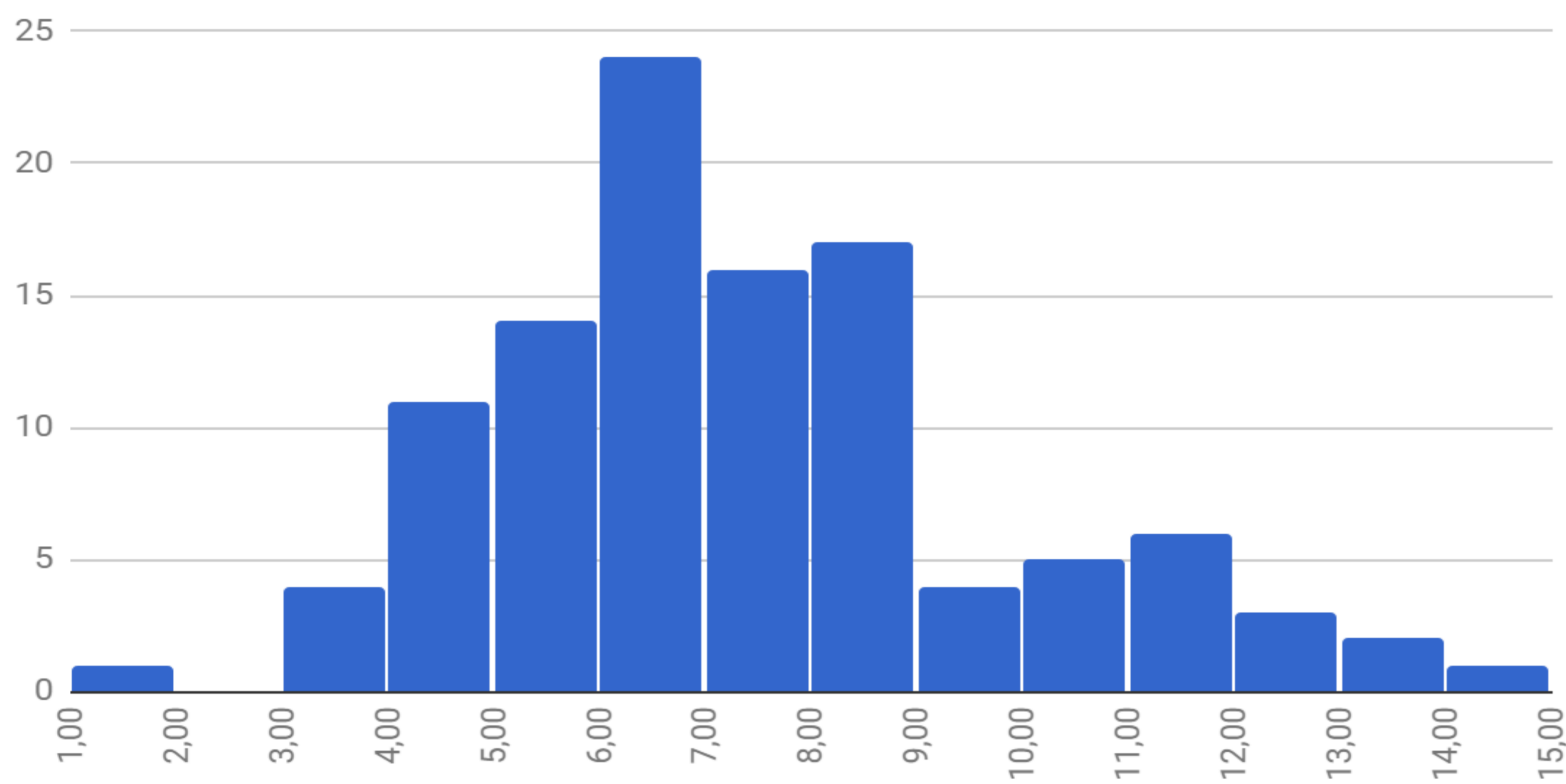
Le nombre de jours de participation au programme variait de 0 à 2 à 75 jours, mais la plupart était de moins de 150 jours. Comme le projet pilote était en cours, de nombreux participants seraient probablement restés plus longtemps dans le programme, complétant éventuellement la période de soutien de 180 jours.

Épisodes au cours de la dernière année



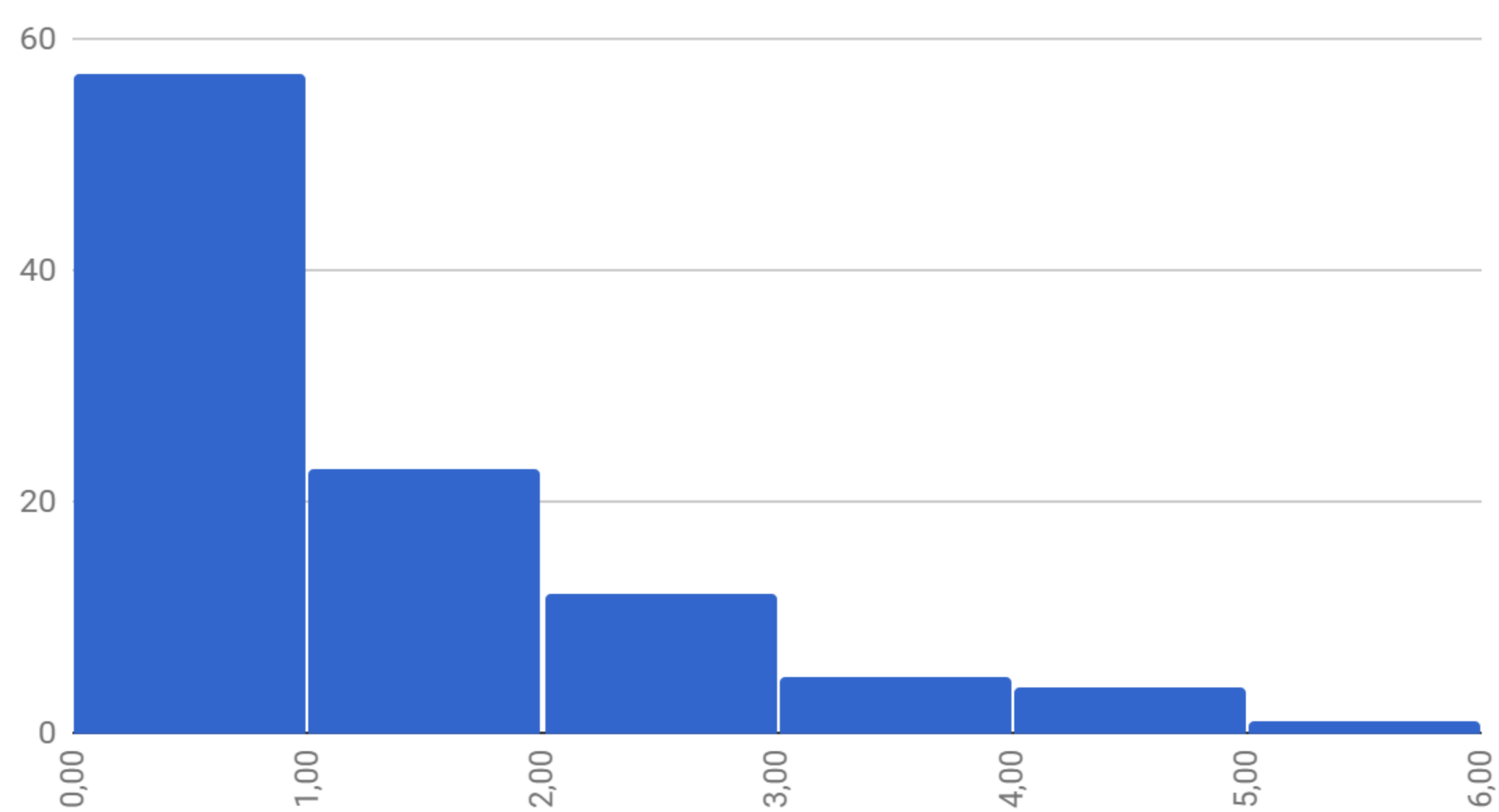
La majorité des participants au programme ont eu un épisode d'itinérance, mais la fourchette pour un plus petit nombre s'est accrue de 13.

Acuité (cote VI-SPDAT)



Les cotes d'acuité allaient de 1 à 15, la plupart se situant entre 5 et 9.

Personnes à charge



La plupart des personnes ayant des personnes à charge ont déclaré un à deux épisodes.

COMPARAISON DES PROGRAMMES SUPPORTED REFERRALS, RELOGEMENT RAPIDE ET LOGEMENT D'ABORD

Ensembles de données compilées

Comme mentionné précédemment, les ensembles de données des programmes SR, Logement d'abord et Relogement rapide ont été compilés pour développer un échantillon plus grand en vue d'une analyse comparative plus poussée. Cela était possible car ils utilisaient les mêmes variables et le même système (ETO) pour la collecte.

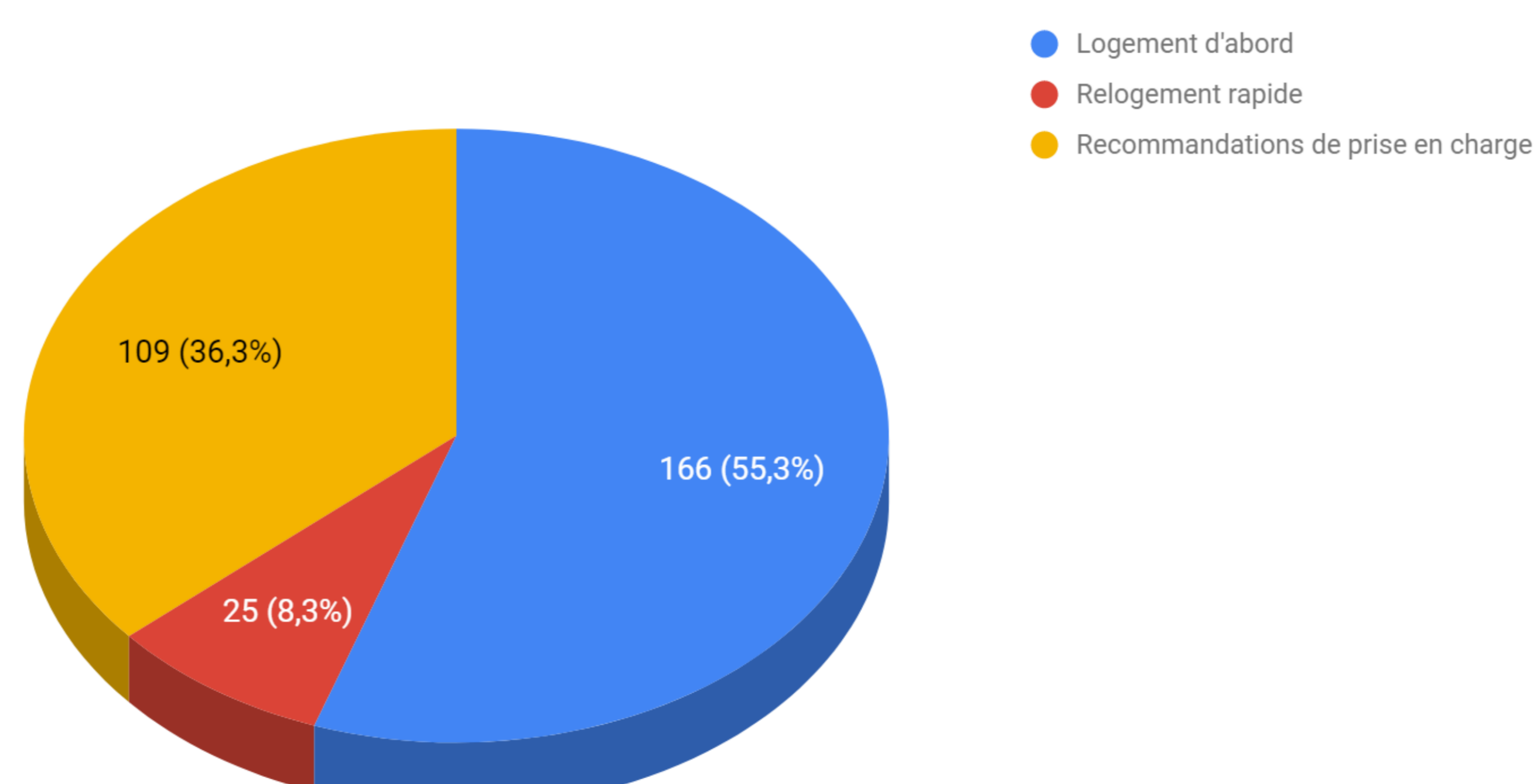
Deux ensembles de données du système ETO (Efforts to Outcomes) tirées des programmes Relogement rapide (n=25), Supported Referral ((n=109) et Logement d'abord (n=166) d'avril 2017 à mars 2018 ont été fournis à l'évaluateur par le personnel d'Homeward Trust.

La suite de cette section fournit un aperçu des résultats de l'analyse combinée des ensembles de données, à partir de laquelle nous présentons ensuite les différences statistiquement significatives entre les deux groupes. L'annexe A fournit des graphiques montrant les tendances générales dans l'ensemble de données combinées.

Il est important de noter que les trois modèles de programme comparés sont différents. – Nous ne suggérons pas que les points de différenciation sont positifs ou négatifs. Le but de l'analyse est plutôt de comprendre en quoi la cohorte du programme SR diffère en termes d'indicateurs clés par rapport aux cohortes des programmes Relogement rapide et Gestion de cas intensive.

Alors que la production de rapports Relogement rapide (comme Gestion de cas intensive et Logement d'abord) comprend les renseignements sur les sorties fructueuses et infructueuses du programme, il n'en est pas ainsi pour le projet Supported Referral. Les participants au programme SR ne font jamais partie d'un programme comme tel; les agences génèrent des rapports sur la prestation continue de services qu'ils offrent aux bénéficiaires du financement du programme et font des rapports mensuels sur l'état du logement pour chaque recommandation de prise en charge pendant la période de six mois suivant l'accès au logement. Par la suite, les agences ne sont plus tenues de produire des rapports sur l'état du logement des participants au programme SR. Ainsi, ces derniers n'ont jamais à adhérer ni à quitter un programme distinct : l'agence continue d'offrir les services de soutien qu'elle aurait fournis en d'autres circonstances, sauf qu'à présent, elle le fait auprès d'un client logé par l'intermédiaire du programme SR. La période de production de rapports prend fin après six mois.

Nom du programme



Variables quantitatives

L'âge moyen dans l'échantillon était de 42,5 ans, avec 40,3 mois d'itinérance et 129 jours dans le programme.

La cote VI-SPDAT était d'environ 10 et le nombre moyen de jours écoulés entre la prise en charge et l'accès au logement était de 56.

	Nombre de jours du programme	De la prise en charge à l'accès au logement	Âge	Cote VI-SPDAT	Mois d'itinérance
Décompte	275	279	300	299	296
Moyenne	129,0	55,7	42,5	9,5	40,3
Min	0	0	19	1	0
Q1	78	11	33	7	12
Médiane	126	34	41	10	24
Q3	179	88	52	12	49
Max	326	387	77	16	420
Écart type	70	58	13	3	58
Coefficient de variation	54,0 %	103,8 %	29,5 %	33,5 %	144,8 %
Asymétrie	0,31	1,59	0,23	-0,16	3,72

Résultats de corrélation

Les résultats des coefficients de corrélation sont présentés ci-dessous. Les conclusions de base sont qu'une cote VI-SPDAT plus élevée est corrélée à de plus longs délais entre la prise en charge et l'accès au logement. Parmi les corrélations moins évidentes, on note la cote VI-SPDAT, le nombre de mois d'itinérance et le nombre de jours de participation au programme.

	Nombre de jours du programme	De la prise en charge à l'accès au logement	Âge	Cote VI-SPDAT	Mois d'itinérance
Nombre de jours du programme	1				
De la prise en charge à l'accès au logement	-0,007	1			
Âge	0,055	0,041	1		
Cote VI-SPDAT	0,110	0,228	0,052	1	
Mois d'itinérance	0,019	0,061	0,066	0,087	1

Liens significatifs

Les liens significatifs entre les variables de l'ensemble de données sont résumés ci-dessous.

Variable 1	Variable 2	Valeur de probabilité	Remarques
Emplacement actuel	Âge	0,004	Les clients venant de la rue sont plus âgés
Emplacement actuel	Personnes à charge	0,000	Aucune personnes à charge parmi les personnes vivant dans la rue
Emplacement actuel	Origine ethnique	0,009	Pour les clients en situation de logement précaire, la proportion est plus élevée chez les autochtones et plus faible chez les gens de race blanche
Emplacement actuel	Sexe	0,006	Les clients vivant dans la rue sont principalement des hommes
Emplacement actuel	Nom du programme	0,000	Les clients venant de la rue se trouvent principalement dans le programme Logement d'abord. Ils sont rarement dans le programme SR.
Emplacement actuel	De la prise en charge à l'accès au logement	0,003	Le délai de la prise en charge à l'accès au logement est plus long pour ceux qui viennent de la rue
Emplacement actuel	Cote VI-SPDAT	0,000	Le VI-SPDAT est plus élevé pour les clients venant de la rue
Personnes à charge	Âge	0,000	Les clients plus jeunes ont plus de personnes à charge
Personnes à charge	Nombre de jours de participation au programme	0,010	Nombre de jours de participation au programme inférieur si le client a des personnes à charge
Personnes à charge	Sexe	0,000	Personnes à charge liées à la clientèle féminine
Personnes à charge	Mois d'itinérance	0,000	Les clients ayant des personnes à charge sont moins longtemps sans abri
Personne à charge	De la prise en charge à l'accès au logement	0,000	Délai de la prise en charge à l'accès au logement plus court pour les clients ayant des personnes à charge
Personne à charge	Cote VI-SPDAT	0,000	Les clients ayant des personnes à charge présentent des cotes VI-SPDAT plus faibles
Origine ethnique	Âge	0,009	La clientèle inuit est plus âgée NOTE : L'échantillon est petit

Origine ethnique	Sexe	0,001	Les personnes de race blanche sont majoritairement des hommes et les autochtones sont plus souvent des femmes
Origine ethnique	Cote VI-SPDAT	0,002	Les Métis présentent une cote VI-SPDAT plus élevée NOTE : L'échantillon est petit
Sexe	Âge	0,000	Les hommes sont plus âgés
Sexe	Mois d'itinérance	0,002	Les hommes demeurent sans abri plus longtemps
Sexe	Cote VI-SPDAT	0,015	Les hommes présentent une cote VI-SPDAT plus élevée
Nom du programme	Nombre de jours de participation au programme	0,005	Séjours plus long dans les programmes Logement d'abord
Nom du programme	Personne à charge	0,000	Personnes à charge dans le programme SR
Nom du programme	Origine ethnique	0,000	Proportion plus élevée de membres des Premières Nations et plus faible de personnes de race blanche dans les programmes Relogement rapide. Proportion plus faibles d'autochtones dans les programmes Logement d'abord.
Nom du programme	Sexe	0,000	Plus de femme dans le programme SR et principalement des hommes dans les programmes Logement d'abord
Nom du programme	Mois d'itinérance	0,038	Moins de mois dans les programmes SR
Nom du programme	De la prise en charge à l'accès au logement	0,000	Délai court pour les programmes SR
Nom du programme	Cote VI-SPDAT	0,000	Cote élevée pour les programmes Logement d'abord

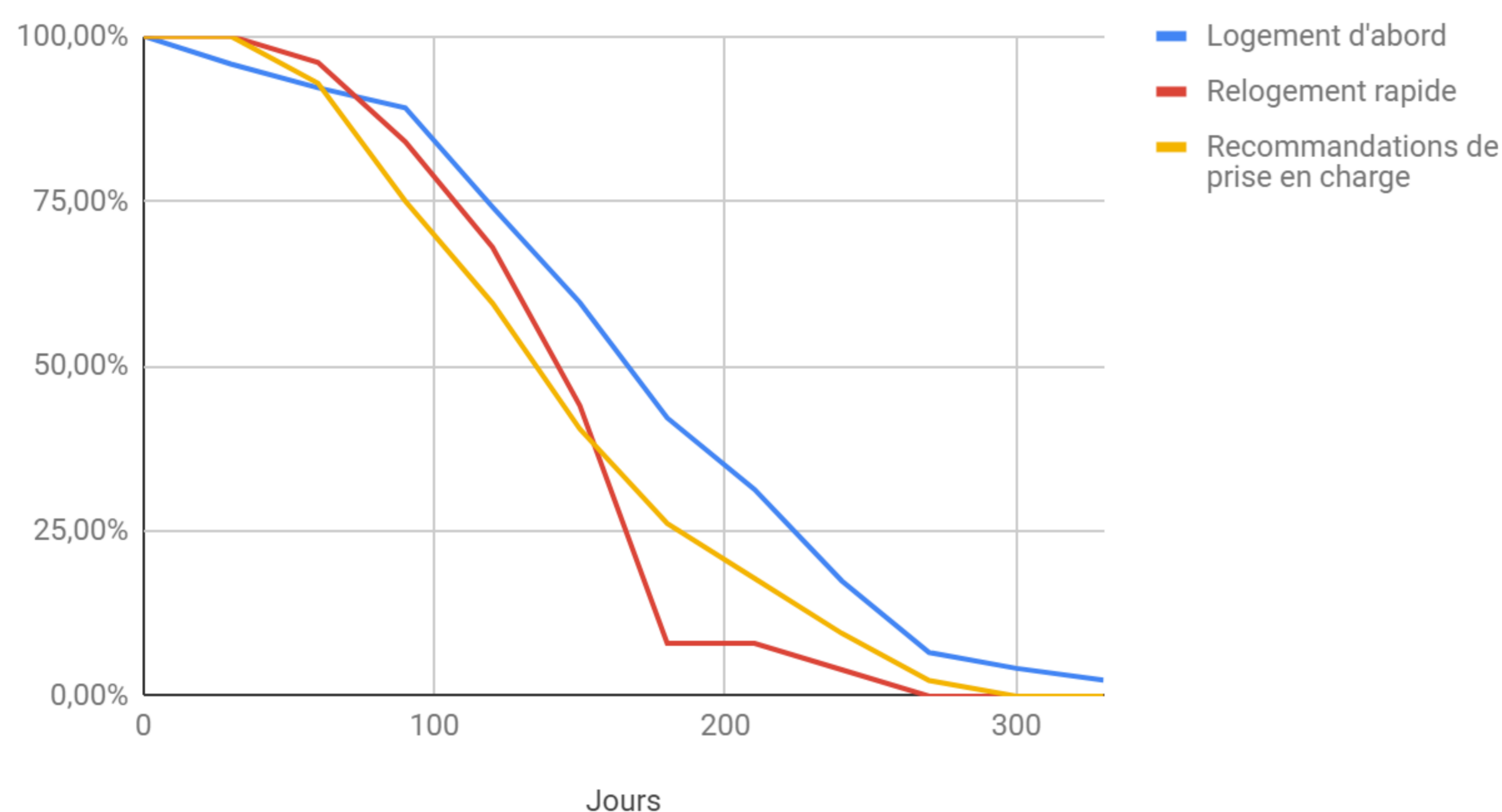
Nombre de jours du programme

Il est nécessaire d'examiner de plus près le fait que les programmes Relogement rapide et Gestion de cas intensive ont des modèles de services spécifiques. Depuis avril 2017, Relogement rapide est un programme d'une durée de trois mois, alors qu'il était de six mois auparavant. Ainsi, les participants au programme quitteront probablement le programme après environ trois mois. Le programme de Gestion de cas intensive s'étend sur 12 mois au terme desquels les participants sont susceptibles de quitter le programme. Il est donc difficile d'effectuer des comparaisons directes des taux de déclin d'un programme à l'autre.

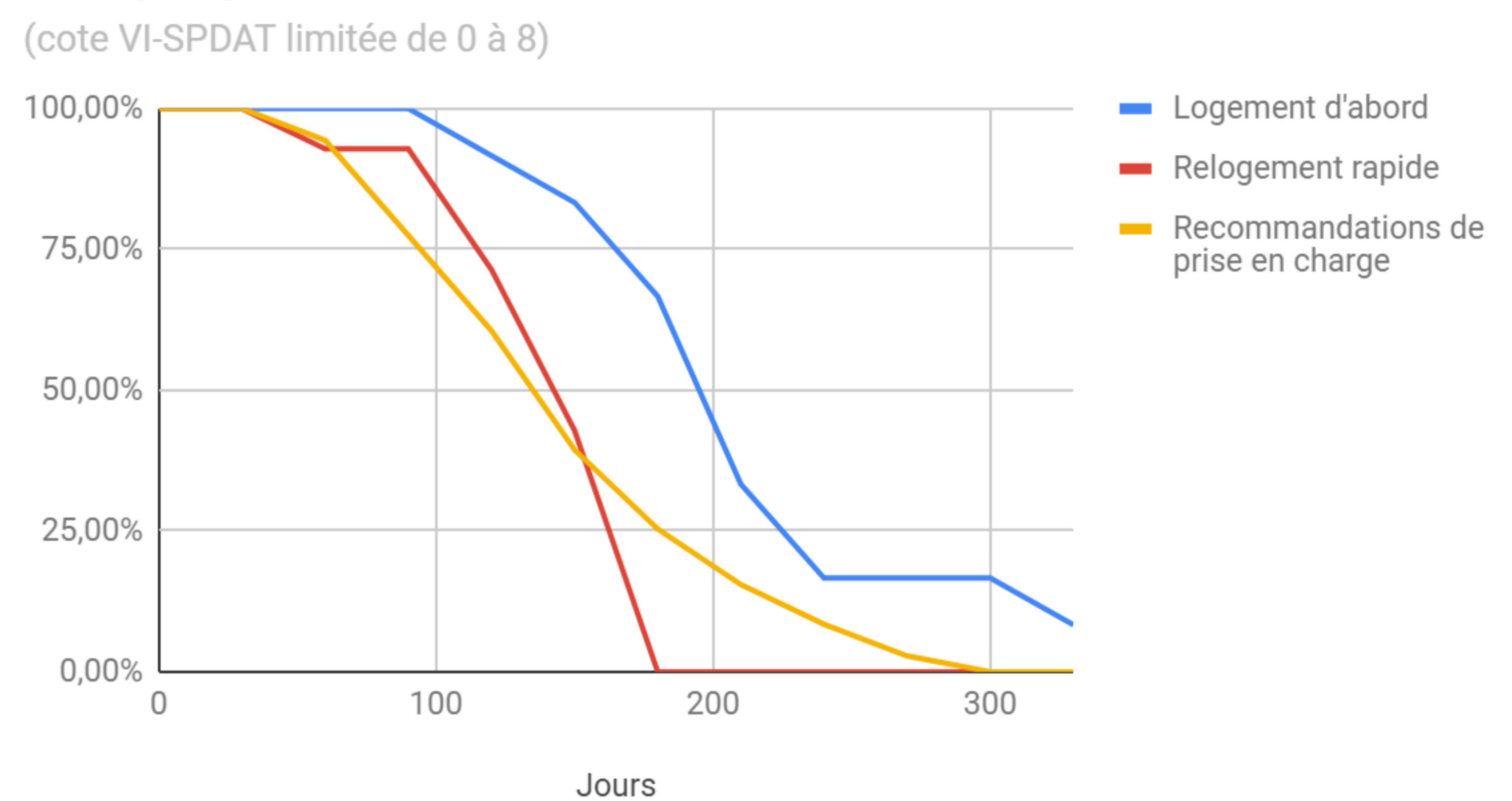
Par conséquent, nous avons généré une comparaison très précise de la stabilité du logement dans le temps pour les participants d'acuités similaires examinant les tendances en matière de rétention de logements chez les personnes bénéficiant du programme SR et celles participant aux programmes de Gestion intensive de cas et Relogement rapide. On observe une plage d'acuité VI-SPDAT de 0 à 8, basée sur les lignes directrices du projet, avec des exceptions.

Comme le montrent les graphiques ci-dessous, en comparant les acuités faibles, nous constatons des baisses dans le programme Relogement rapide à environ 180 jours, comparativement à 280 jours pour toutes les acuités.

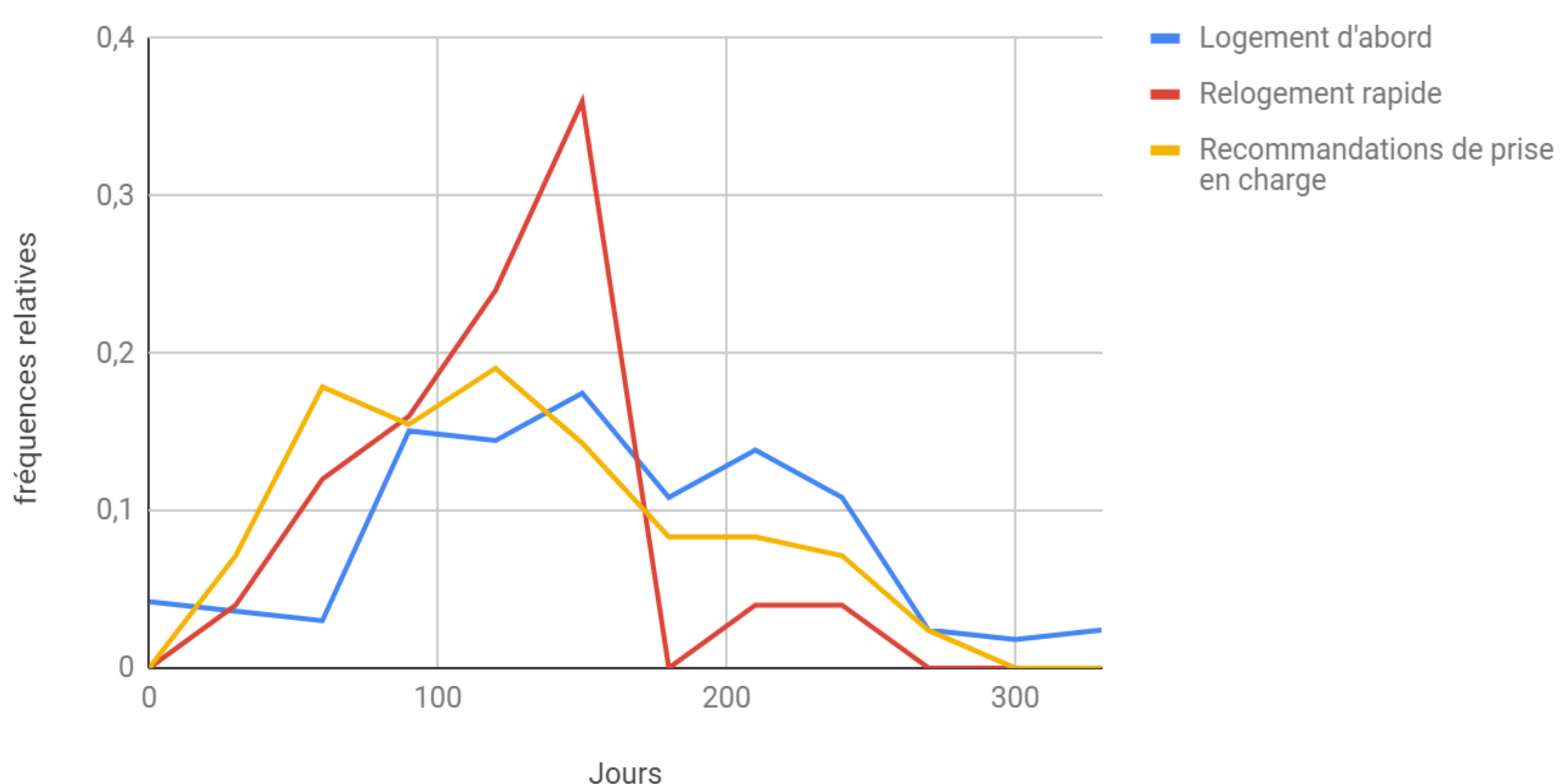
Pourcentage de clients hébergés un nombre de jours donné d'un programme à l'autre



Pourcentage de clients hébergés un nombre de jours donné d'un programme à l'autre (cote VI-SPDAT limitée de 0 à 8)



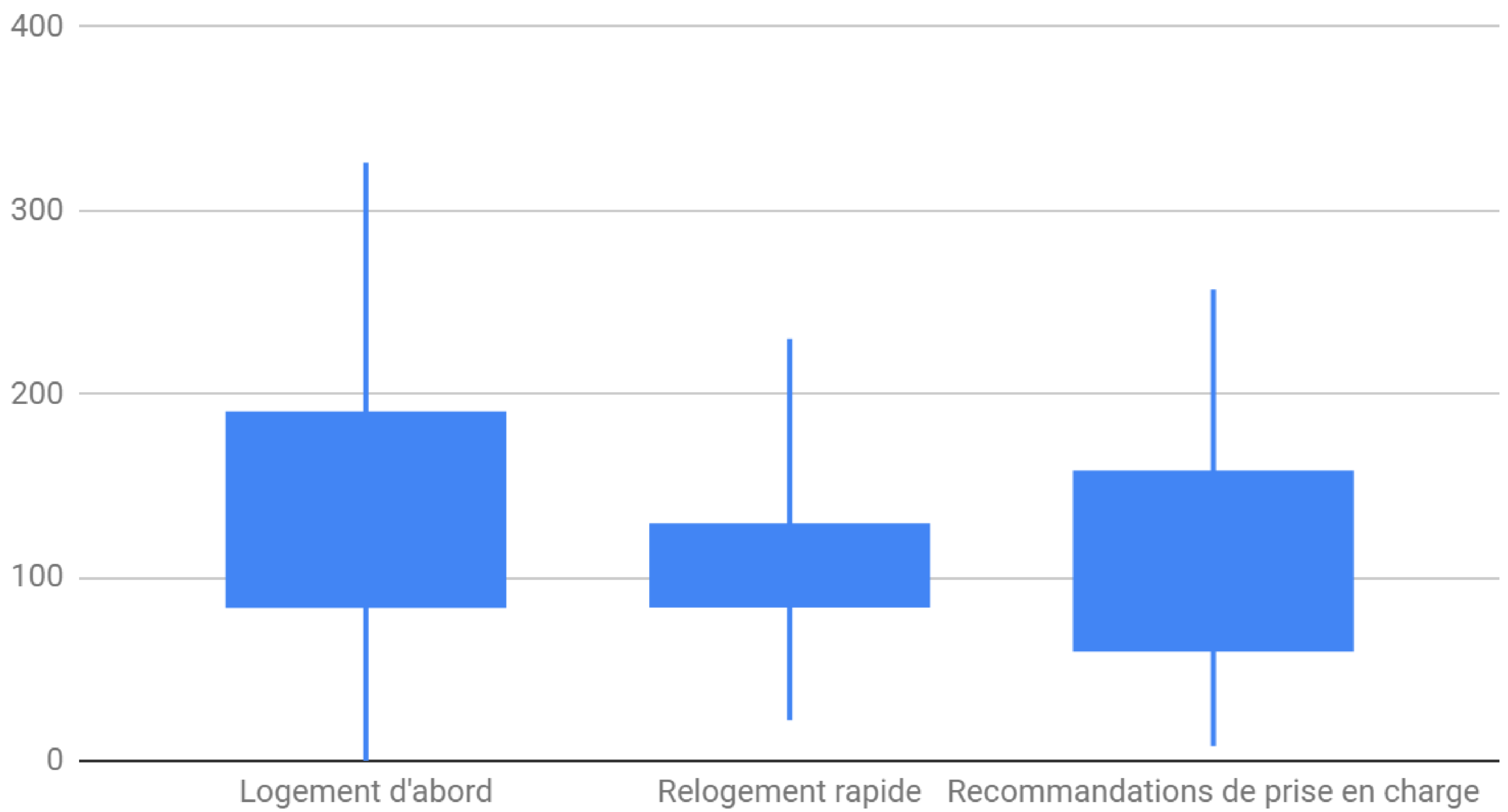
Jours du programme d'un programme à l'autre, fréquences relatives



Jours du programme d'un programme à l'autre, fréquences relatives (cote VI-SPDAT limitée de 0 à 8)



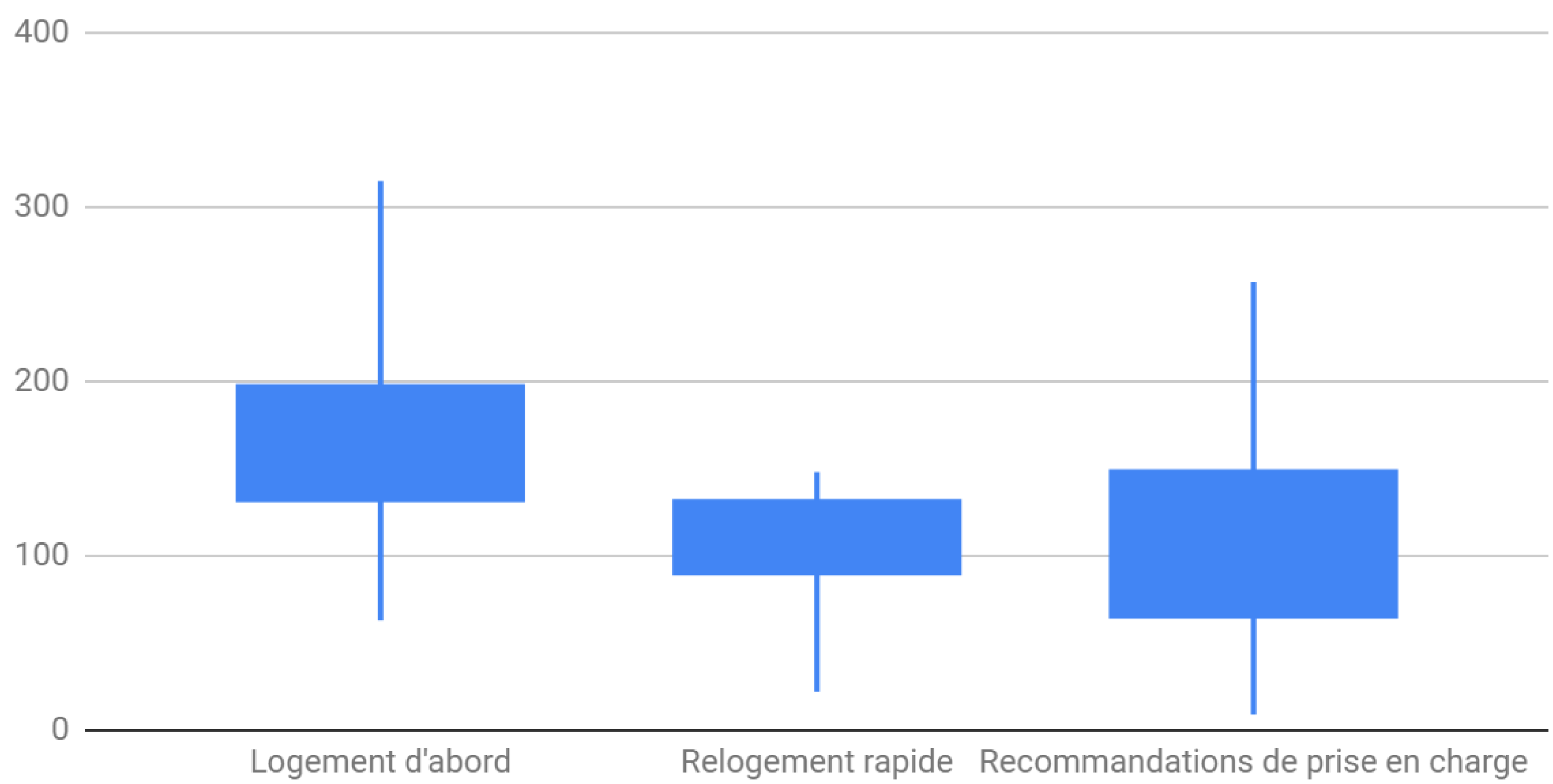
Jours du programme/nom du programme



Le nombre de jours de participation au programme est plus élevé pour le programme SR que pour le programme Relogement rapide, mais il est inférieur à celui du programme Logement d'abord.

Jours du programme/nom du programme

(cote VI-SPDAT limitée de 0 à 8)



En ce qui concerne les acuités faibles, le nombre de jours de participation au programme Relogement rapide se situe autour de 90-110 jours, contre 110-200 pour Logement d'abord et 80-130 pour le programme SR.

Les clients du programme SR participent au programme plus longtemps que ceux du programme Relogement rapide, mais moins longtemps que ceux du programme Logement d'abord au cours des trois premiers mois :

- après 30 jours, 100 % des clients des programmes SR, Relogement rapide et Logement d'abord y participaient toujours;
- après 60 jours, 93 % des clients du programme SR y participaient toujours contre 96 % dans le cas du programme Relogement rapide et 92 % dans le cas du programme Logement d'abord;
- après 90 jours, 75 % des clients du programme SR y participaient toujours contre 84 % dans le cas du programme Relogement rapide et 89 % dans le cas du programme Logement d'abord;

Nombre de jours du programme - toutes acuités

Jours	Logement d'abord	Relogement rapide	Supported Referrals
0	100,00 %	100,00 %	100,00 %
30	95,78 %	100,00 %	100,00 %
60	92,17 %	96,00 %	92,86 %
90	89,16 %	84,00 %	75,00 %
120	74,10 %	68,00 %	59,52 %
150	59,64 %	44,00 %	40,48 %
180	42,17 %	8,00 %	26,19 %
210	31,33 %	8,00 %	17,86 %
240	17,47 %	4,00 %	9,52 %
270	6,63 %	0,00 %	2,38 %
300	4,22 %	0,00 %	0,00 %
330	2,41 %	0,00 %	0,00 %

Analyse des clients avec une acuité inférieure uniquement pendant les 3 premiers mois :

- après 30 jours, 100 % des clients des programmes SR, Relogement rapide et Logement d'abord y participaient toujours;
- après 60 jours, 9 % des clients du programme SR y participaient toujours contre 72 % dans le cas du programme Relogement rapide et 78 % dans le cas du programme Logement d'abord;
- après 90 jours, 4 % des clients du programme SR y participaient toujours contre 40 % dans le cas du programme Relogement rapide et 54 % dans le cas du programme Logement d'abord;

Cela suggère que lorsque l'on compare des acuités similaires, la plupart des participants au programme SR quittent plus tôt que ceux des autres programmes à 90 jours, contre 150 jours pour Relogement rapide et 210 jours pour Logement d'abord.

Nombre de jours de participation au programme – Acuité faible (VI-SPDAT 0-8)

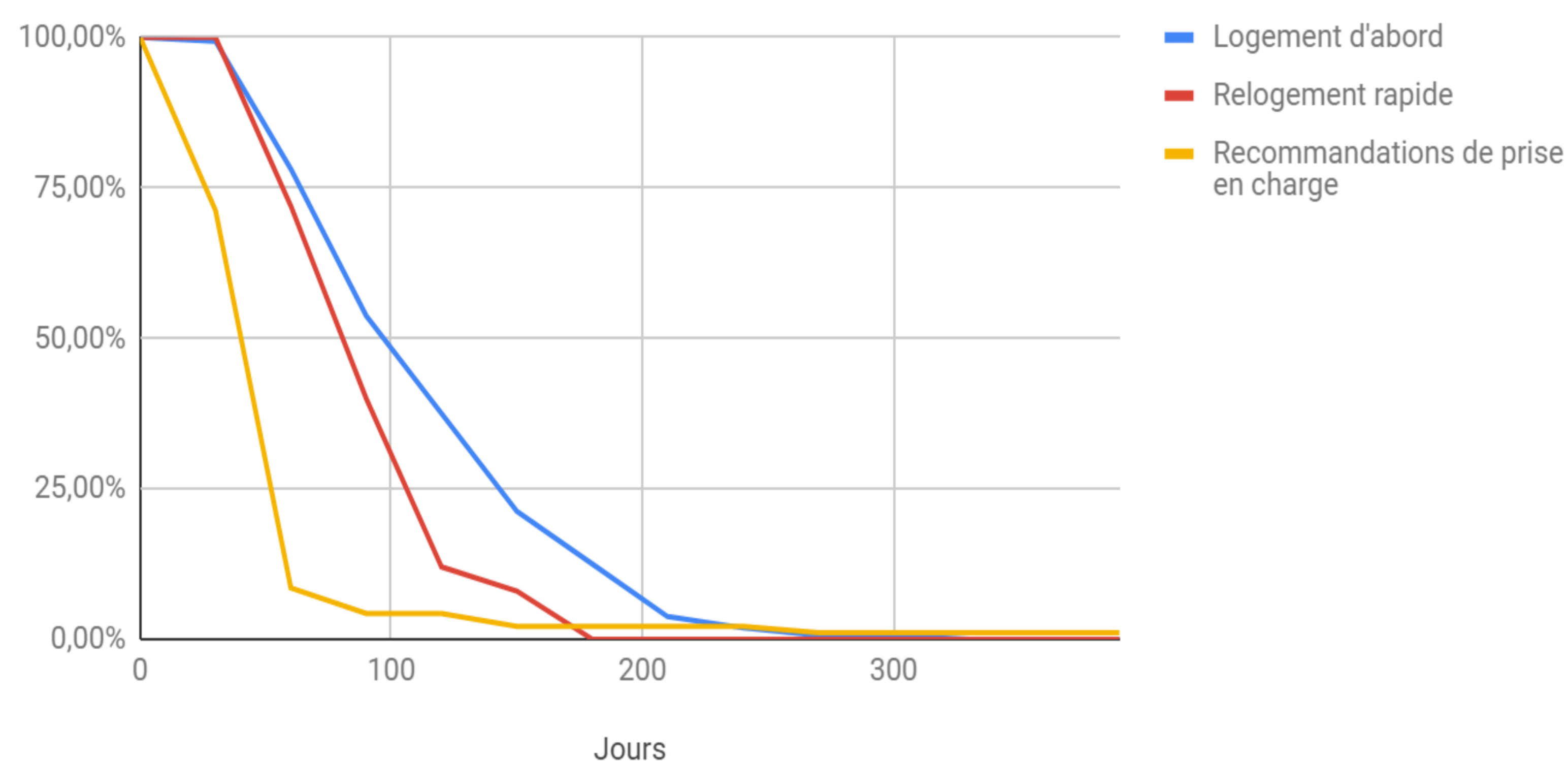
Jours	Logement d'abord	Relogement rapide	Supported Referrals
0	100,00 %	100,00 %	100,00 %
30	99,38 %	100,00 %	71,28 %
60	78,13 %	72,00 %	8,51 %
90	53,75 %	40,00 %	4,26 %
120	37,50 %	12,00 %	4,26 %
150	21,25 %	8,00 %	2,13 %
180	12,50 %	0,00 %	2,13 %
210	3,75 %	0,00 %	2,13 %
240	1,88 %	0,00 %	2,13 %
270	0,63 %	0,00 %	1,06 %
300	0,63 %	0,00 %	1,06 %
330	0,00 %	0,00 %	1,06 %
360	0,00 %	0,00 %	1,06 %
390	0,00 %	0,00 %	1,06 %

De la prise en charge à l'accès au logement

Au moment de comparer le délai écoulé entre la prise en charge et l'accès au logement des différents types de programmes, les clients du programme SR ont attendu moins longtemps que ceux des programmes Relogement rapide et Logement d'abord, comme l'illustre la figure ci-dessous; toutefois, dans l'échantillon, un faible pourcentage de clients a attendu de 150 à 390 jours par rapport à ceux des deux autres programmes. Dans le cas du programme SR, une baisse semble être enregistrée à 60 jours, après quoi 4 % des clients ou moins attendent jusqu'à 390 jours. Ce nombre est de 150 jours dans le cas du programme Relogement rapide et de 180 jours pour le programme Logement d'abord.

Lorsque l'on ne compare que les acuités faibles, l'une des principales différences est que le programme SR semble afficher des durées plus courtes que celles des programmes Relogement rapide et Logement d'abord par rapport à l'échantillon complet. La différence est plus marquée lorsque nous examinons le sous-échantillon.

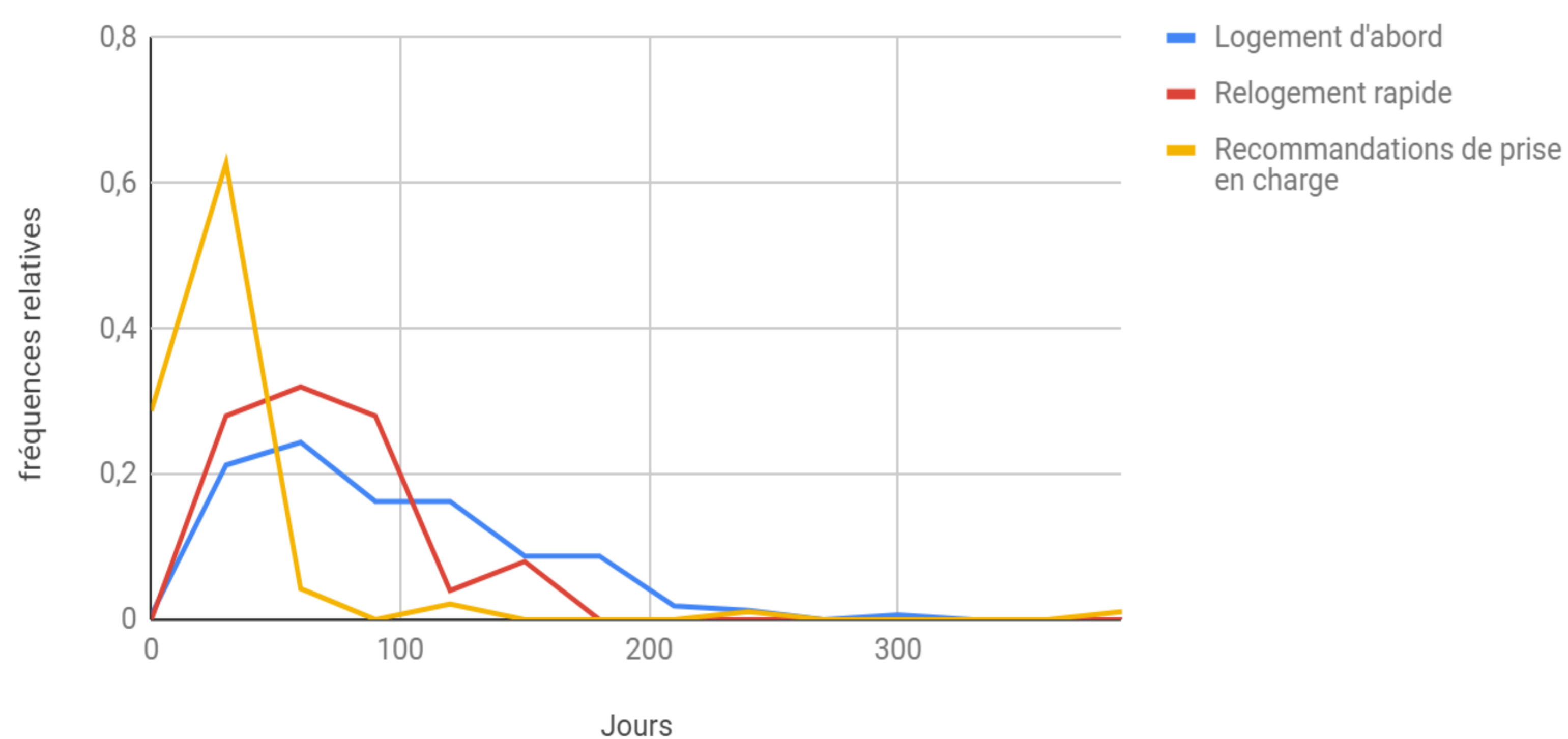
Pourcentage de clients en attente de la prise en charge à l'accès au logement d'un programme à l'autre



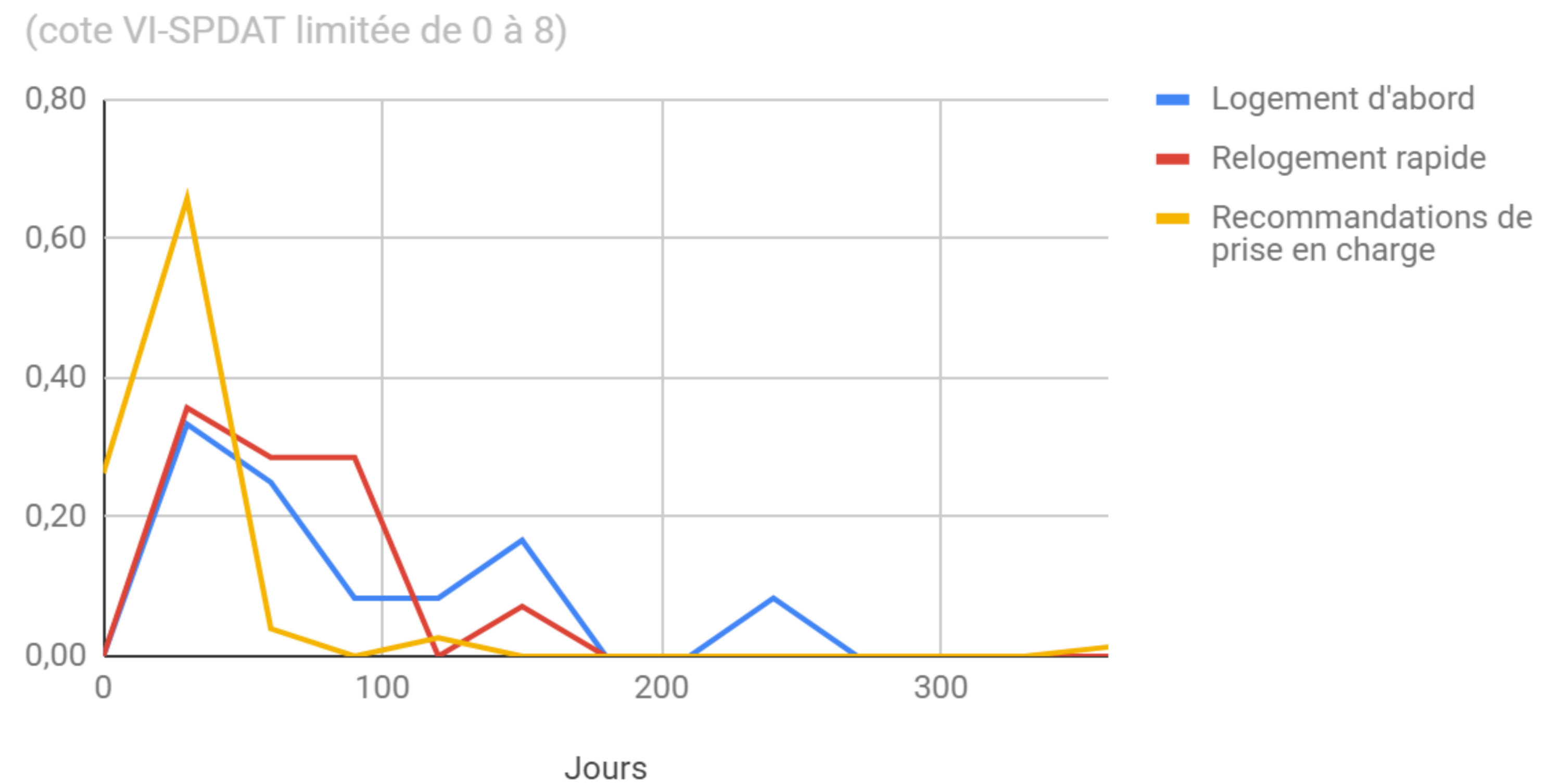
Pourcentage de clients en attente de la prise en charge à l'accès au logement d'un programme à l'autre (cote VI-SPDAT limitée de 0 à 8)



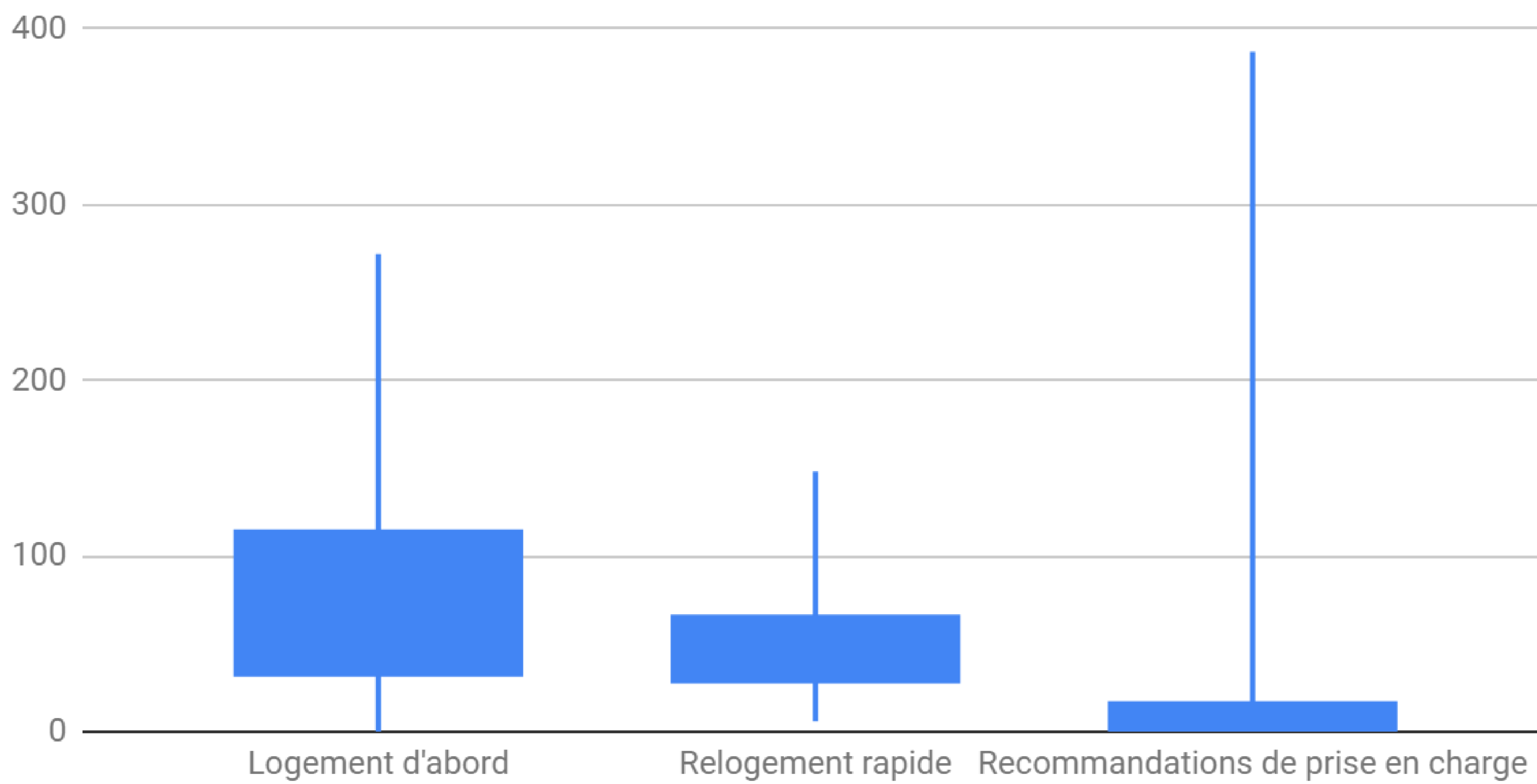
De la prise en charge à l'accès au logement d'un programme à l'autre, fréquences relatives



De la prise en charge à l'accès au logement d'un programme à l'autre, fréquences relatives (cote VI-SPDAT limitée de 0 à 8)



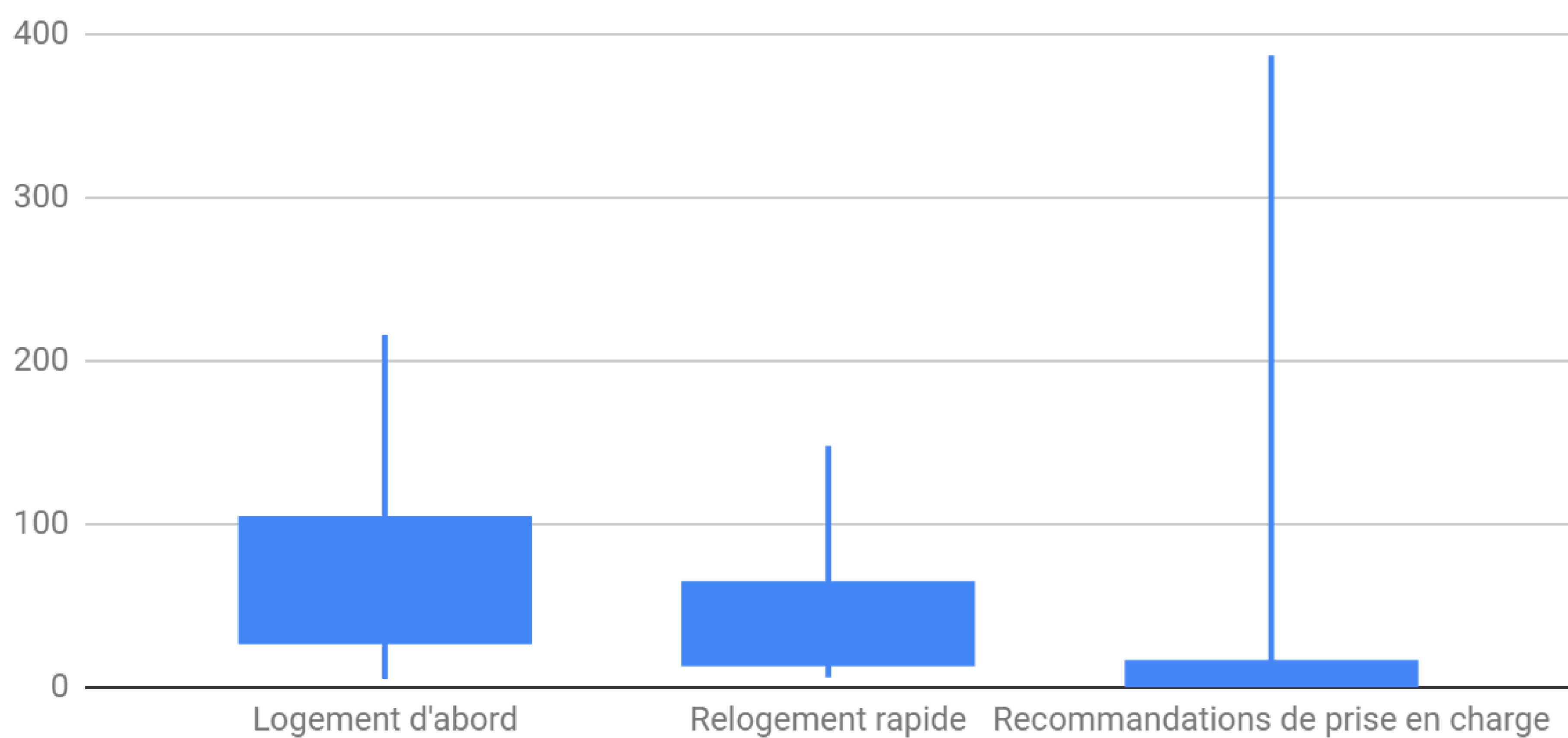
De la prise en charge à l'accès au logement/nom du programme



Les clients du programme SR attendent moins longtemps entre la prise en charge et l'accès au logement que les clients du programme Relogement rapide et Logement d'abord.

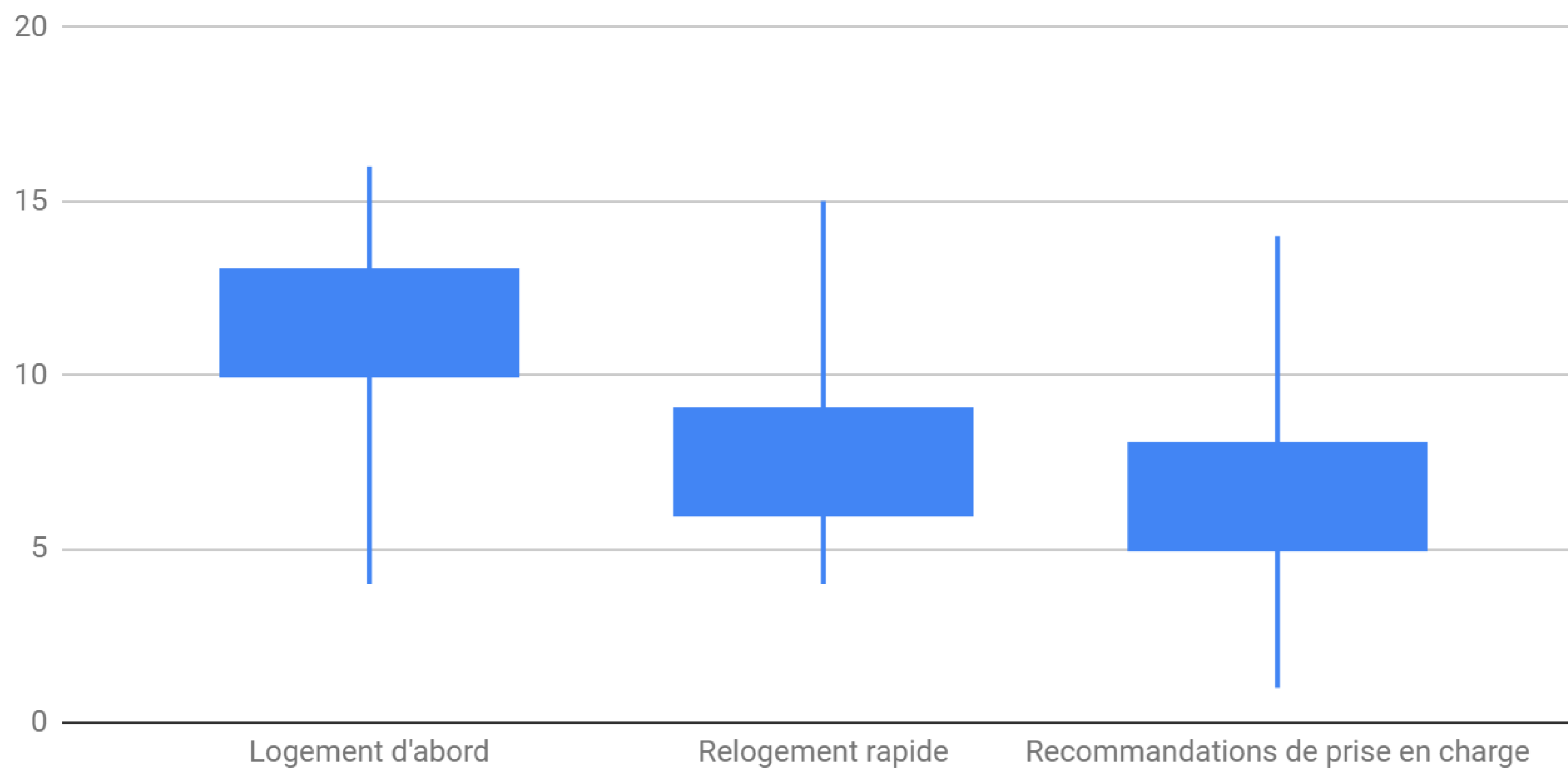
De la prise en charge à l'accès au logement/nom du programme

(cote VI-SPDAT limitée de 0 à 8)



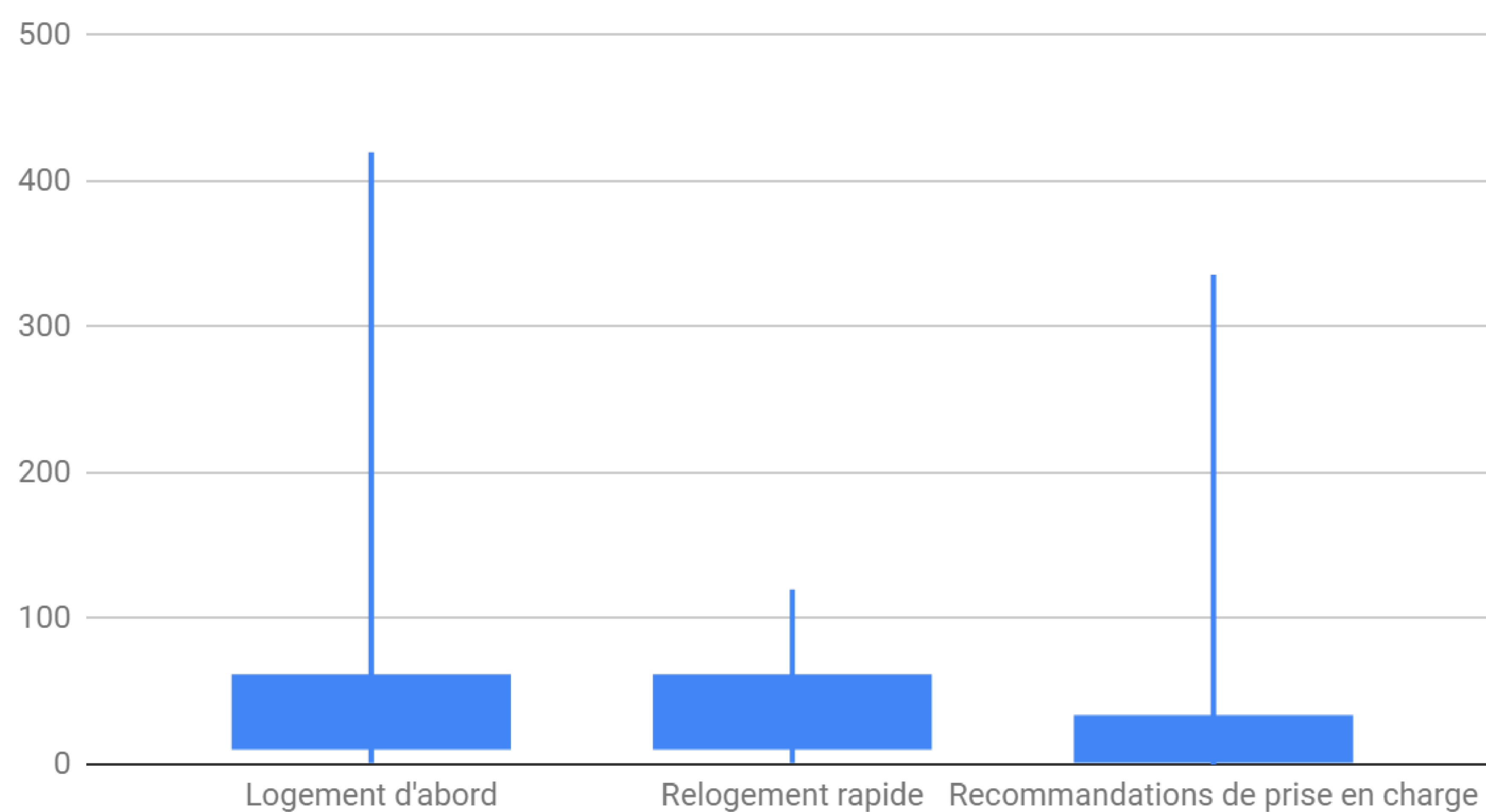
Lorsque l'on compare les acuités plus faibles, le délai d'attente associé au programme Logement d'abord diminue légèrement. La même tendance est observée pour le programme Relogement rapide alors que le délai associé au programme SR est presque nul dans les deux cas.

Cote VI-SPDAT/nom du programme



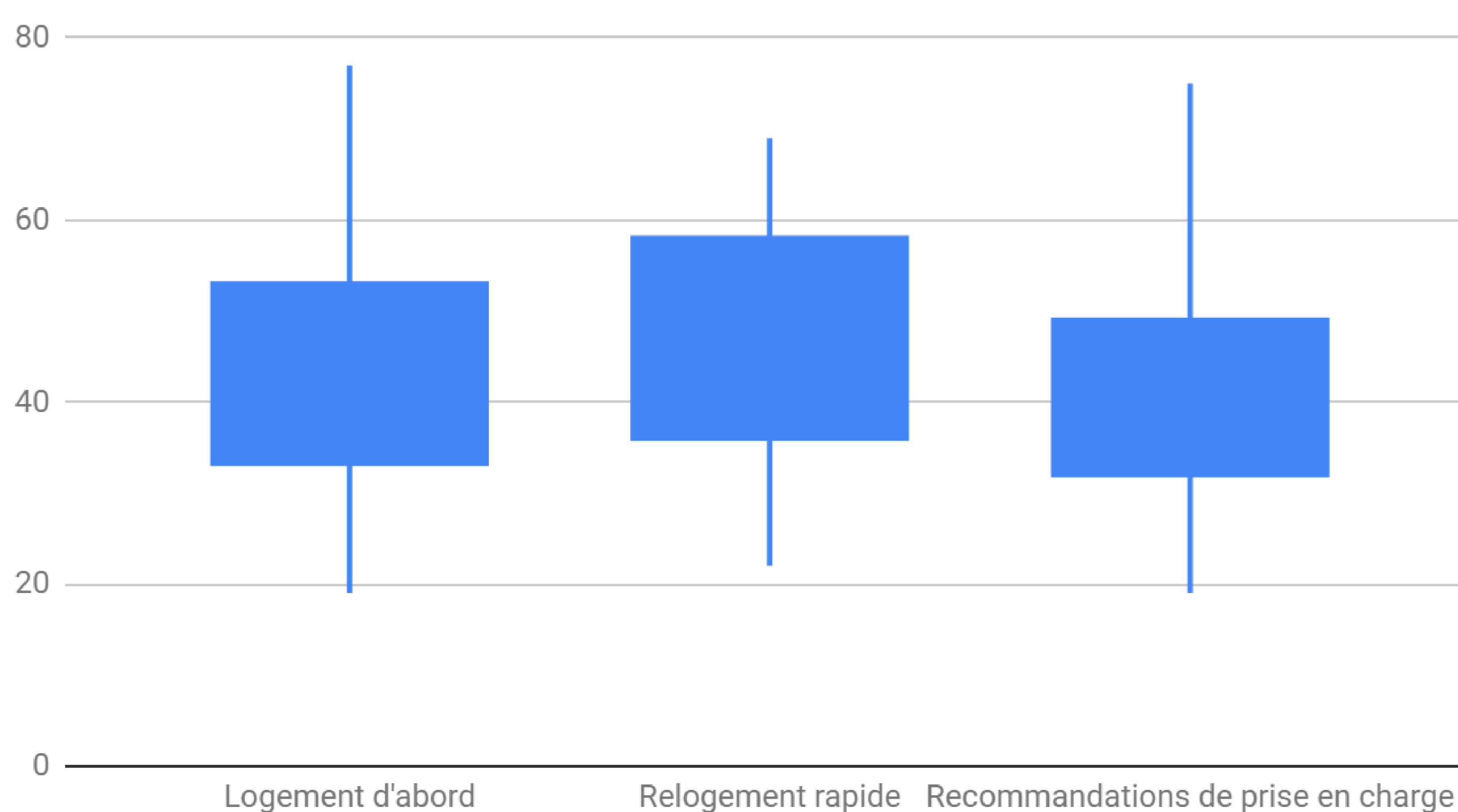
Les clients du programme SR ont obtenu des résultats inférieurs à ceux des programmes Relogement rapide et Logement d'abord.

Mois d'itinérance/nom du programme



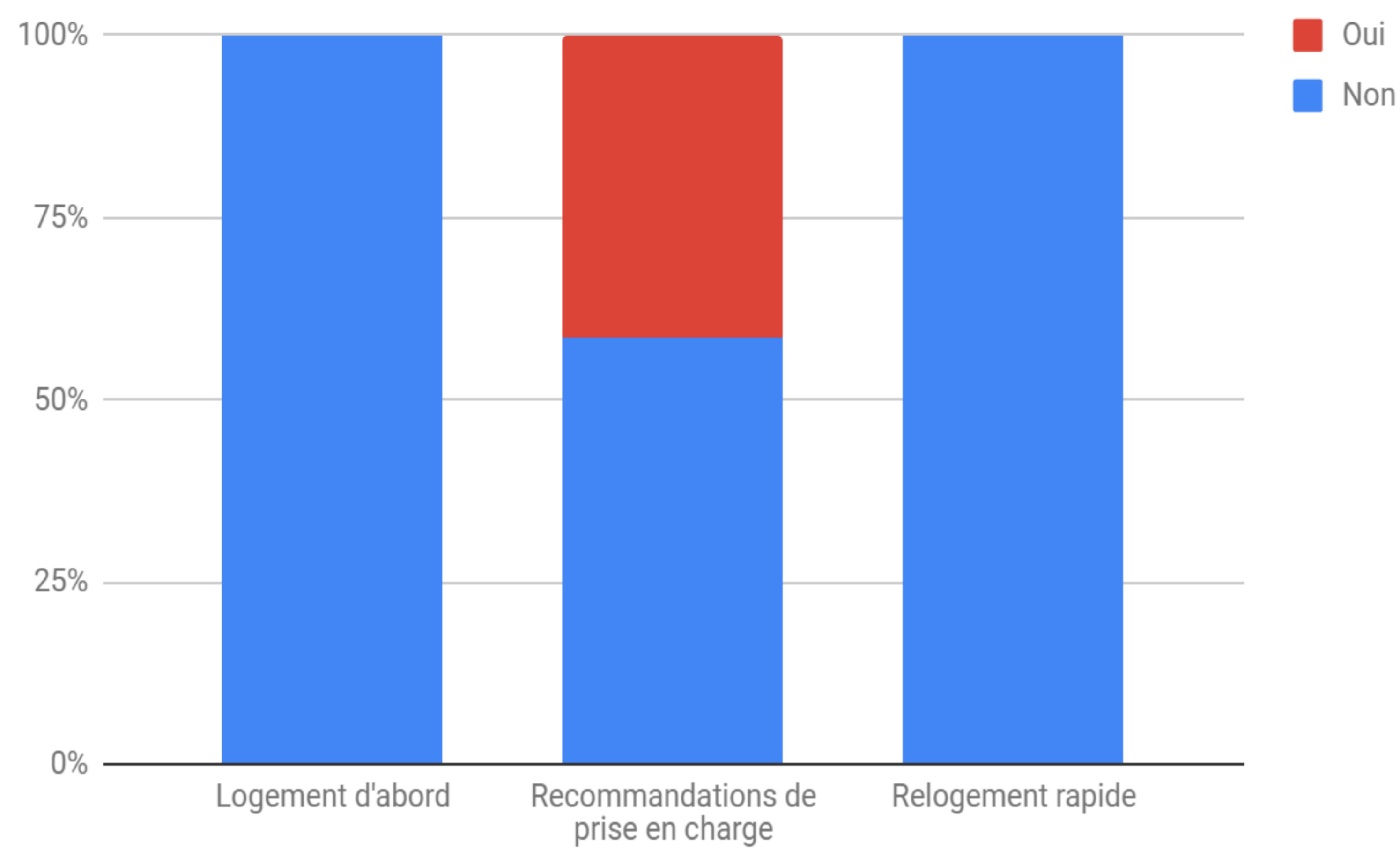
Les clients du programme SR ont obtenu des cotes d'acuité inférieures à celles des clients des programmes Relogement rapide et Logement d'abord.

Âge/nom du programme



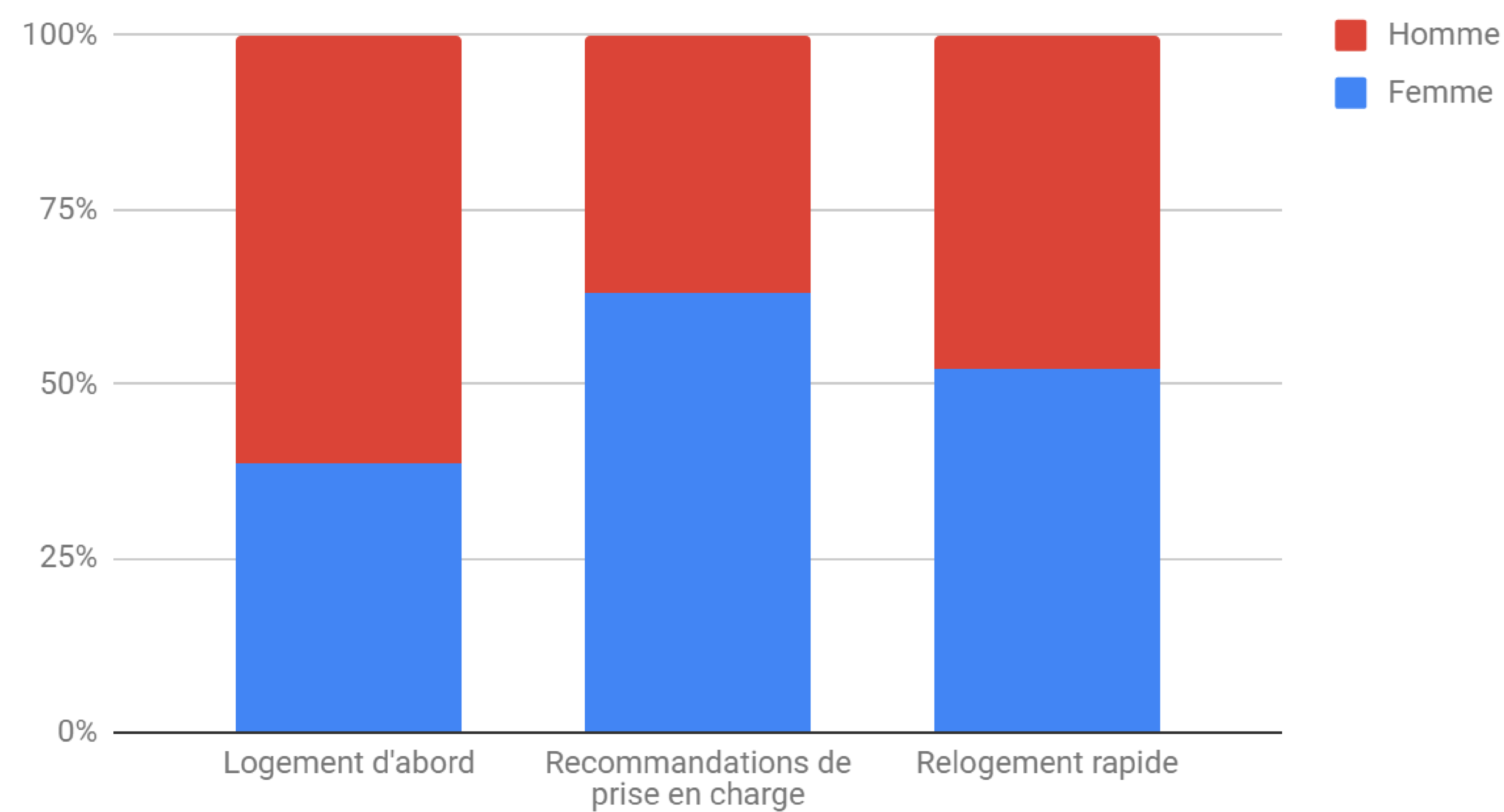
Les clients du programme SR sont plus jeunes que ceux des programmes Relogement rapide et Logement d'abord.

Nom du programme/personne à charge



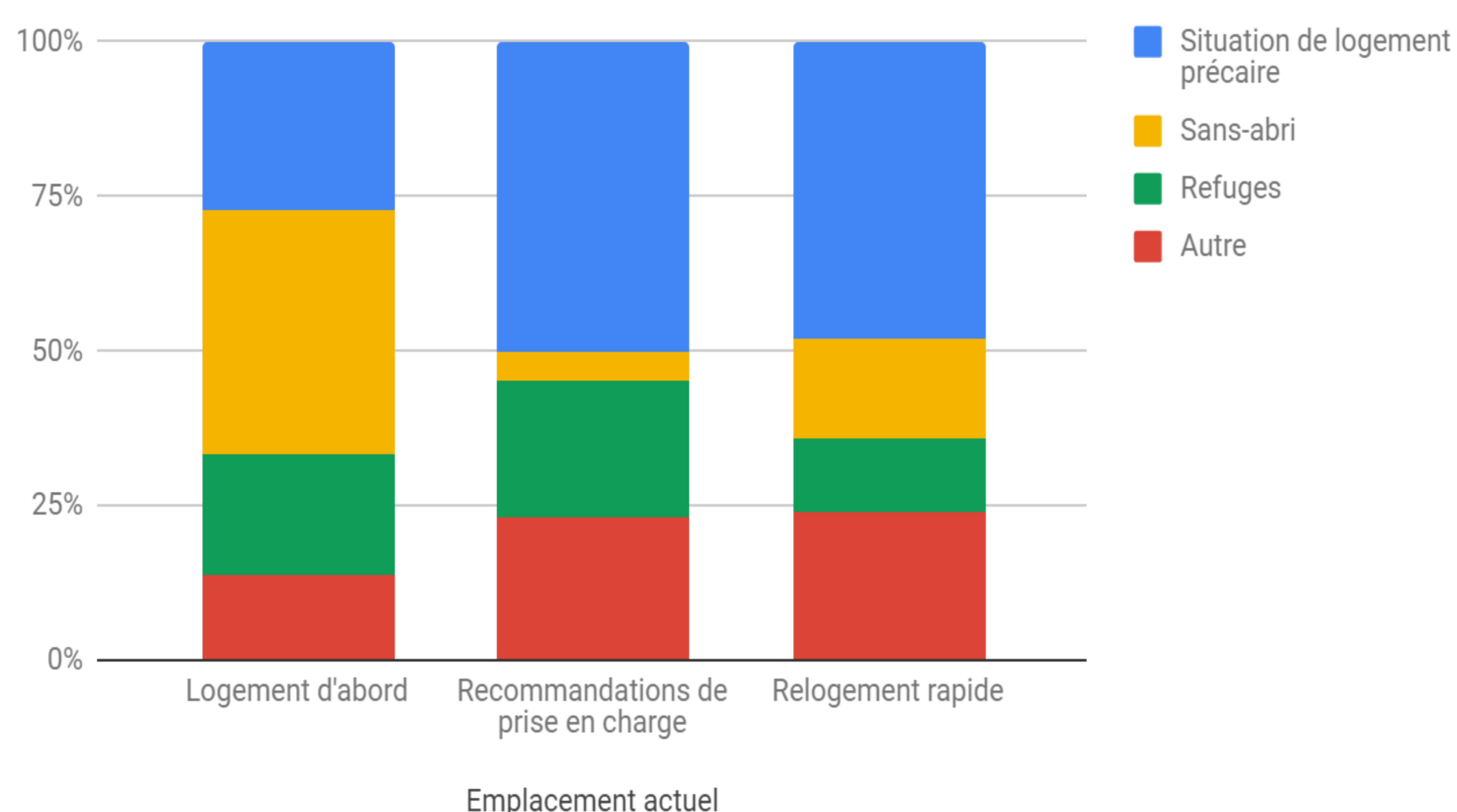
Les clients du programme SR ont des personnes à leur charge, tandis que ceux des programmes Relogement rapide et Logement d'abord n'en ont pas.

Nom du programme/genre



Comparativement aux clients des programmes Relogement rapide et Logement d'abord, la plupart des clients du programme SR sont des femmes.

Nom du programme/emplacement actuel



Comparativement aux clients des programmes Relogement rapide et Logement d'abord, un plus grand nombre de clients du programme SR proviennent de refuges et vivent en situation de logement précaire. Ils sont moins nombreux à venir de la rue.

ANALYSE DE COÛTS

Les données financière fournies par HTE différaient dans la façon dont les dépenses du programme SR et des deux programmes Relogement rapide (Hope Mission, E4C) étaient enregistrées. Ainsi, il est difficile de faire une comparaison exacte des catégories de coûts; à ce titre, les moyennes étaient calculées de manière globale,

Après avoir examiné le nombre de clients pris en charge à n'importe quel moment dans le cadre du programme, une moyenne quotidienne a été calculée dans l'échantillon. En comparant ce nombre aux dépenses réelles, le montant total mensuel consacré au programme **Relogement rapide** était de **1 265 \$ par client pris en charge** contre **230 \$ dans le cas des clients du programme SR**. Lorsque ces coûts sont répartis en coûts de lancement pour le client seulement, il importe de préciser qu'ils sont relativement égaux.

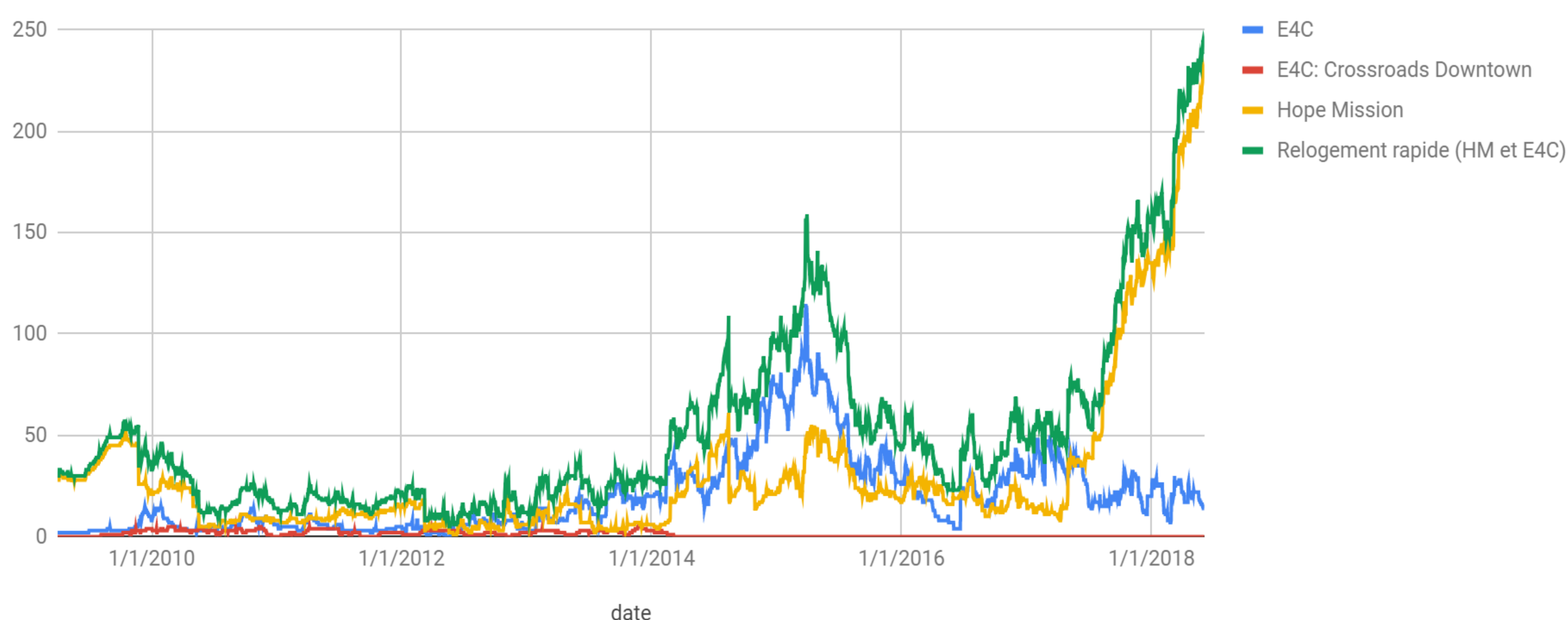
Bien que cette information puisse suggérer que les programmes Relogement rapide sont plus coûteux que les programmes SR, étant donné la différence entre la nature des services offerts et la population cible, la comparaison pourrait se révéler trompeuse. Les programmes Relogement rapide offrent des services de gestion financière et de cas ainsi que des services de soutien aux propriétaires, tandis que les programmes SR consistent principalement en un avantage financier ou lié à l'ameublement assorti de services de soutien offerts par les agences participantes au moyen de budgets existants qui ne sont pas pris en compte dans le calcul.

	Recommandations de prise en charge		Relogement rapide
	Actuel		HM et E4C seulement
Coûts	131 268,58 \$		1 948 732,16 \$
Mois de données	6		22
Coûts mensuels	21 878,10 \$		88 578,73 \$
N ^{bre} moyen de personnes par jour dans le programme	95		70*
Coûts mensuels/N ^{bre} de personnes servies	230,30 \$		1 265,41 \$

* Nombre calculé sur la base des sites E4C et Hope Mission répertoriés dans l'onglet Clients logés par Logement d'abord 2009-2018 du fichier suivant

https://docs.google.com/presentation/d/1ldsQcOAYnFgHtcGvgLz82J6wonX2wfskRkLxCjUeCIQ/edit#slide=id.g3daf5897c4_0_0

Nombre clients par jour par emplacement



COÛTS DE LANCEMENT ASSOCIÉS AU CLIENT

Les coûts de démarrage associés au client pour les 90 premiers jours sont les coûts les plus directement comparables entre les données financières du programme Relogement rapide et celles de Supported Referral.

Les coûts de démarrage associés au client du programme SR ont été comparés à ceux du programme Relogement rapide pour la période allant de juillet à décembre 2017 (la période pour laquelle des données financières sont disponibles pour le projet SR).

Il est important de noter que lors de l'utilisation des coûts de démarrage associés au client, plusieurs coûts peuvent être associés à un participant. Par conséquent, lors du calcul du nombre de personnes logées dans le cadre du programme Relogement rapide, les numéros d'identification en double ont été supprimés.

Les coûts de démarrage associés au client du programme SR représentent environ la moitié de ceux du programme Relogement rapide pour les 90 premiers jours suivant l'adhésion au programme (1 228 \$ contre 1 846 \$). Ces résultats pourraient avoir un lien avec le code attribué aux coûts de démarrage et les critères d'admissibilité aux services de soutien financier du programme; ces points devront être explorés plus en détail.

Une des principales limites tient au fait que HTE n'a pas été en mesure de fournir au système ETO les montants des coûts associés au programme SR de la même façon qu'elle l'avait fait pour Hope Mission et E4C, ce qui a joué de nouveau sur la comparabilité.

	Supported referrals	Relogement rapide (HM et E4C)
Coûts de démarrage associés au client	84 735,07 \$	92 321 \$
N ^{bre} de personnes (doublons retirés)	69	55
Coûts de démarrage associés au client/N ^{bre} de personnes	1 228 \$	1 846 \$

Remarques concernant les données

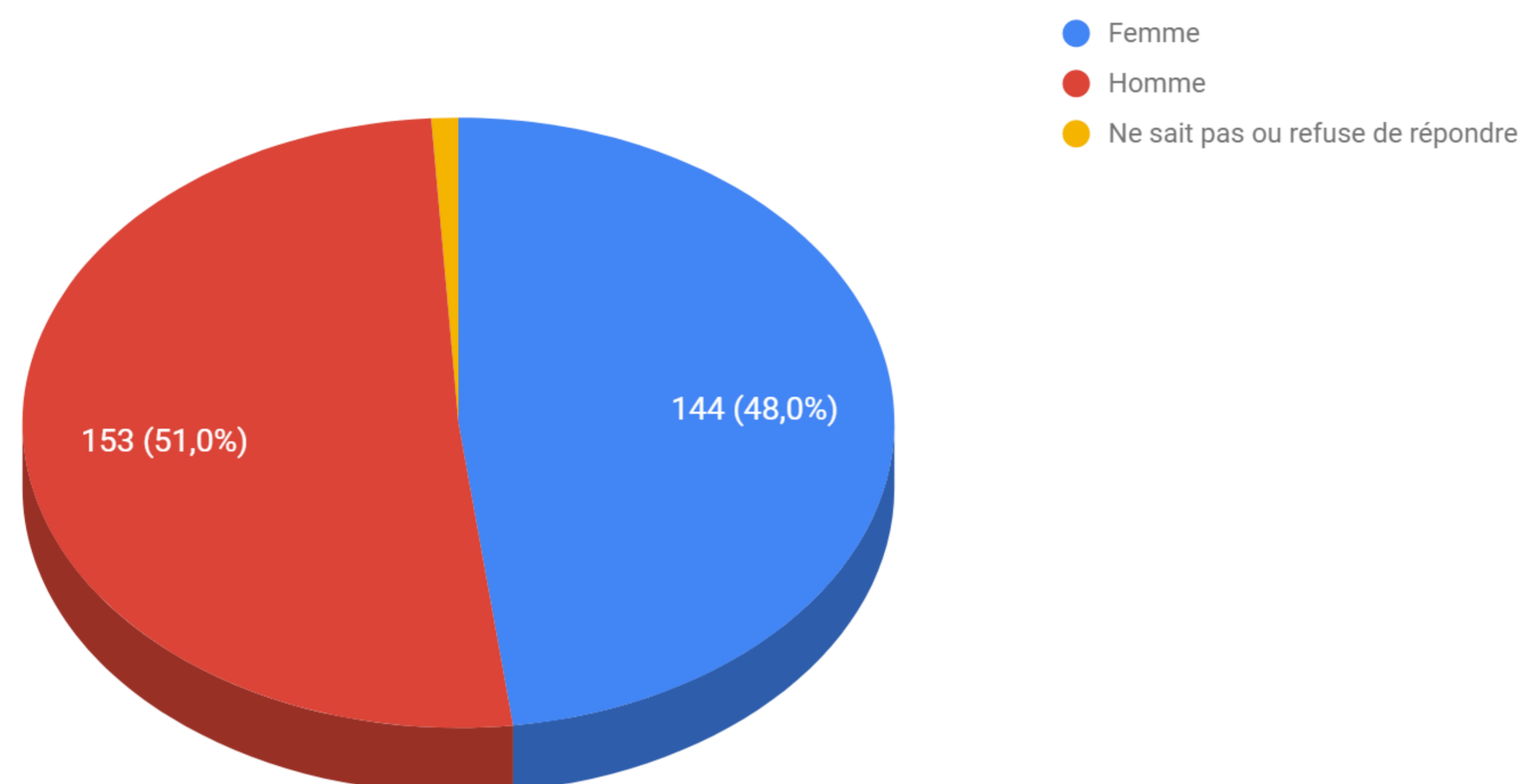
1) Nombre de personnes dans le programme SR déclaré dans la feuille de calcul 'N^{bre} logées' du fichier 'Supported Referrals to Dec17.xlsx' : 69

2) Nombre de personnes dans le programme SR calculé dans la feuille de calcul 'Supported Referral tracker' du fichier 'Supported Referral Analysis May 2018' : 55

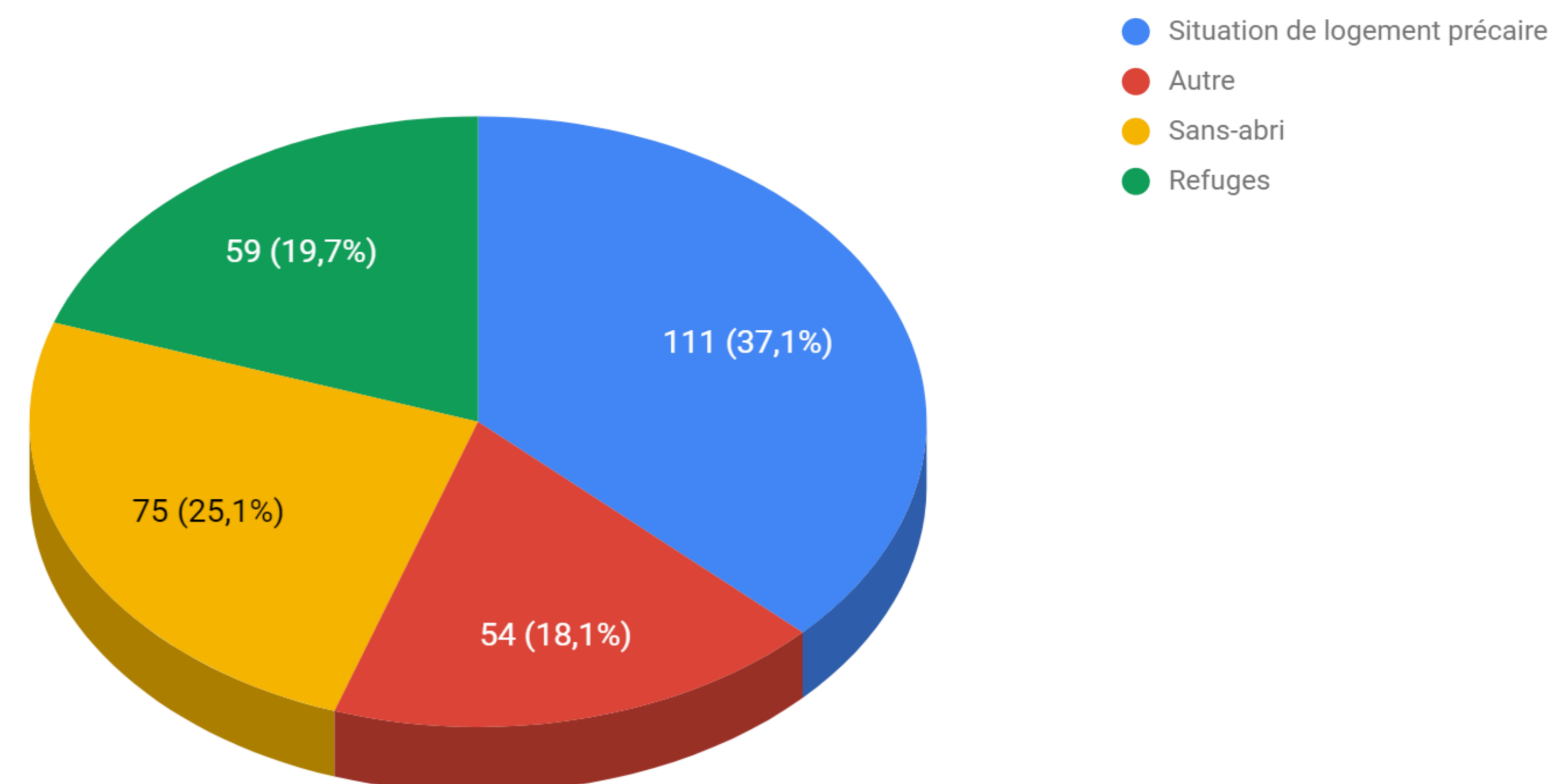
3) Nombre de personnes dans le programme Relogement rapide calculé par HomeWard Trust et fourni à l'évaluateur dans le fichier Excel 'CSU costs for RRH housings'

ANNEXE 1 - ANALYSE GLOBALE DES DONNÉES COMPILÉES

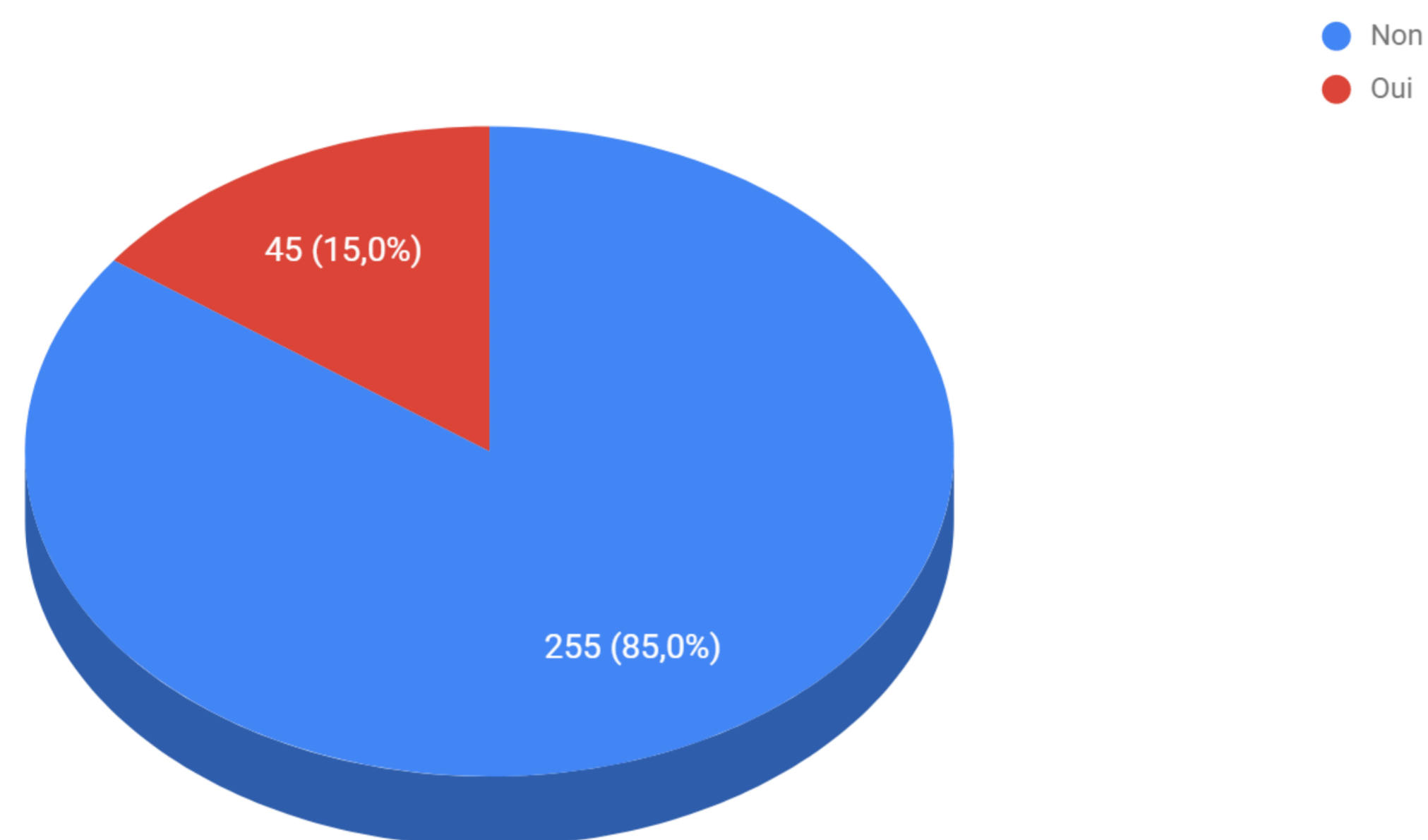
Genre



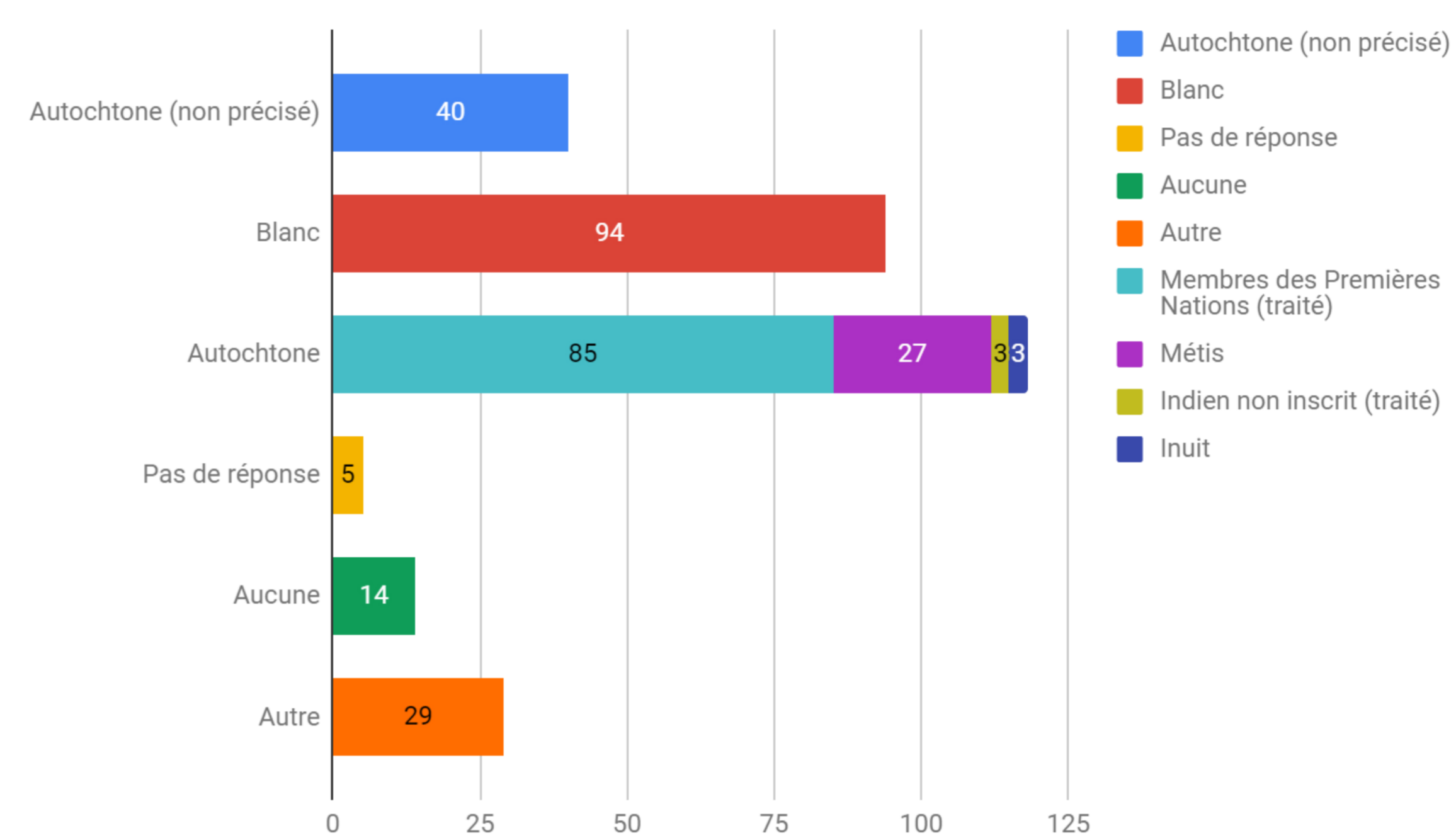
Emplacement actuel



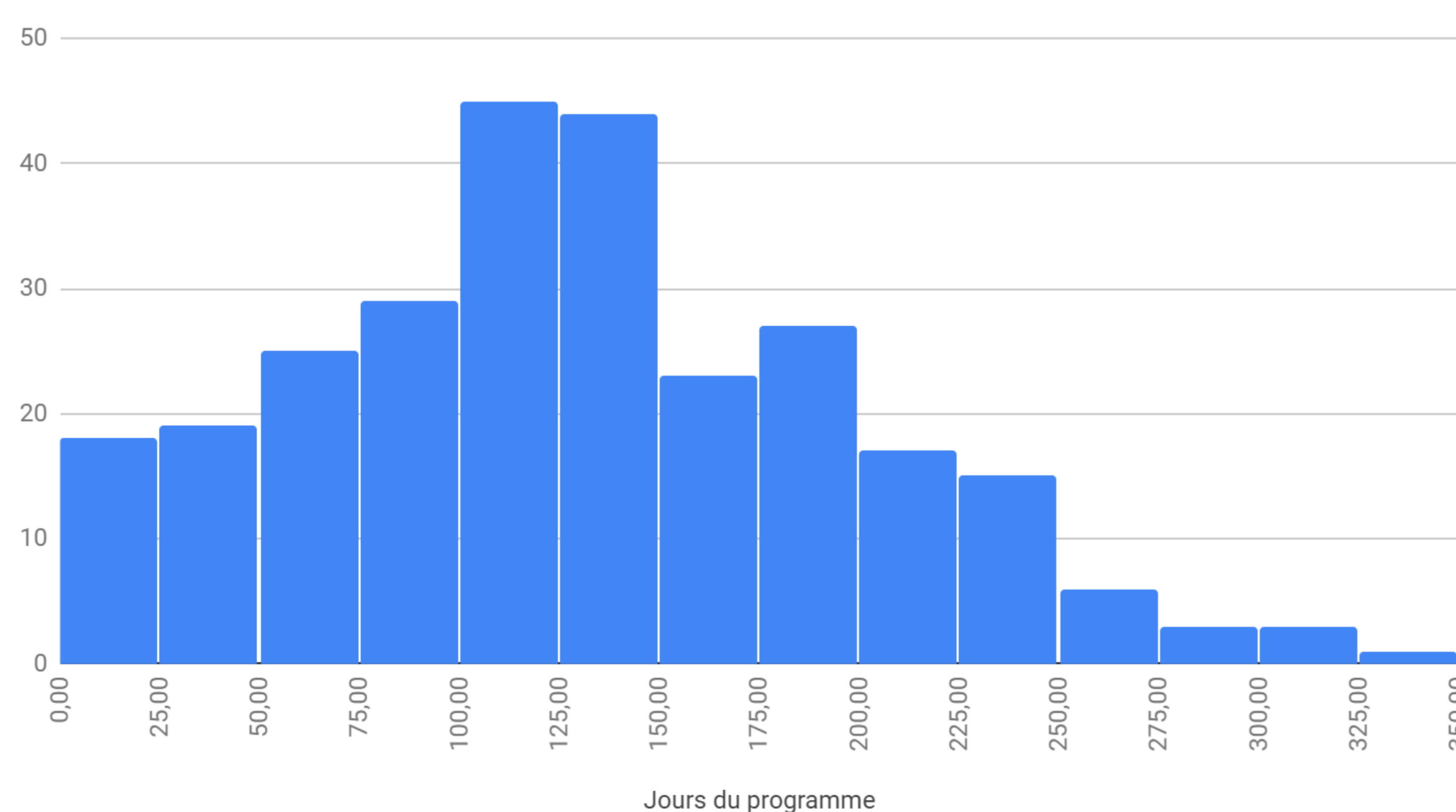
Personne à charge



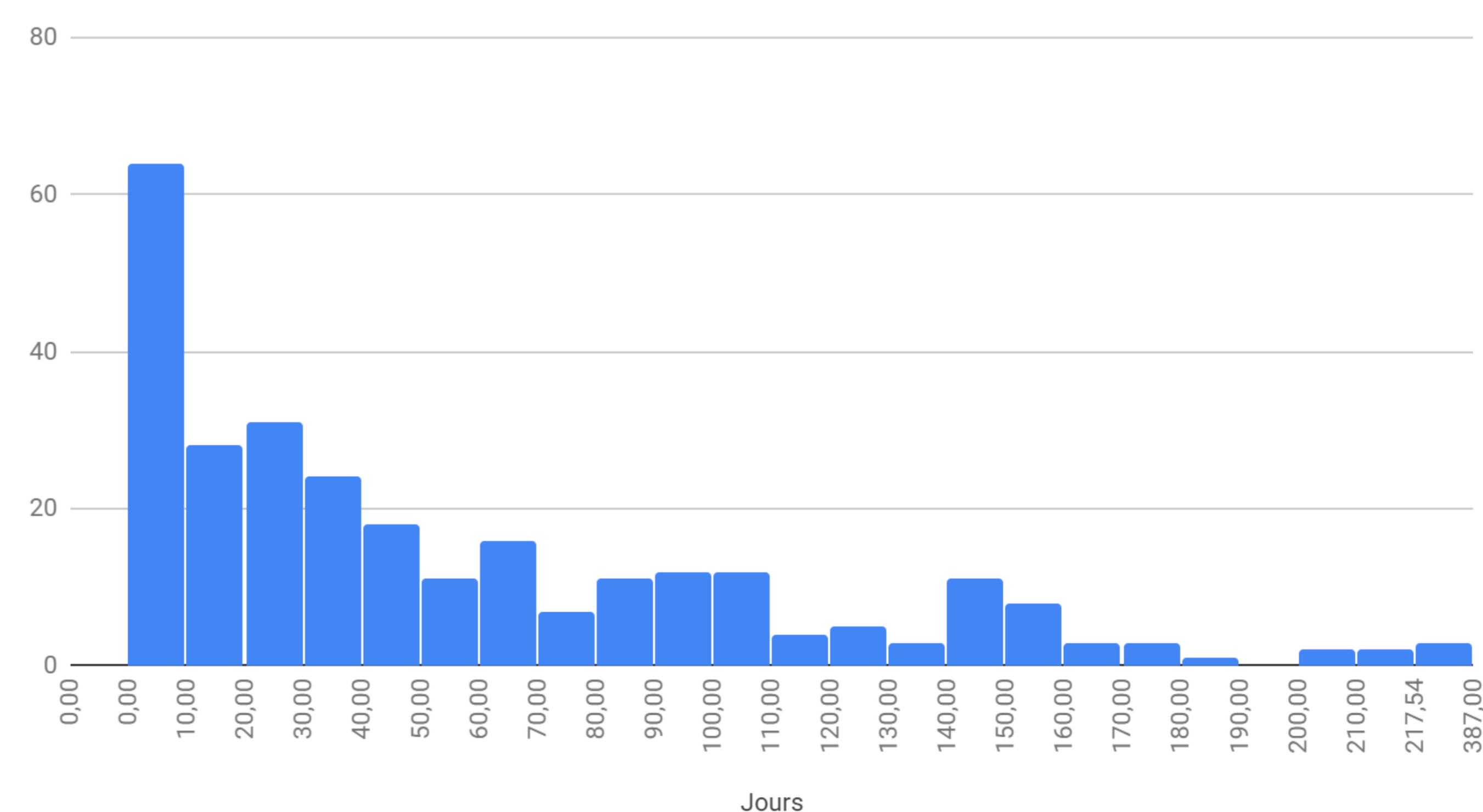
Origine ethnique

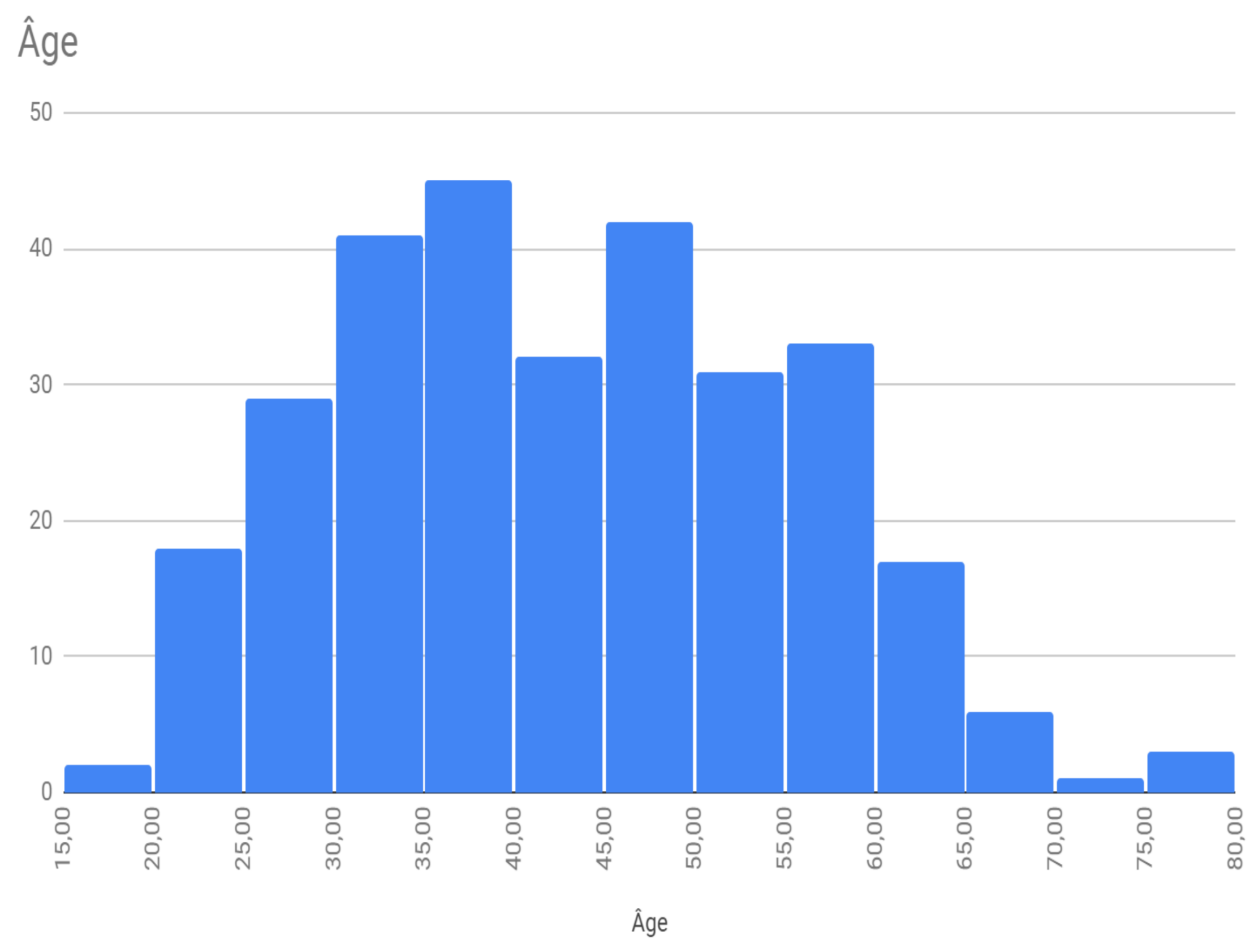


Jours du programme

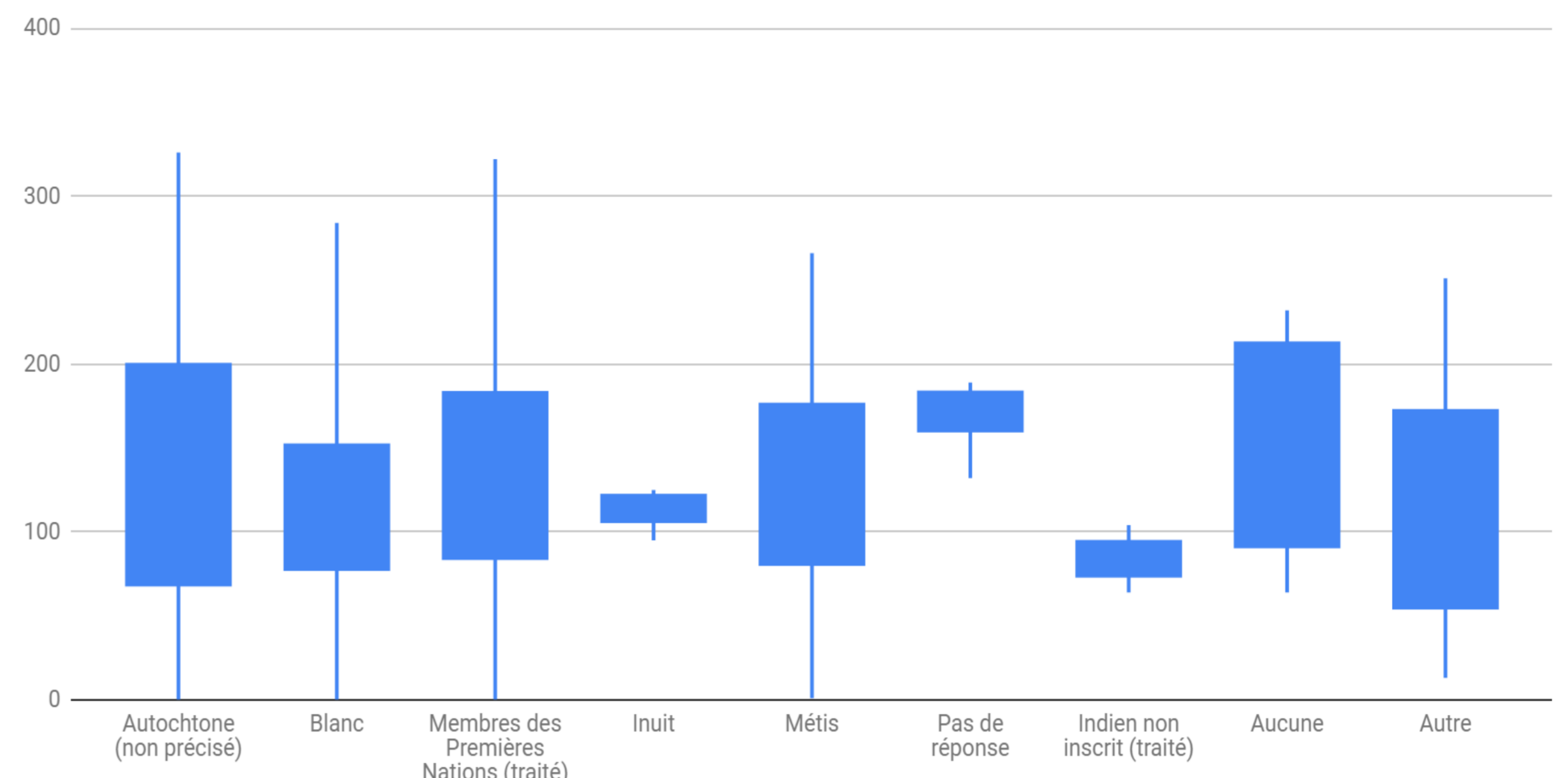


De la prise en charge à l'accès au logement

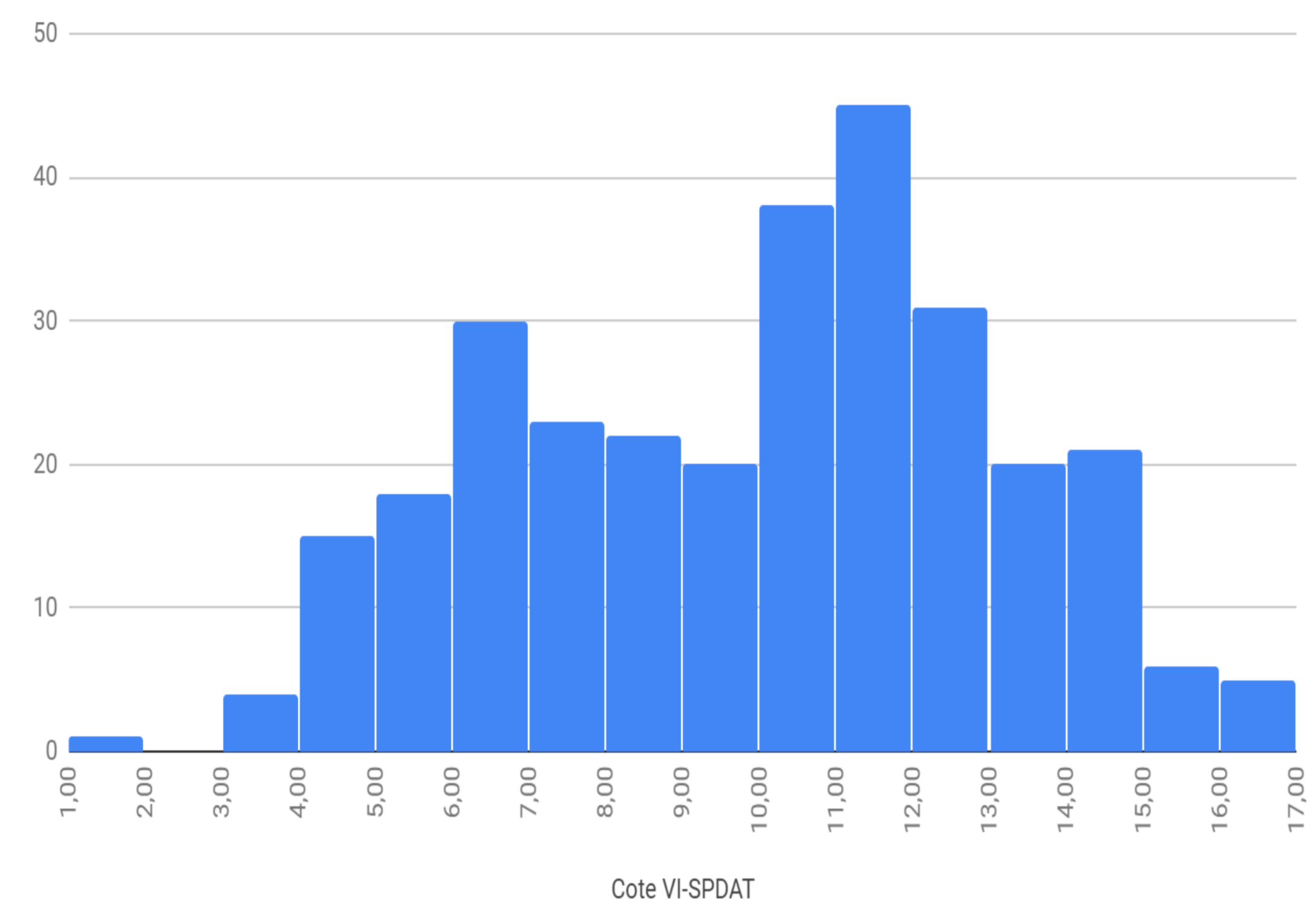




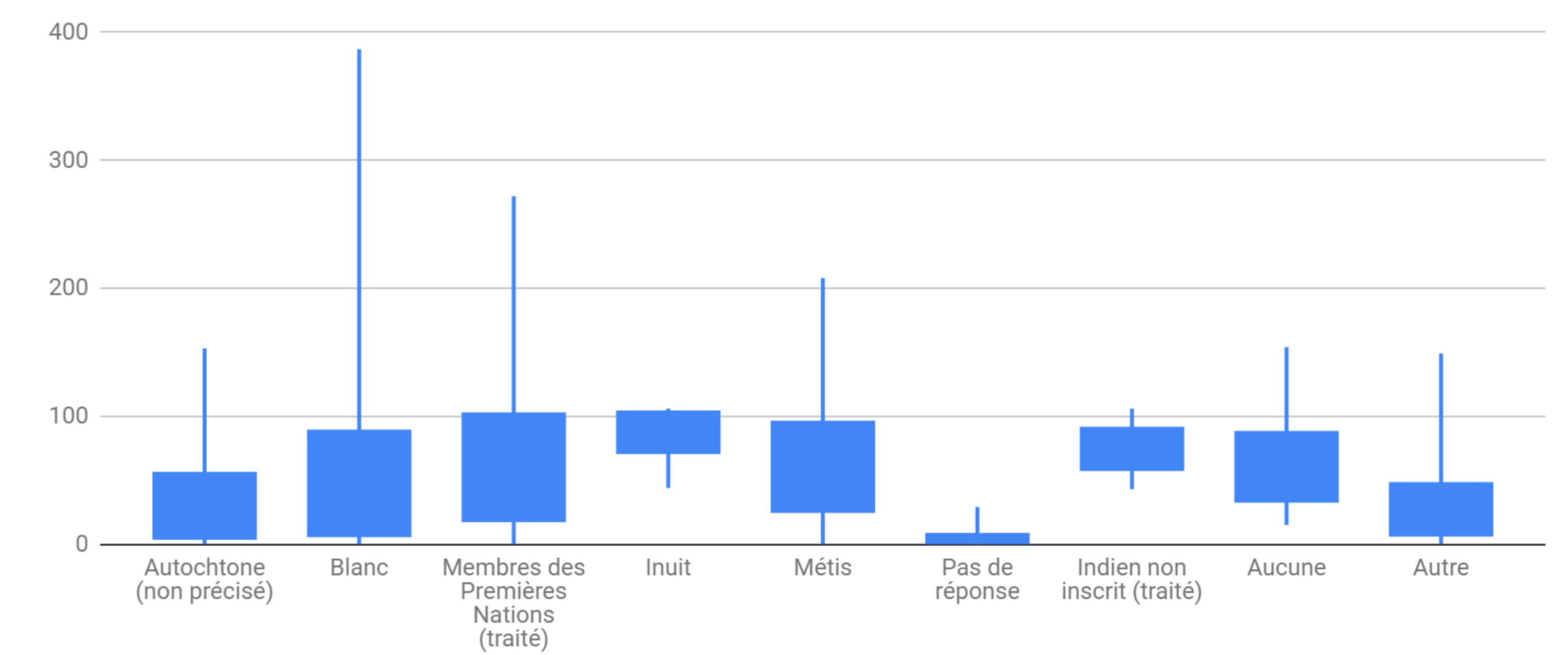
Jours du programme/origine ethnique



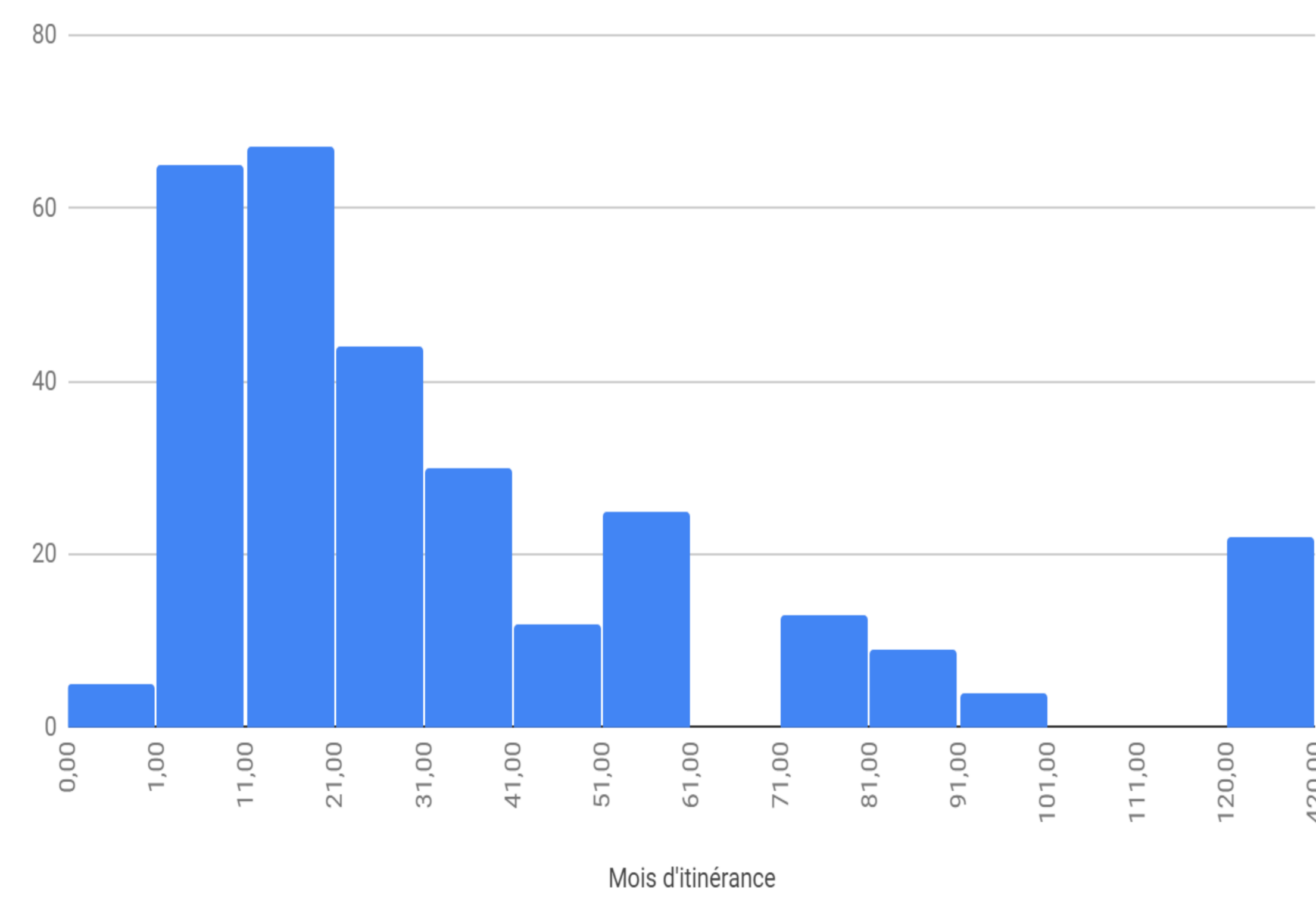
Cote VI-SPDAT



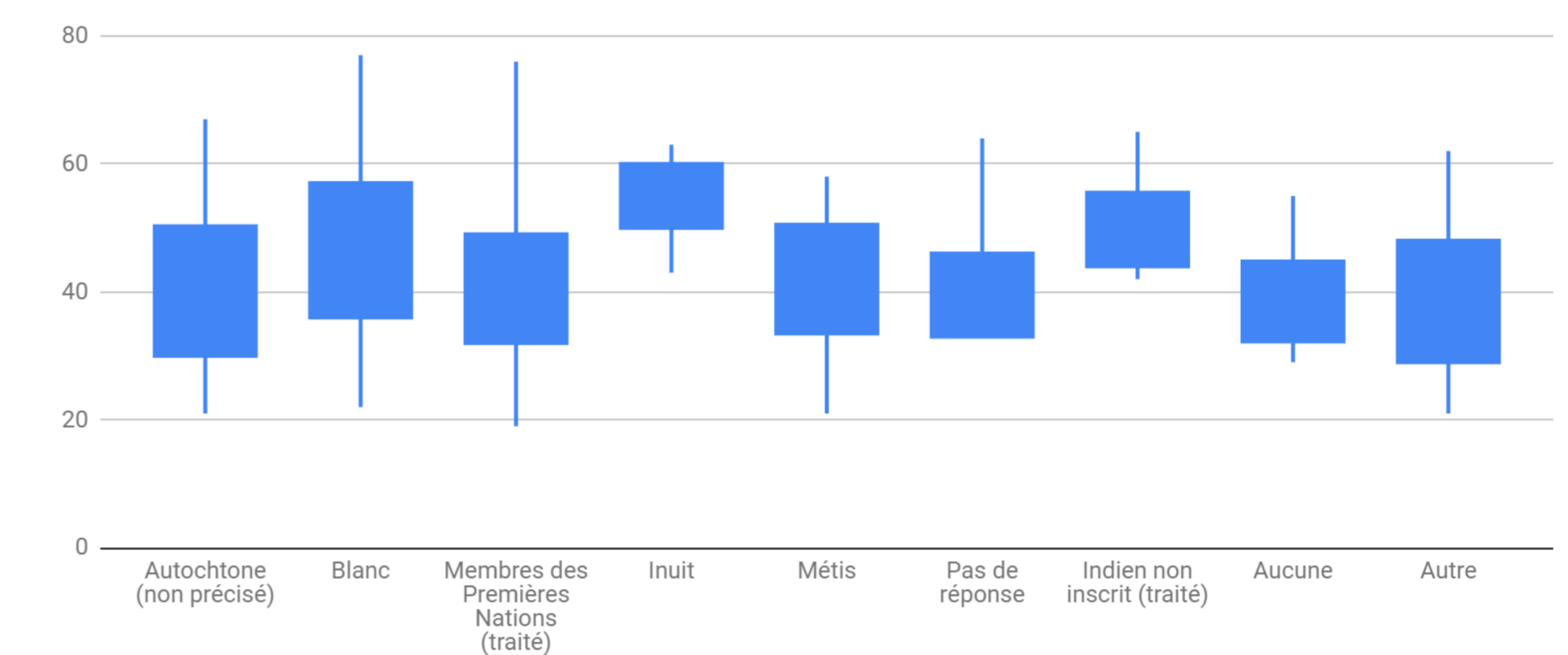
De la prise en charge à l'accès au logement



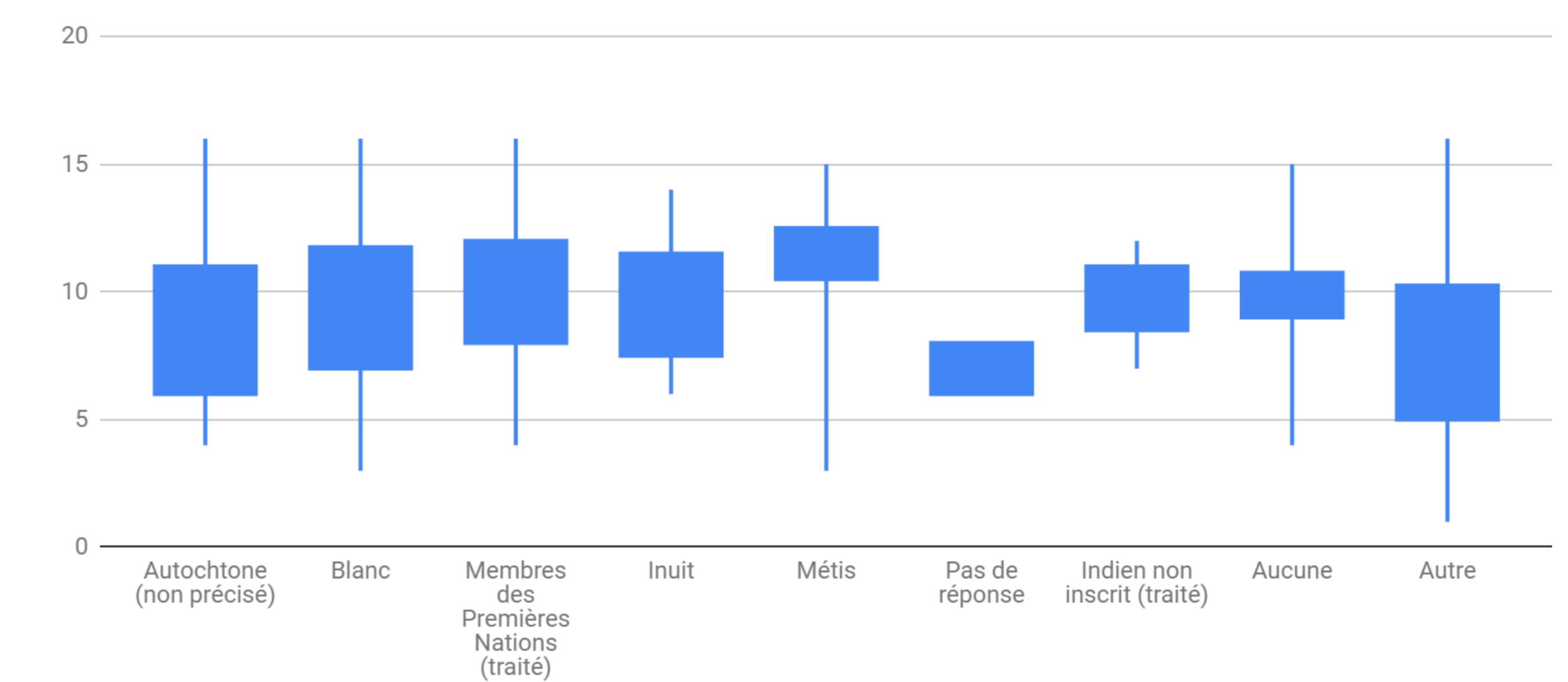
Mois d'itinérance



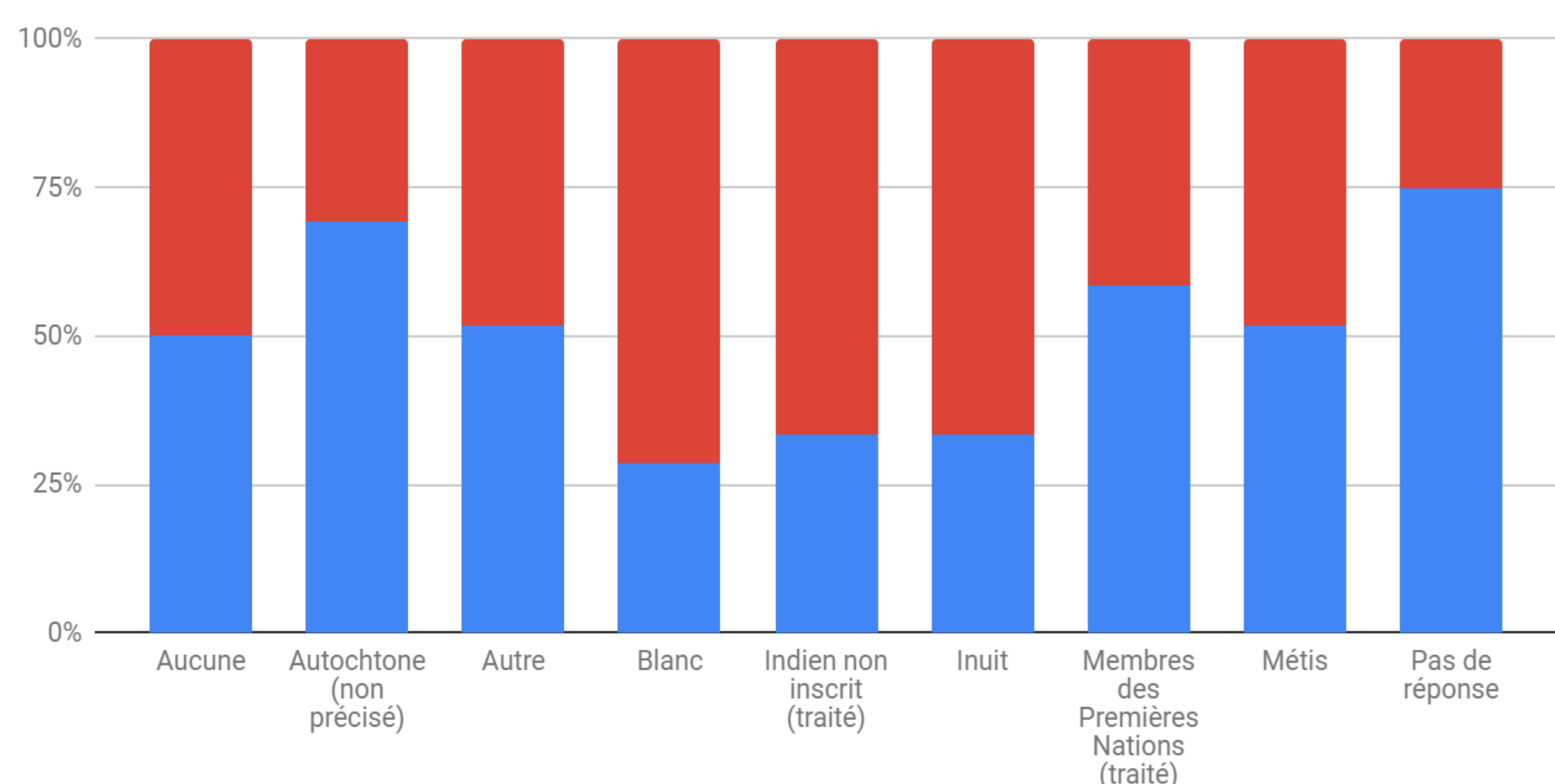
Âge/origine ethnique



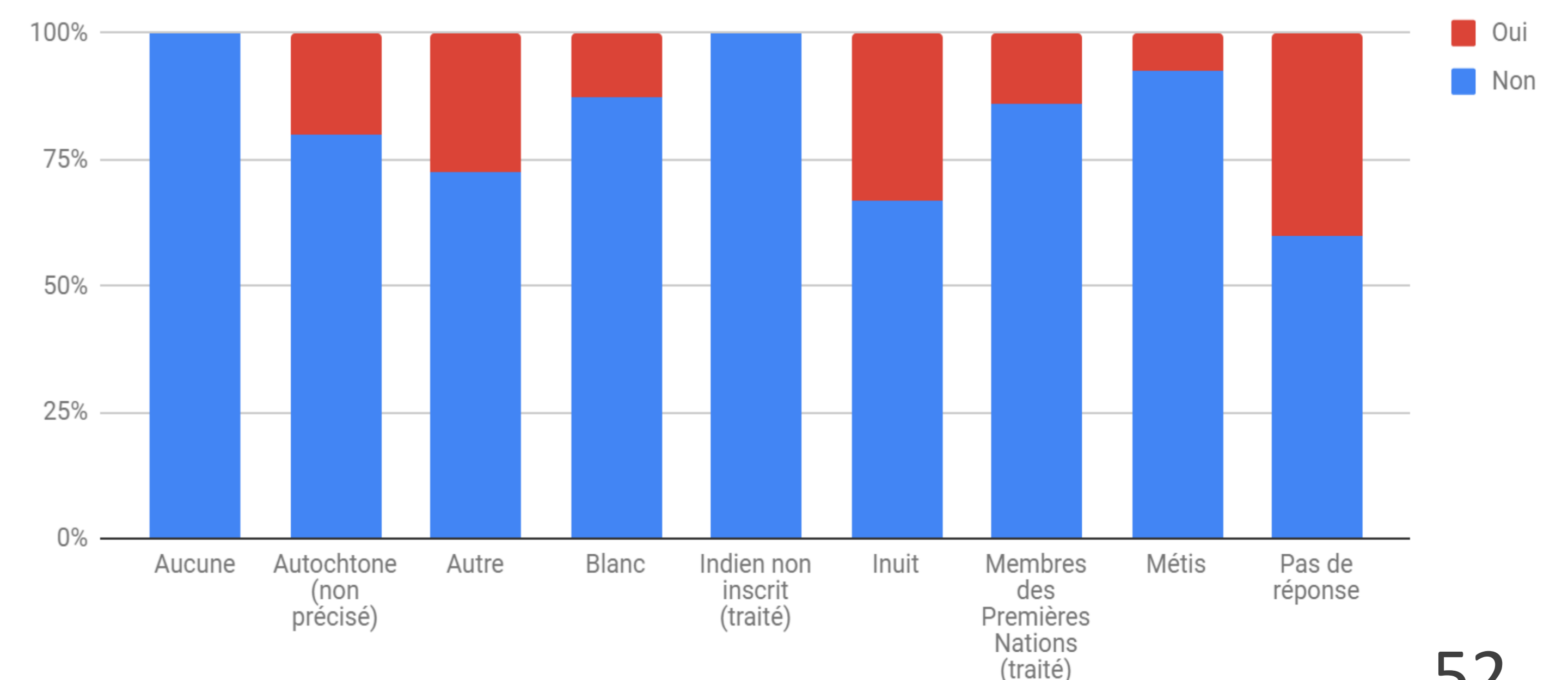
Cote VI-SPDAT/origine ethnique



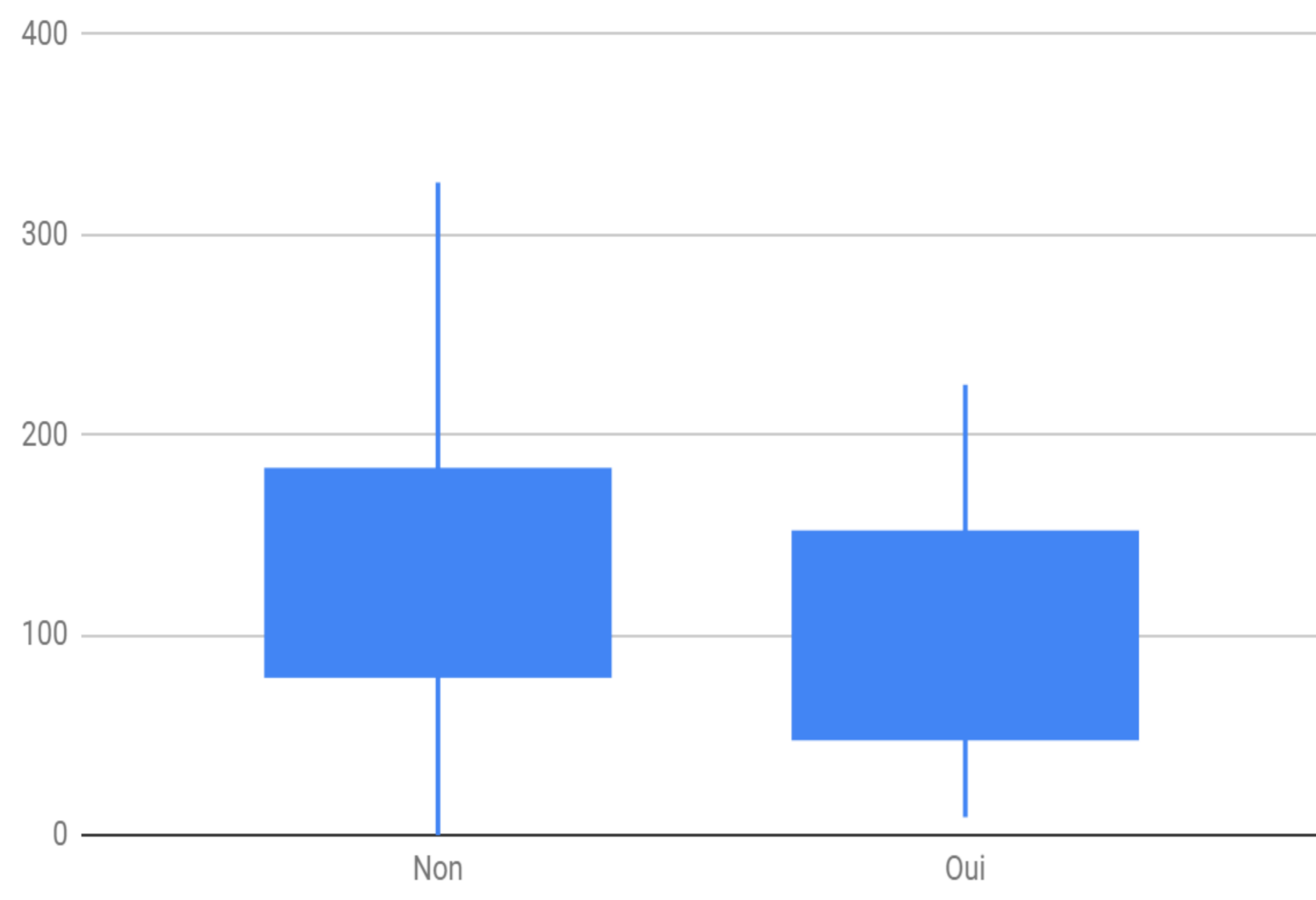
Origine ethnique/genre



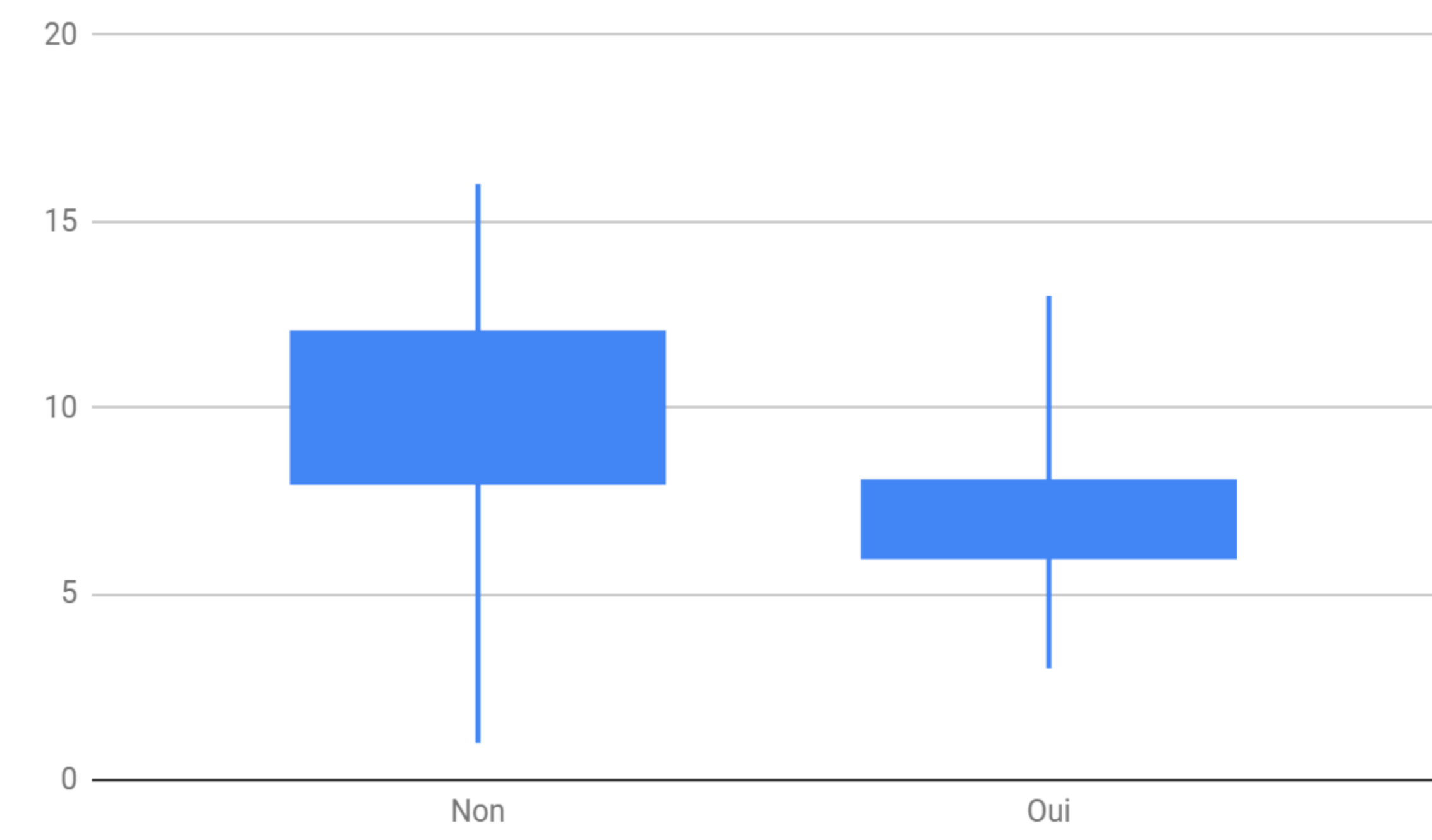
Origine ethnique/personne à charge



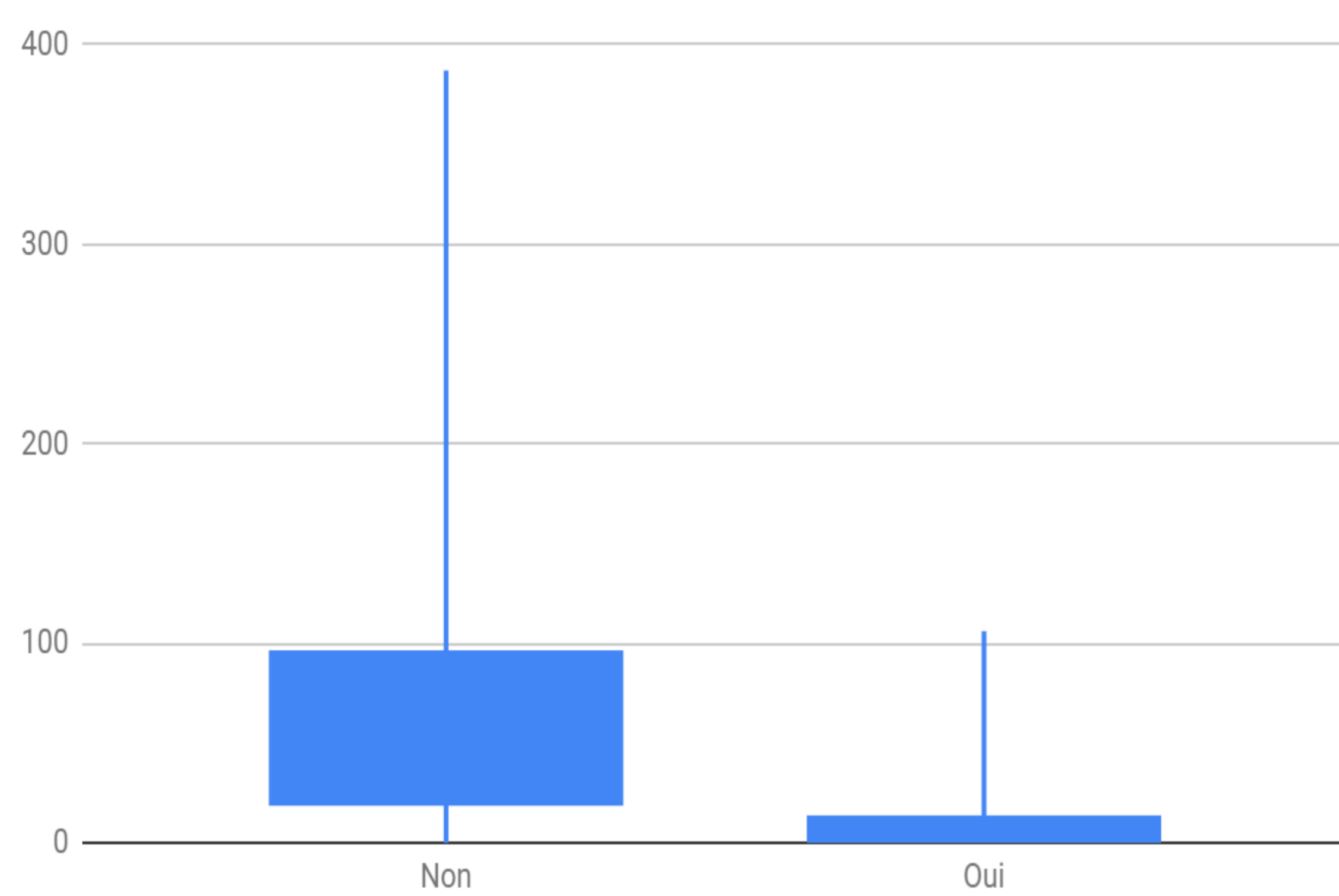
Jours du programme/origine ethnique



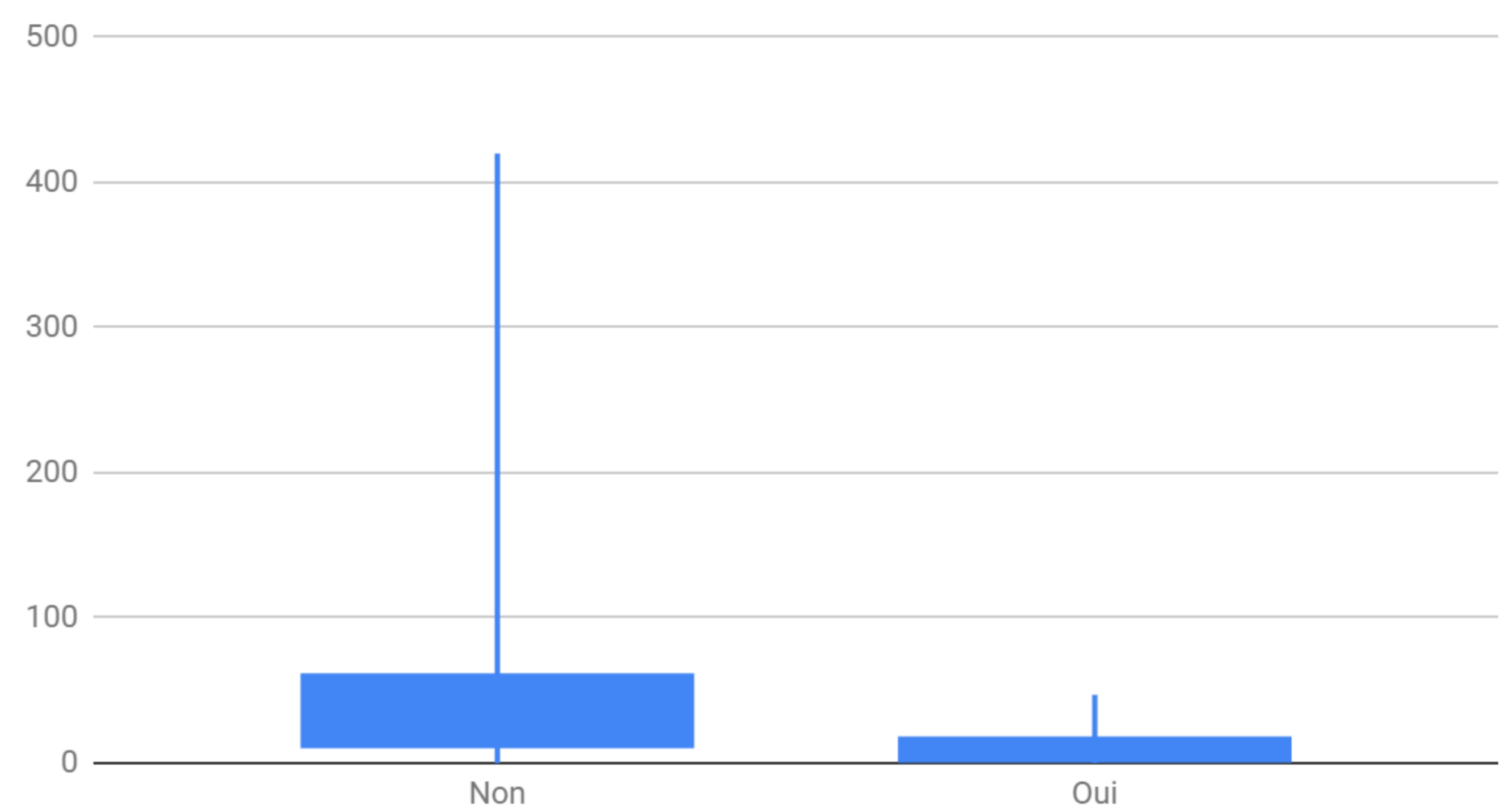
Cote VI-SPDAT/personne à charge



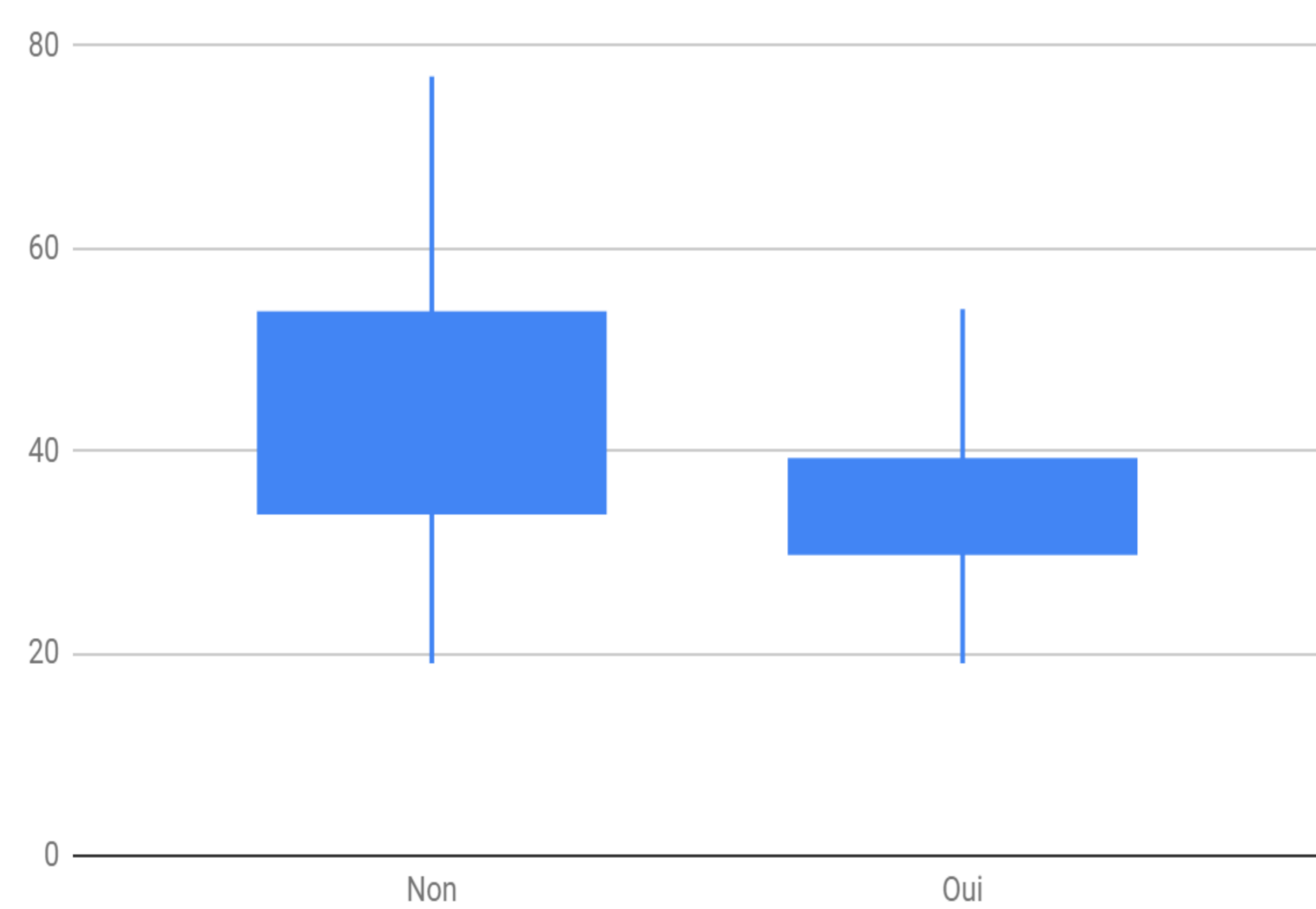
De la prise en charge à l'accès au logement/personne à charge



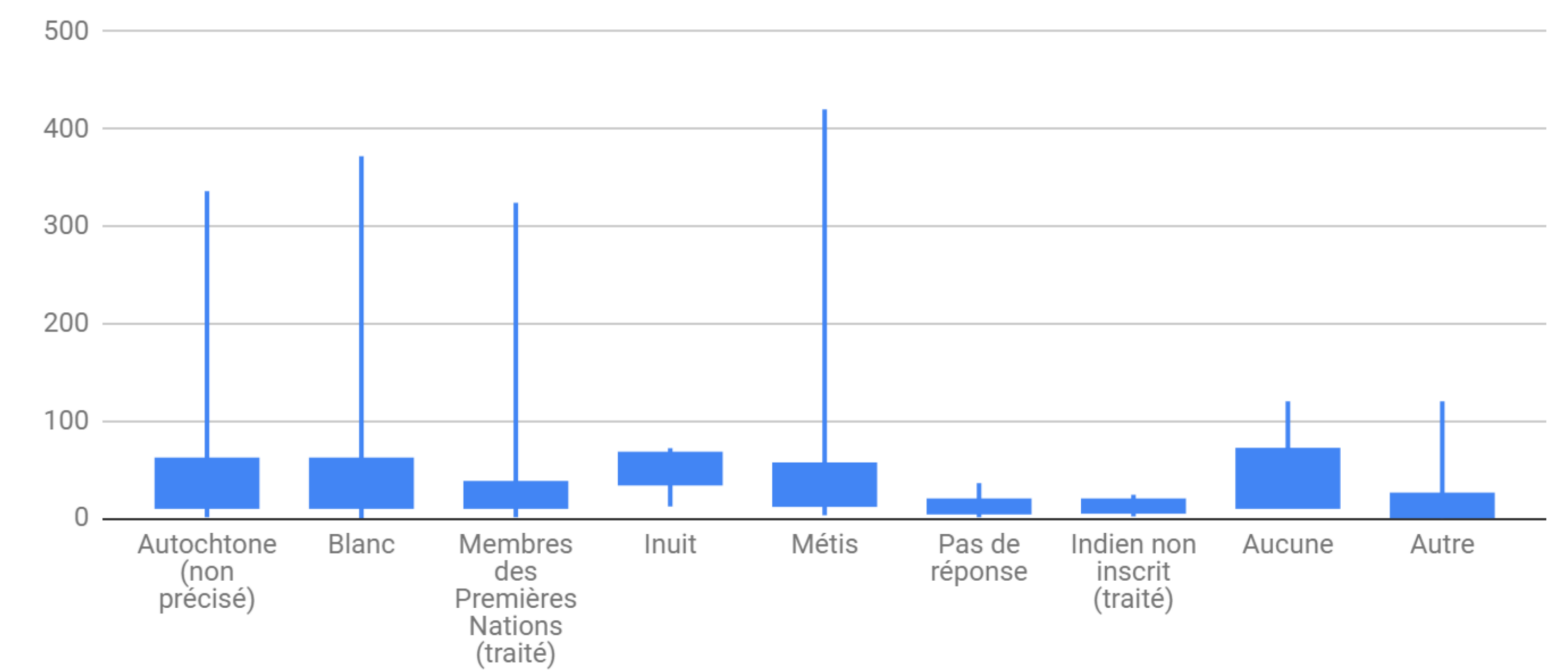
Mois d'itinérance/personne à charge



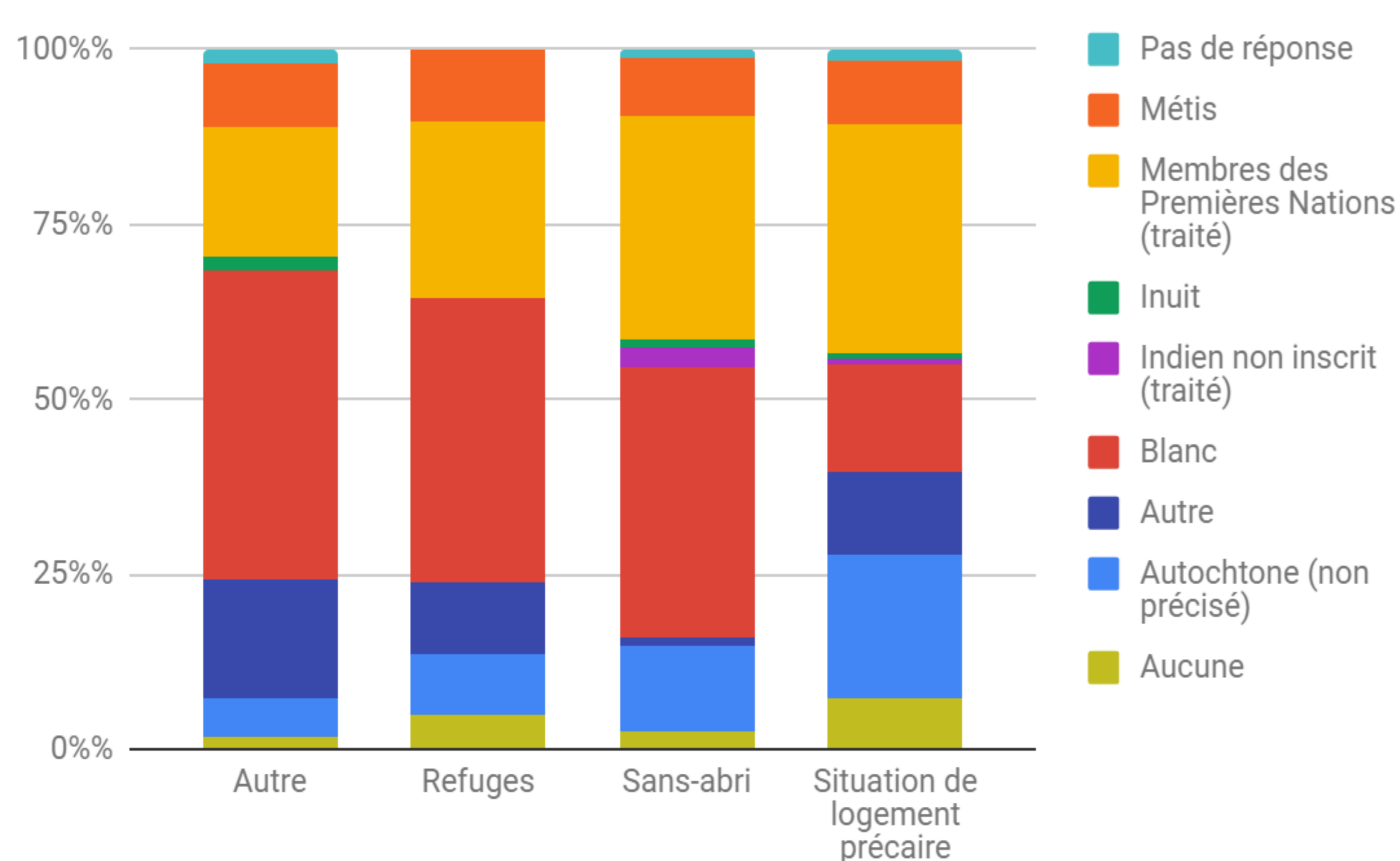
Âge/personne à charge



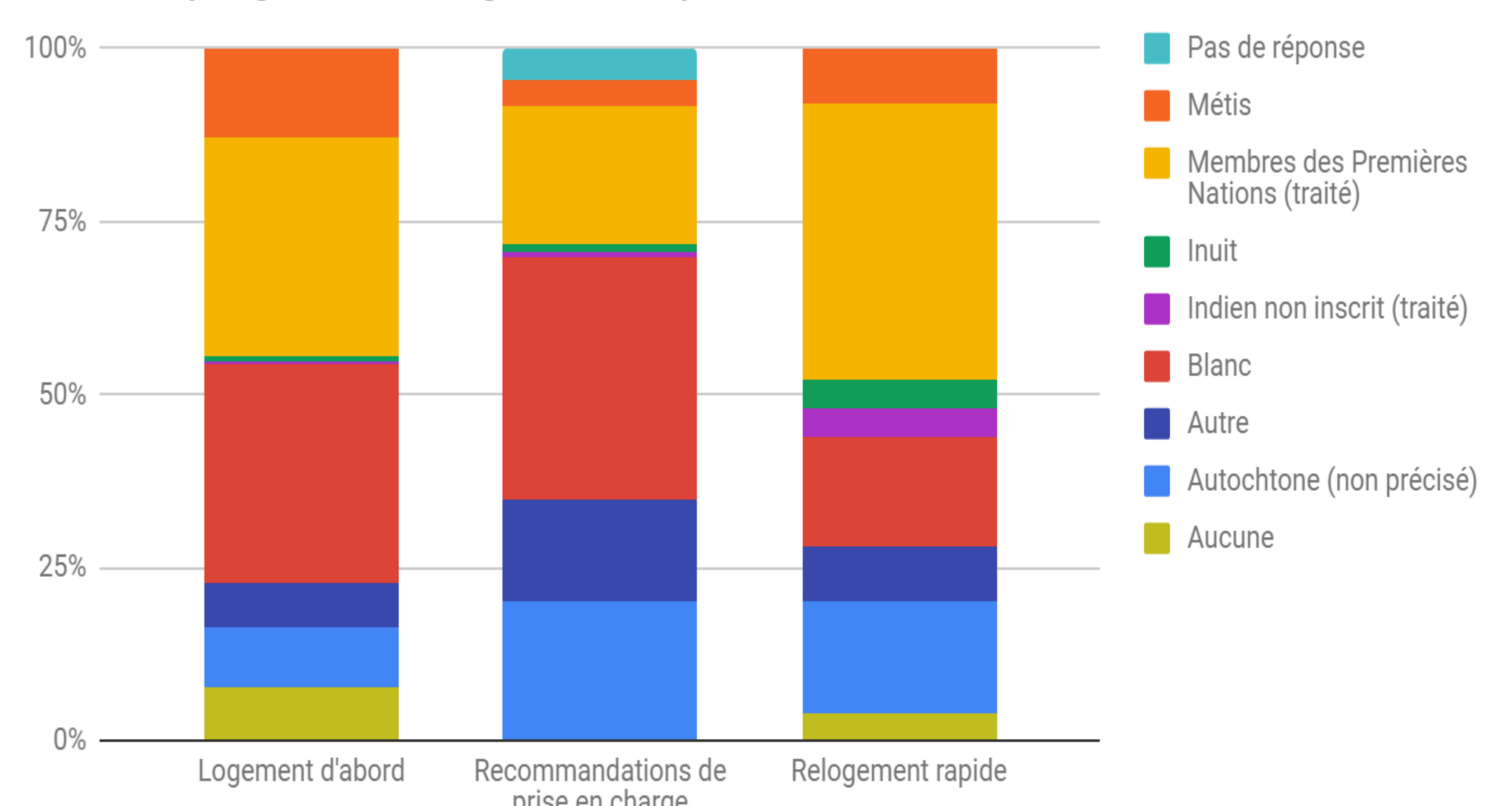
Mois d'itinérance/origine ethnique



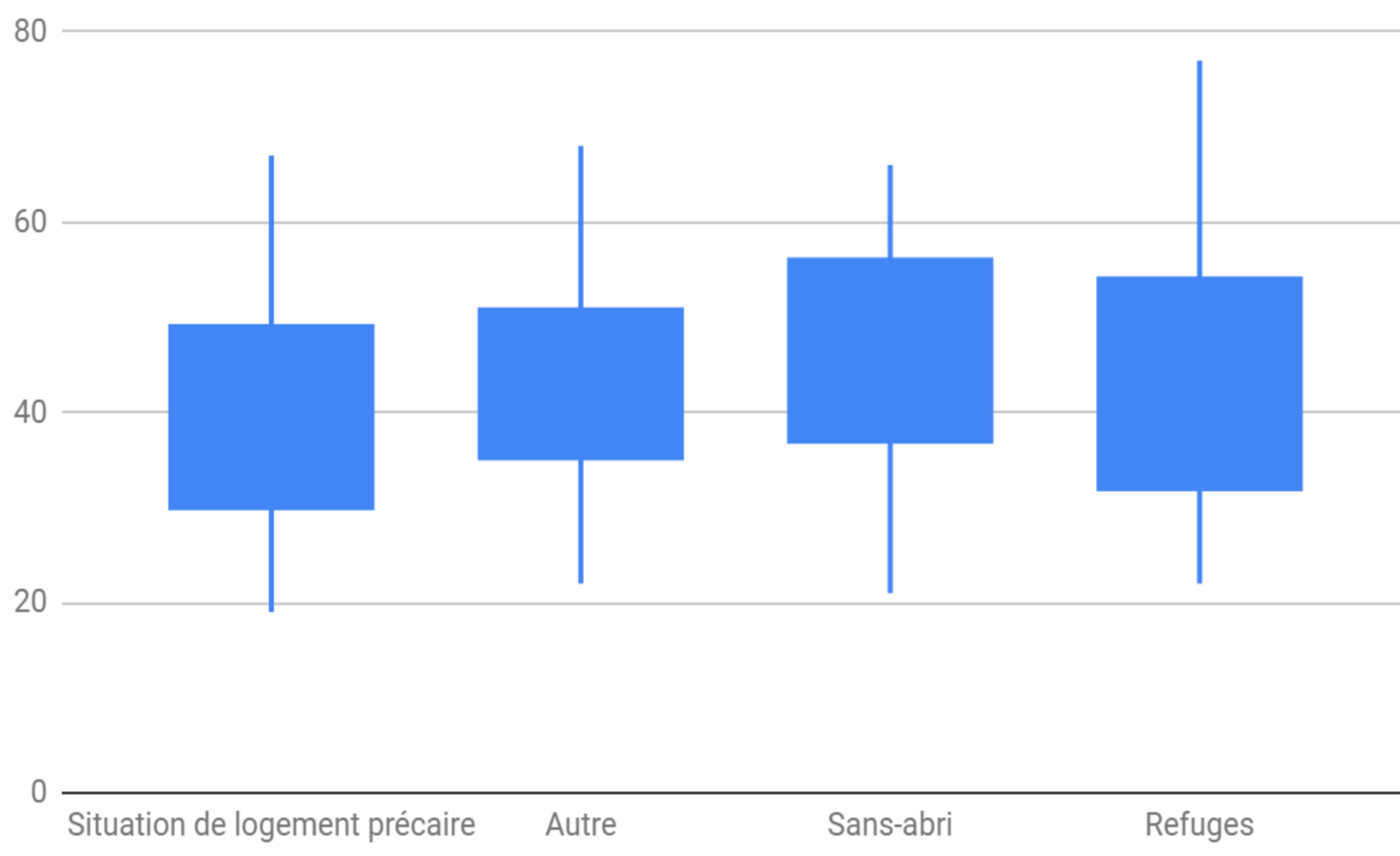
Emplacement actuel/origine ethnique



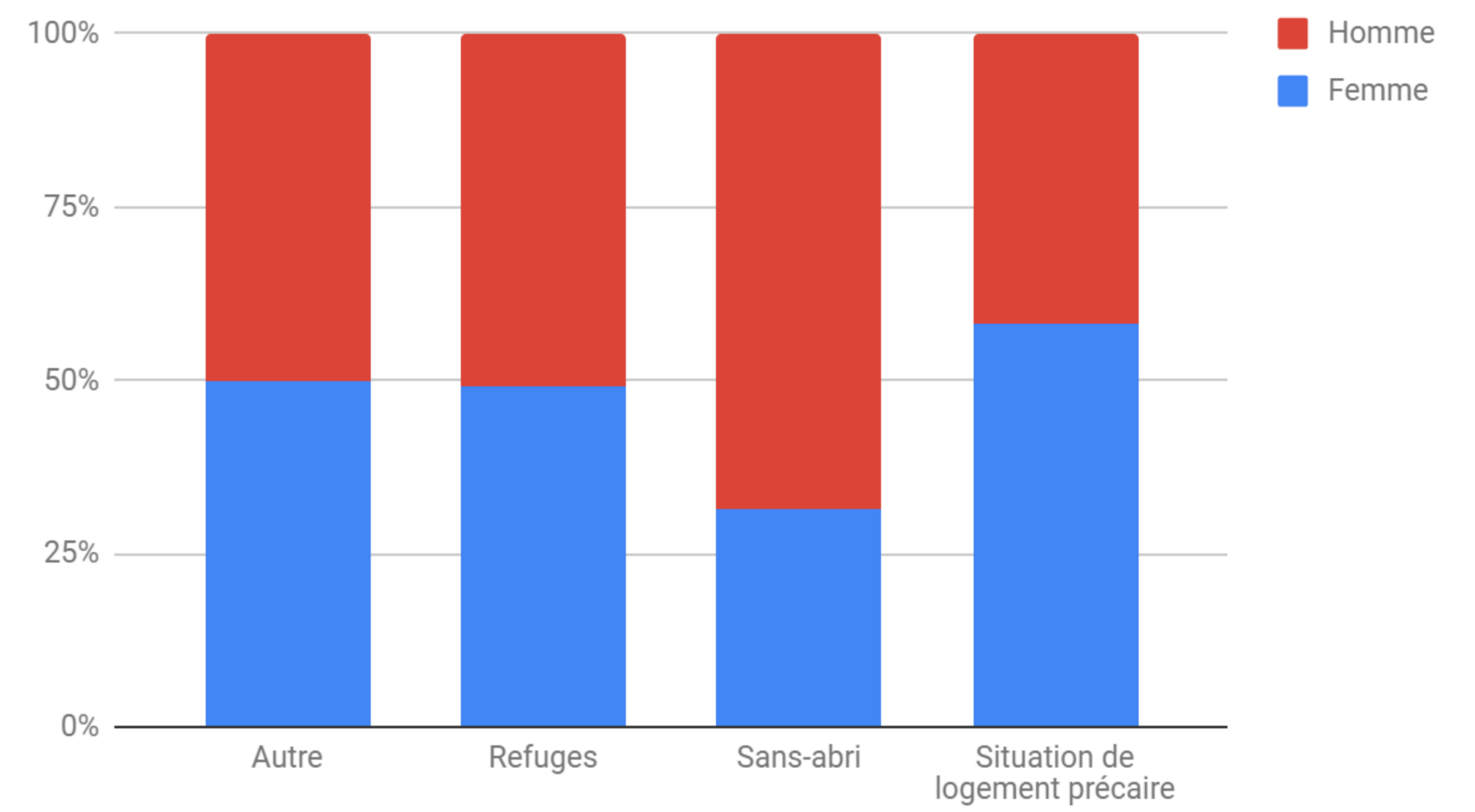
Nom du programme/origine ethnique



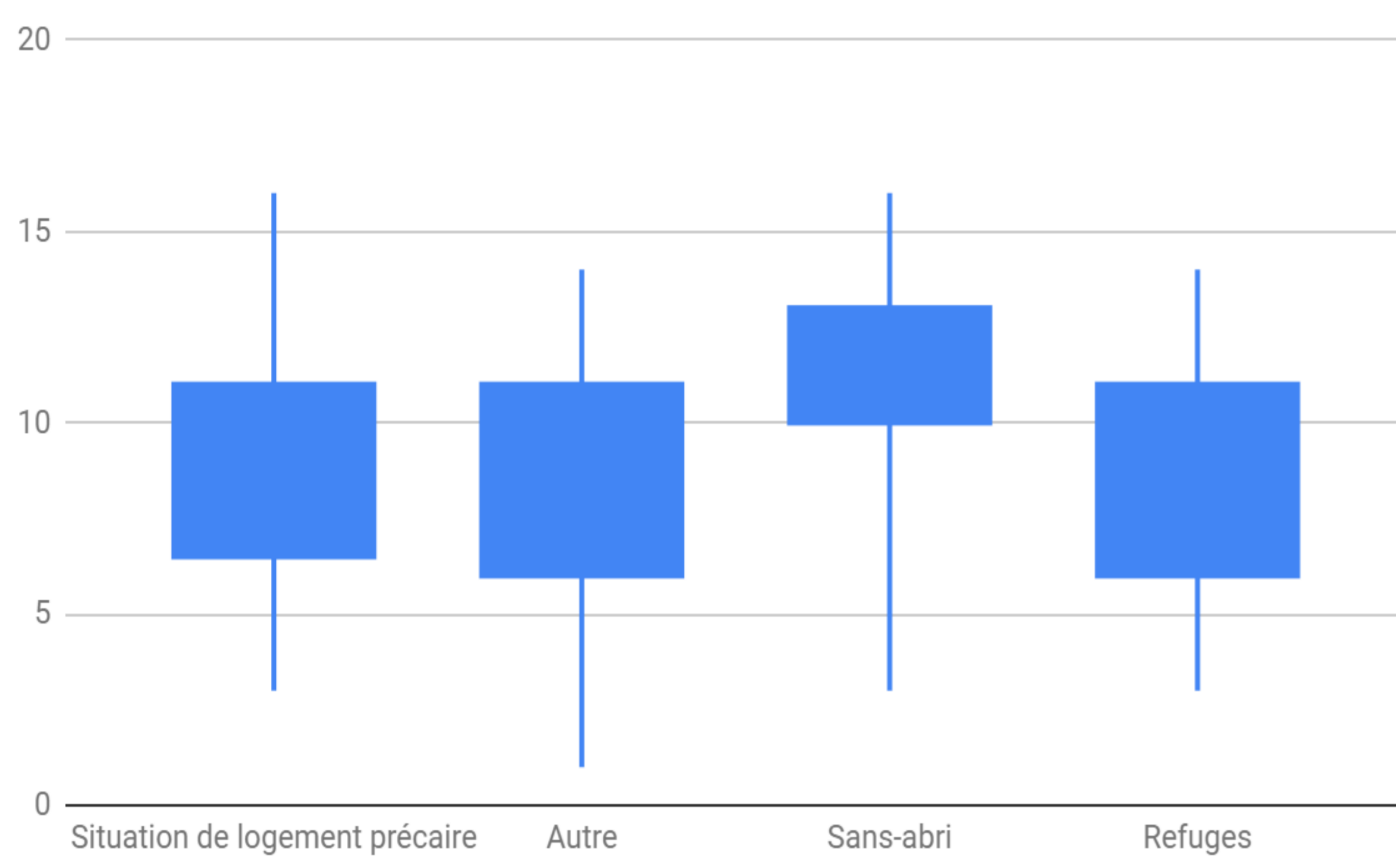
Âge/emplacement actuel



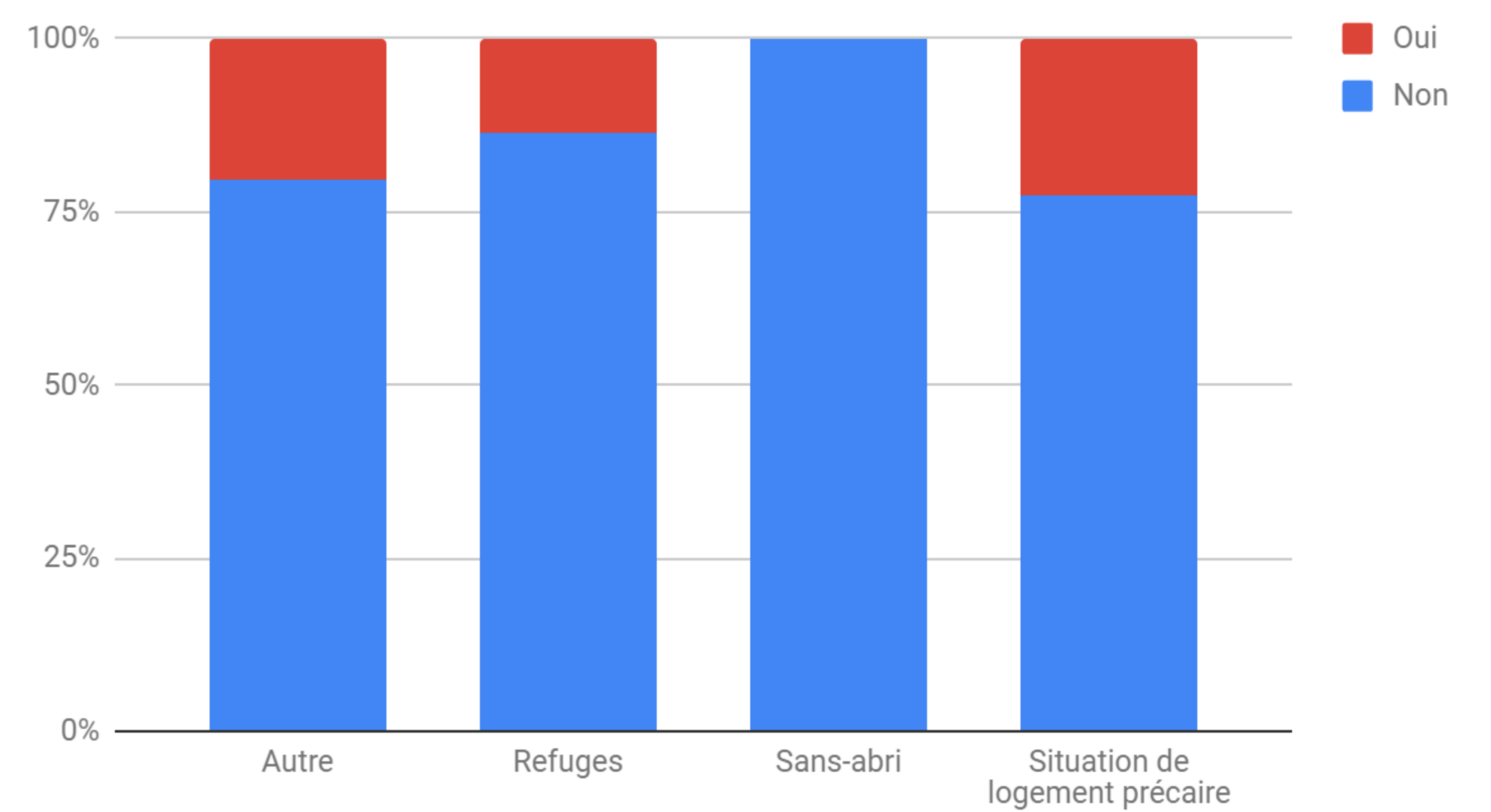
Emplacement actuel/genre



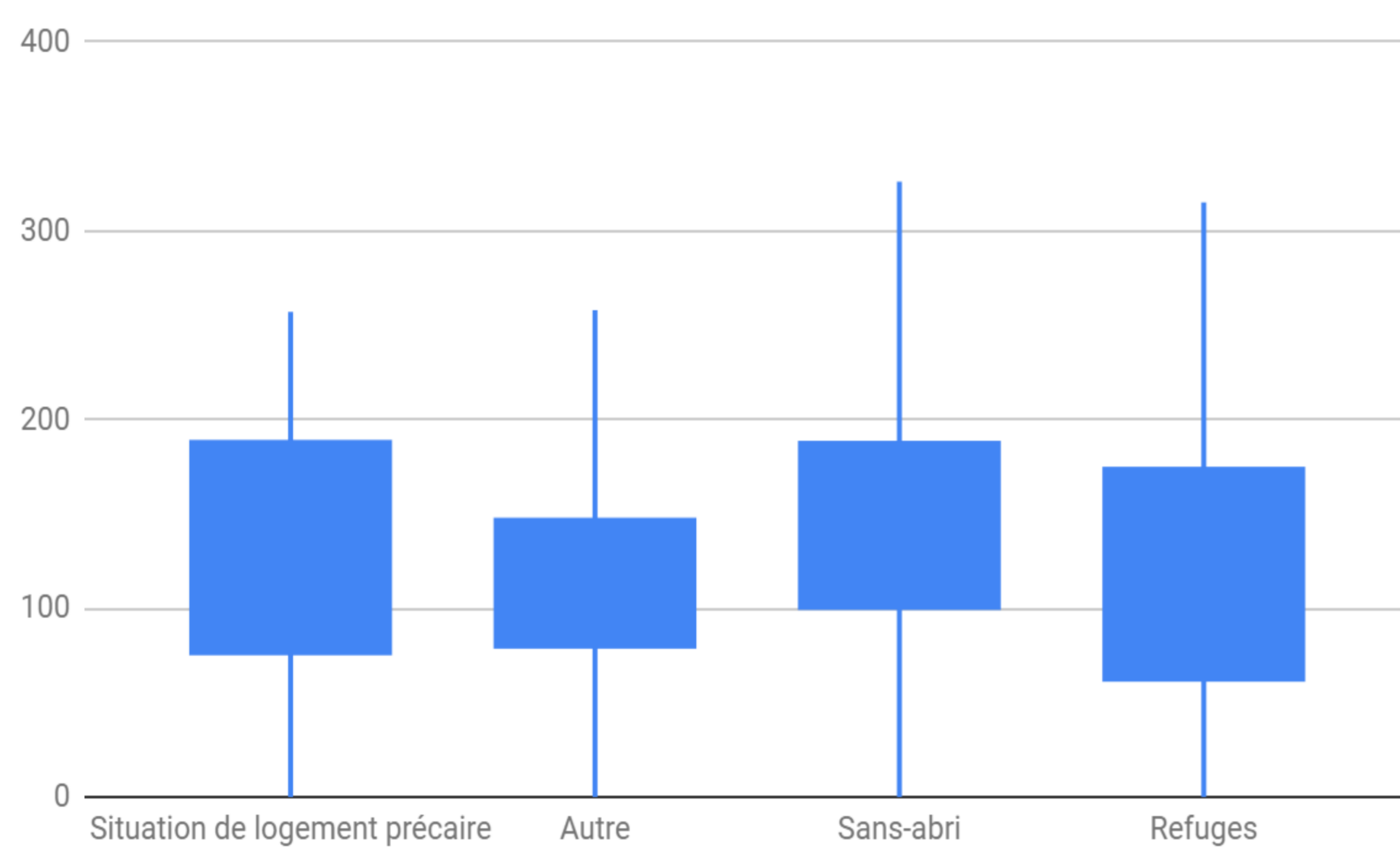
Cote VI-SPDAT/emplacement actuel



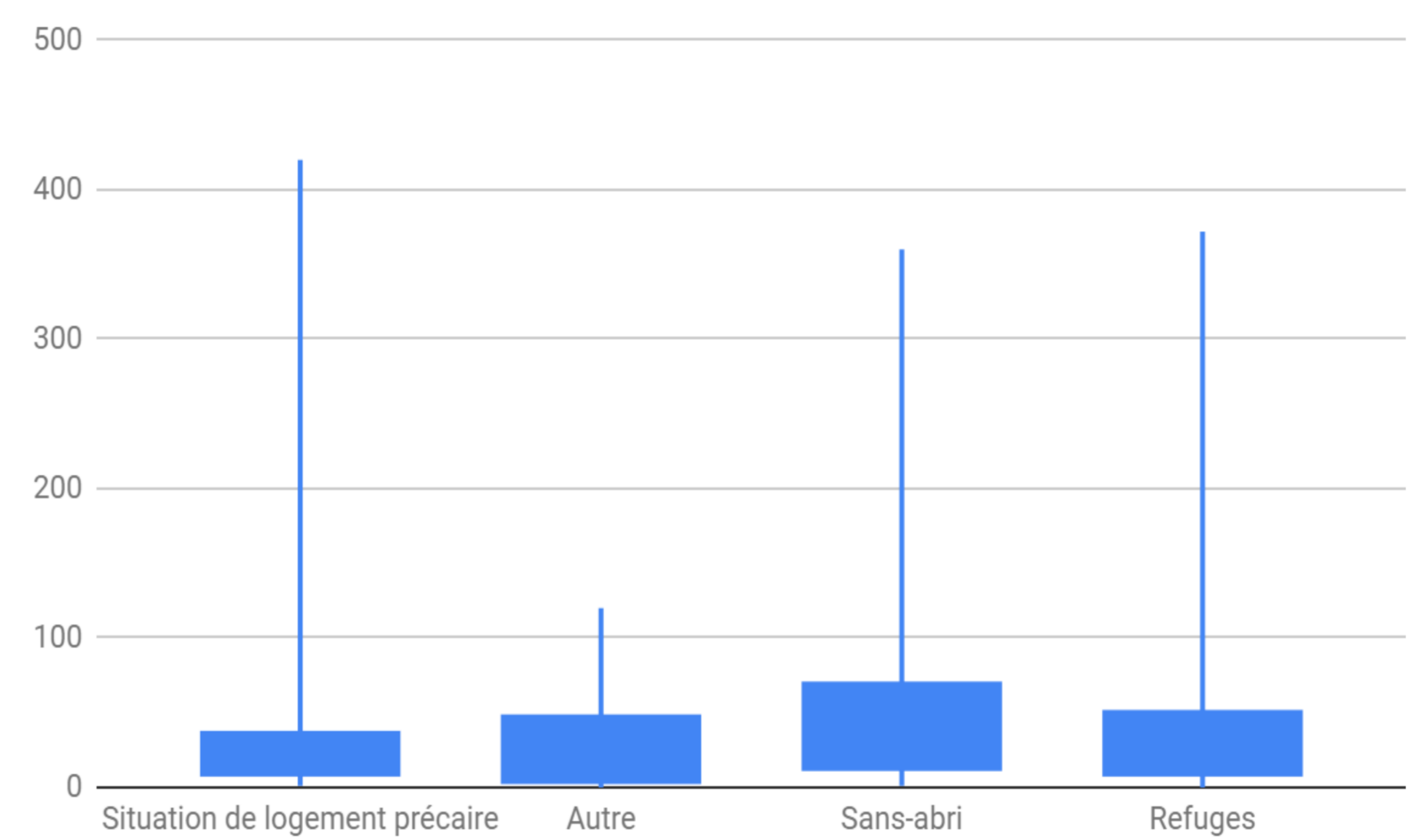
Emplacement actuel/personne à charge



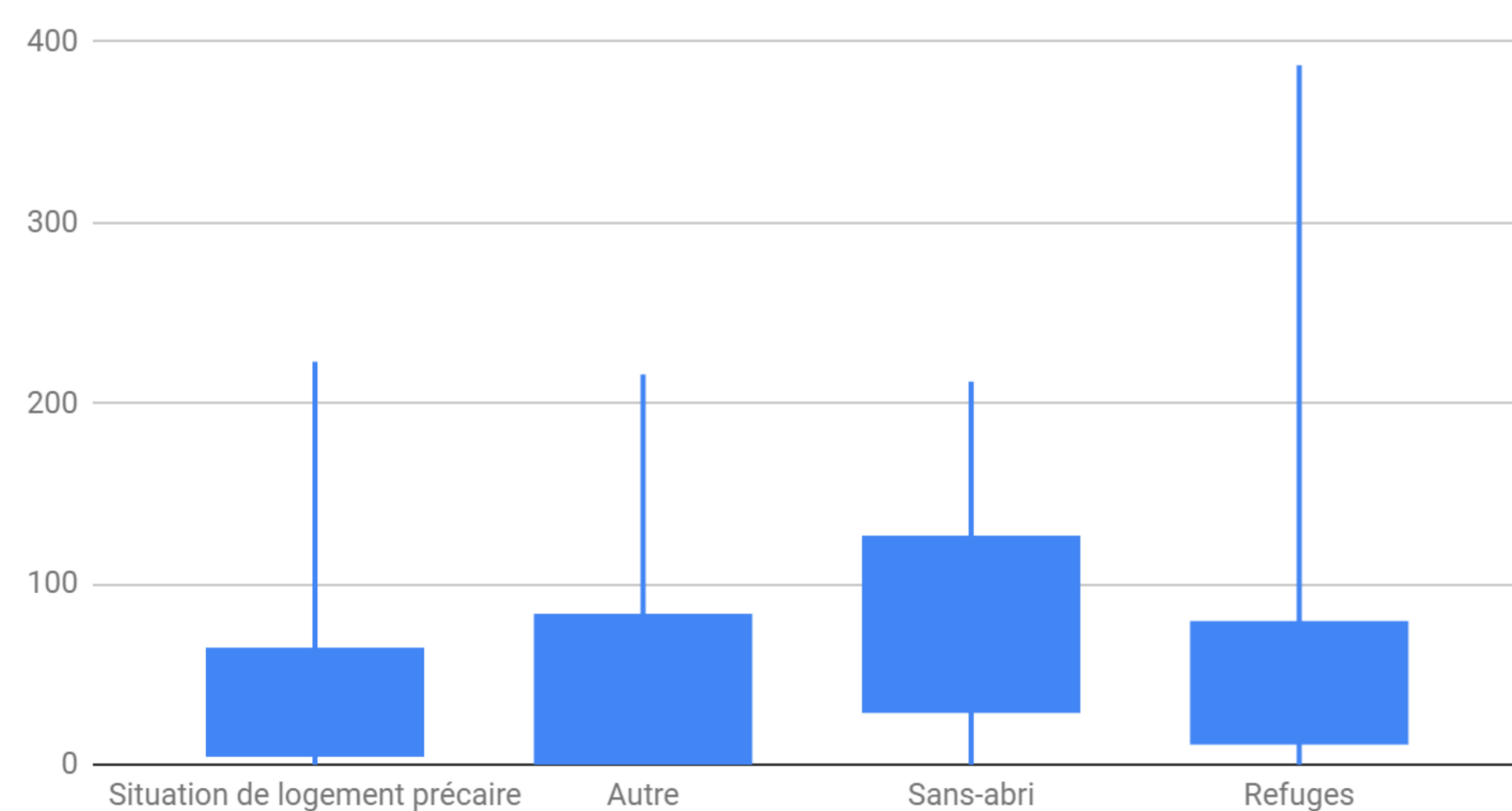
Jours du programme/origine ethnique



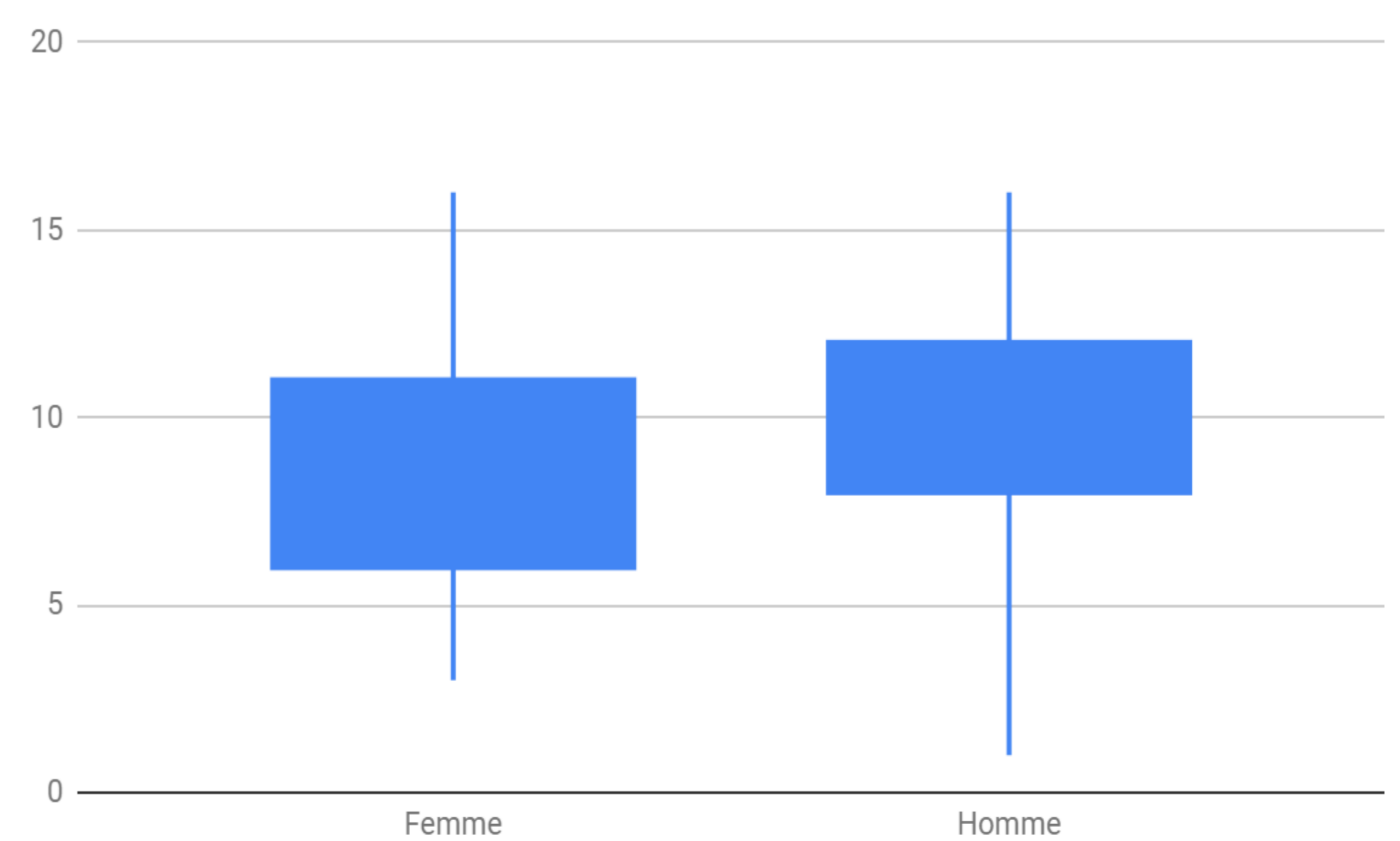
Mois d'itinérance/emplacement actuel



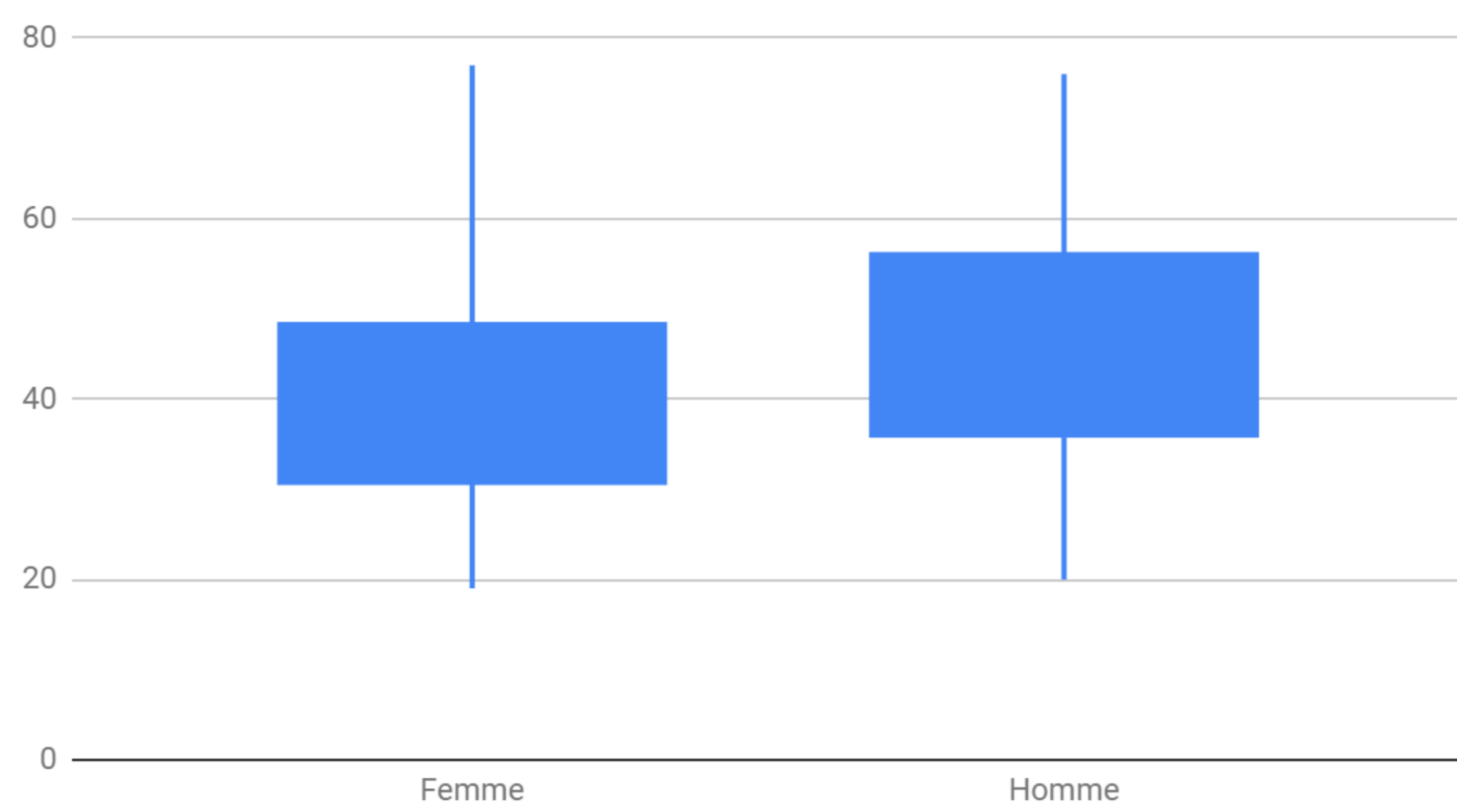
De la prise en charge à l'accès au logement/emplacement actuel



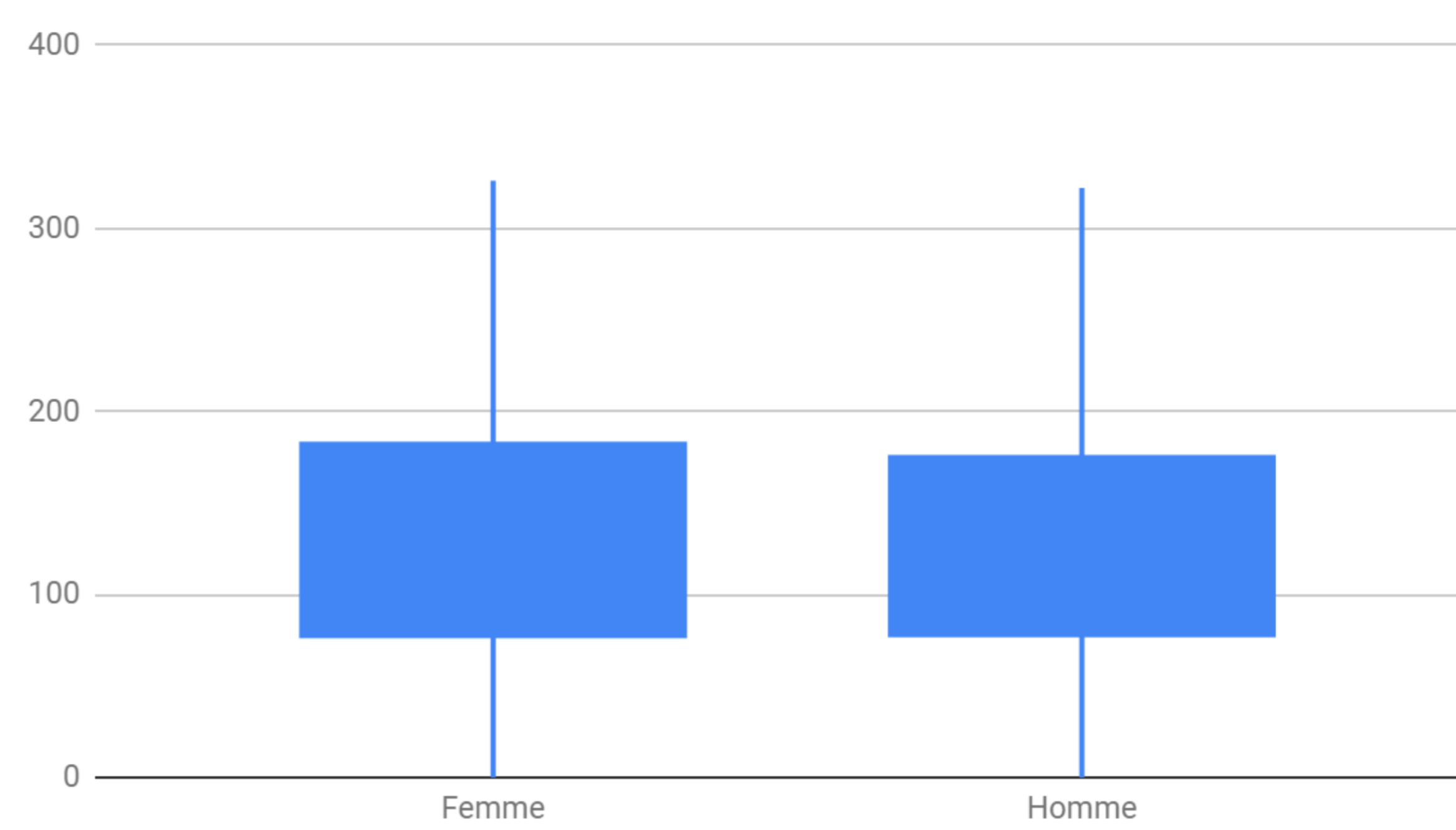
Cote VI-SPDAT/genre



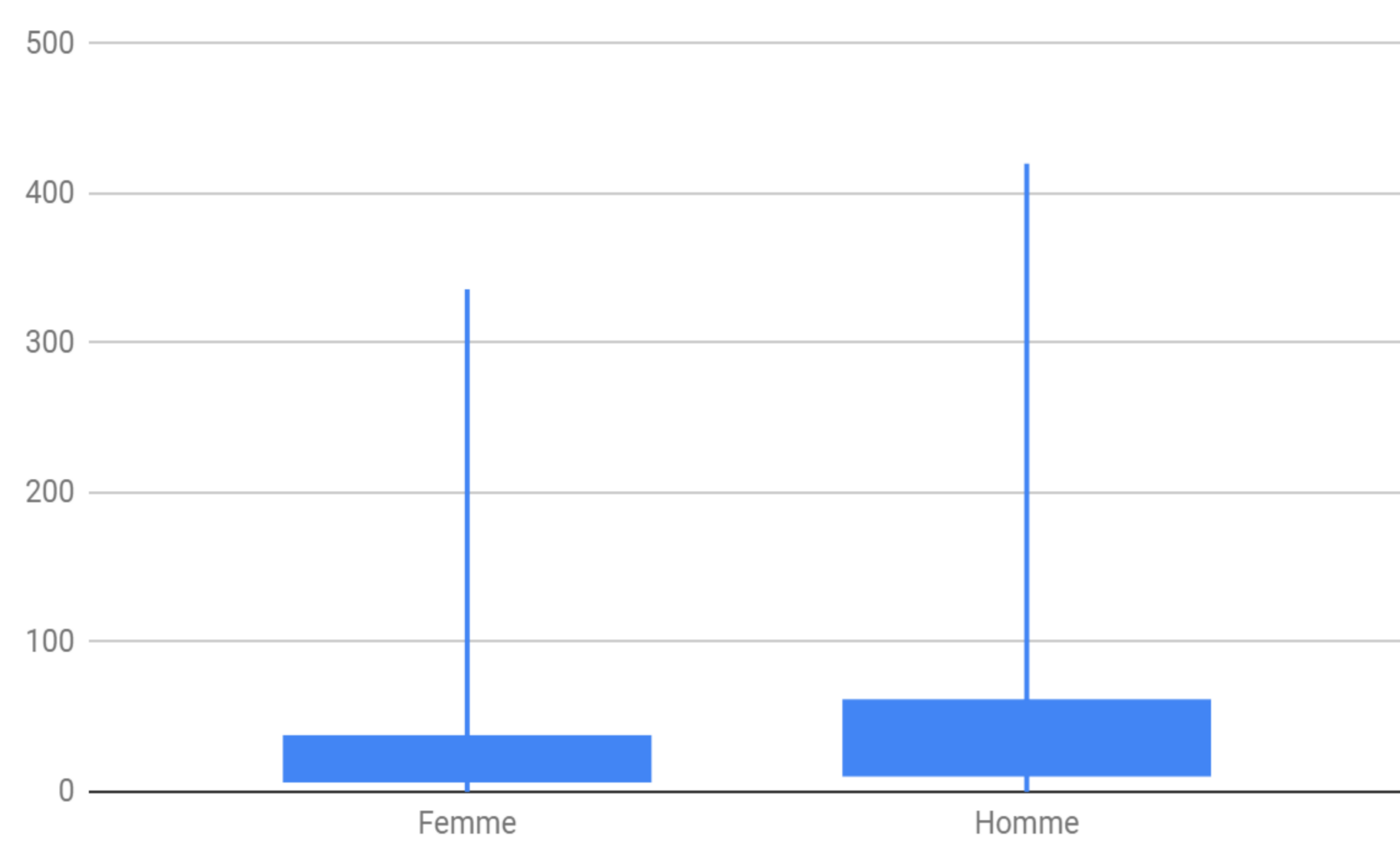
Âge/genre



Jours du programme/genre



Mois d'itinérance/genre



De la prise en charge à l'accès au logement/genre

