

LA TROUSSE À OUTILS POUR LA MOBILISATION DES PROPRIÉTAIRES :

Guide relatif à la collaboration avec les propriétaires dans le cadre des programmes de l'approche Logement d'abord



REMERCIEMENTS

Cette trousse à outils est le fruit d'un effort collectif. Nous aimerions d'abord souligner le travail colossal accompli par les auteurs, Mme Jennifer Rae et M. Tim Aubry, qui ont consacré énormément de temps et d'efforts à la réalisation de cette trousse à outils. Mme Rae est titulaire depuis peu d'un doctorat de l'École de psychologie et chercheuse au Centre de recherche sur les services éducatifs et communautaires de l'Université d'Ottawa. M. Aubry est pour sa part professeur titulaire à l'École de psychologie et chercheur principal au Centre de recherche sur les services éducatifs et communautaires de l'Université d'Ottawa. Nous les remercions non seulement de leurs efforts, mais également de l'étendue des connaissances et de l'expertise qu'ils ont su transmettre tout au long de la création de la trousse à outils.

Nous souhaitons également remercier spécialement tous ceux qui ont consacré leur temps et leurs connaissances à ce projet, notamment les personnes et les organisations suivantes :

Front Step, St. John's (T.-N.-L.)

Stella's Circle, St. John's (T.-N.-L.)

End Homelessness St. John's Lived Experience Council, St. John's (T.-N.-L.)

Équipe de location (Rental Team) de la ville de St. John's, St. John's (T.-N.-L.)

Équipe de logement de l'Association canadienne pour la santé mentale, équipe de mobilisation des consommateurs, Ottawa (Ont.)

Direction des services de logement et Unité des programmes de lutte contre l'itinérance de la ville d'Ottawa, Ottawa (Ont.)

Armée du Salut/Booth Centre, Ottawa (Ont.)

Services de santé mentale et de traitement des dépendances - KFLA, Kingston (Ont.)

Home Base Housing, Kingston (Ont.)

United Way KFL&A, Kingston (Ont.)

Service du logement et des services sociaux de la ville de Kingston, Kingston (Ont.)

Jino Distasio, Institut d'études urbaines, Université de Winnipeg, Winnipeg (Man.)

Kris Desjarlais, ville de Brandon et Fédération des Métis du Manitoba, Brandon (Man.)

Kalese Shannon, Woods Homes, Lethbridge (Alb.)

Comité du conseil sur le logement social en action, Lethbridge (Alb.)

Développement communautaire et social de la ville de Lethbridge, Lethbridge (Alb.)

Wally Czech, Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance, Lethbridge (Alb.)

Randy Gray, Lethbridge (Alb.)

Sue Baker, MPA Society, Vancouver (C.-B.)

District régional de la capitale - Planification et programmes de logement et Logement régional, Victoria (C.-B.)

Coalition autochtone pour la fin de l'itinérance, Victoria (C.-B.)

BC Housing, Victoria (C.-B.)

Coalition pour la fin de l'itinérance, Victoria (C.-B.)

Threshold Housing Society, Victoria (C.-B.)

Pacifica Housing Advisory Association, Streets to Homes, Victoria (C.-B.)

ÉLABORATION DE LA TROUSSE À OUTILS

Cette trousse à outils a été créée en collaboration avec un groupe diversifié d'intervenants provenant de collectivités de l'ensemble du Canada.

Nous avons mené des consultations par téléphone et en personne auprès de plus de 60 personnes provenant de 24 organisations différentes, notamment :

- de gestionnaires de cas travaillant au sein des programmes de l'approche Logement d'abord;
- de spécialistes du logement;
- de gestionnaires de programmes dans le cadre de l'approche Logement d'abord;
- de représentants d'entités communautaires;
- d'employés municipaux responsables de la question de l'itinérance;
- de propriétaires et de gestionnaires immobiliers;
- de locataires;
- d'autres experts connaissant l'approche Logement d'abord, y compris l'approche visant les populations autochtones.

Des visites sur place ont été effectuées dans cinq collectivités canadiennes :

- St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)
- Ottawa (Ontario)
- Kingston (Ontario)
- Lethbridge (Alberta)
- Victoria (Colombie-Britannique)

La trousse à outils fait état des expériences, des recommandations et des conseils transmis pendant les consultations et les visites ainsi que des constatations provenant de recherches et de rapports existants.

“

Des extraits directs des consultations dans ces cinq collectivités sont présentés dans des boîtes vertes. La source est mentionnée à la fin de l'extrait.

”



Les boîtes mauves renvoient aux documents de programme fournis généreusement par les programmes de l'approche Logement d'abord des cinq collectivités; les documents complets se trouvent dans la section des annexes. Ces documents ou « outils » peuvent être utilisés en tant qu'exemples pour d'autres programmes de l'approche Logement d'abord.



Le contenu spécifique aux Autochtones figure dans des boîtes grises.



Les questions clés dont il faut tenir compte apparaissent dans des boîtes bleues. Elles aident à mieux comprendre le contexte de l'information qui a été recueillie ou qui est présentée.

DESTINATAIRES DE LA TROUSSE À OUTILS

Cette trousse à outils est en fait un guide pratique décrivant la façon de collaborer avec les propriétaires dans le cadre d'un programme de l'approche Logement d'abord. Elle vise à aider les fournisseurs de programmes à forger des relations efficaces et durables avec les propriétaires.

Bien que de nombreux aspects de la trousse à outils s'appliquent à une vaste gamme de programmes, la trousse vise particulièrement les programmes qui offrent aux participants un supplément au loyer pour des logements situés dans des endroits dispersés dans le marché locatif privé.

Cette trousse à outils présente un ensemble d'idées, d'approches et de ressources parmi lesquelles les fournisseurs de programmes peuvent choisir, et lesquelles ils peuvent adapter à leurs propres pratiques.

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site canada.ca/publicentre-EDSC. Ce document est aussi offert sur demande en médias substitués (gros caractères, braille, audio sur DC, fichiers de texte sur DC ou DAISY) en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un télécriteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2017

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF

N° de cat. : Em12-35/2017F-PDF
ISBN/ISSN : 978-0-660-20331-7

EDSC

N° de cat. : SSD-195-09-17F



La trousse vise également à présenter des facteurs importants que les fournisseurs de programmes de l'approche Logement d'abord doivent garder à l'esprit lors de la prestation de services aux peuples autochtones. Au Canada, le risque de devenir sans abri est dix fois plus élevé pour les Autochtones que pour non Autochtones¹. Tous les fournisseurs de programmes de l'approche Logement d'abord doivent être conscients des obstacles auxquels font face les Autochtones sans abri, y compris le racisme et les préjugés, et doivent s'assurer que des services adaptés à la culture sont fournis dans tous les secteurs de la prestation de services, y compris en ce qui a trait à la mobilisation des propriétaires. Il est également important de reconnaître que les Premières nations, les Métis et les collectivités inuites doivent relever des défis distincts et qu'il pourrait être nécessaire de leur offrir du soutien et des services différents pour satisfaire à leurs besoins particuliers.

¹ Conseil de planification sociale et de recherche de la Colombie-Britannique, 2011.

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	ii
Élaboration de la trousse à outils	iii
Destinataires de la trousse à outils	iv
Introduction	
Reconnaître le rôle important des propriétaires dans les programmes Logement d'abord	4
Croire qu'il est possible d'y arriver	4
Apprendre les uns des autres	5
Première étape : Préparer le terrain en vue de l'engagement des propriétaires	6
Comprendre le contexte local	6
Questions clés à examiner	7
Établir des liens dans la collectivité	8
Partenaires, ressources et sources d'information possibles	8
Créer un comité consultatif communautaire	11
Assurer la coordination avec d'autres fournisseurs de Logement d'abord	12
Qui d'autre peut jouer un rôle essentiel dans la mobilisation des propriétaires?	14
Mener un sondage auprès des propriétaires	15
Obtenir les éléments financiers nécessaires	15
Paiement garanti du loyer	17
Fonds flexibles	19
Fonds d'atténuation	19
Choisir un contrat de location	21
Bail standard	21
Bail principal	21
Entente de réservation	22
Établir des politiques, des procédures et des protocoles opérationnels	22

Embaucher et former du personnel	23
Séparer les rôles liés au logement et les rôles cliniques	23
Formation officielle pour le personnel du programme	25
Deuxième étape : Recruter des propriétaires	27
Comprendre les motivations et les préoccupations des propriétaires	27
Élaborer une stratégie de marketing efficace	28
Questions clés à examiner	28
Stratégies pour promouvoir le programme	30
Créer des documents de marketing	30
Définir les points d'accès	31
Adopter une approche transparente	32
Être persévérant	33
Organiser une rencontre entre le propriétaire et le coordonnateur du logement	33
Organiser une rencontre entre le propriétaire et le participant	34
Éduquer les propriétaires	35
Éduquer les locataires	36
Avant le déménagement	37
Jour du déménagement	37
Après le déménagement, pendant les visites à domicile régulières	37
Troisième étape : Entretenir les relations	39
Communiquer efficacement avec les propriétaires	39
Traiter le propriétaire comme un client d'affaires	41
Présélectionner soigneusement les locataires	41
S'assurer que le locataire convient par rapport au propriétaire	41
S'assurer que l'unité convient au locataire	42
S'assurer que le locataire convient par rapport à l'immeuble	42
Fournir un soutien adapté aux besoins des propriétaires	43
Prévoir et réduire les risques	43
Problèmes fréquents et solutions potentielles	44
Créer un système d'avertissement rapide avec les participants	46
S'engager à réparer les dommages	46
Gérer les évictions avec précaution	47
Mesures à prendre pendant une éviction	47
Fournir un soutien intensif pour les participants	47

Étape quatre : Travailler ensemble en tant que partenaires	49
Reconnaître les contributions des propriétaires	49
Mener une évaluation	50
Tenir des forums de propriétaires	51
Inviter les propriétaires à contribuer autrement	52
Ressources et Références	53
Annexe A Exemple de sondage auprès du propriétaire : Ville de St. John's (T.-N.-L.)	59
Annexe B Exemple d'accord de supplément au loyer avec un fonds d'atténuation des dommages, Ville de Kingston (Ont.)	65
Annexe C Exemple de description d'emploi de coordonnateur de logement - Pacifica Housing, Victoria (C.-B.)	66
Annexe D Exemple de brochure promotionnelle : Programme de partenariat des propriétaires, Ottawa (Ont.)	69
Annexe E Exemple d'une description de programme Logement d'abord : ACSM, Ottawa (Ont.)	71
Annexe F Exemples de lettres, de courriels et de scénarios d'appels téléphoniques pour l'approche et le recrutement des propriétaires et le maintien des liens : Stella's Circle et Front Step à St. John's (T.-N.-L.)	72
Annexe G Exemple d'un guide d'appel de vente : Programme de partenariat des propriétaires, Ottawa (Ont.)	76
Annexe H Exemple de bulletin d'information pour les propriétaires : Ville de St. John's (T.-N.-L.)	78
Annexe I Exemple de sondage sur la satisfaction des propriétaires : Home Base Housing, Ville de Kingston, Kingston (Ont.)	81

INTRODUCTION

RECONNAÎTRE LE RÔLE IMPORTANT DES PROPRIÉTAIRES DANS LES PROGRAMMES DE L'APPROCHE LOGEMENT D'ABORD

Le succès des programmes de l'approche Logement d'abord dépend de la disponibilité d'options de logements de haute qualité où les participants aux programmes peuvent vivre à long terme. Les logements indépendants et dispersés constituent un élément fondamental du modèle Logement d'abord. Les propriétaires du marché privé jouent un rôle capital quand il s'agit de fournir ce type de logement, et ils sont considérés comme des « partenaires essentiels » dans le cadre de l'approche Logement d'abord. Une des tâches clés liées aux programmes de l'approche Logement d'abord consiste à bâtir et à entretenir des relations productives avec les propriétaires disposés à louer leurs propriétés à des participants au programme.

Certaines caractéristiques importantes de l'approche Logement d'abord – comme la séparation des services de logement et des services cliniques, l'intégration dans la collectivité et le choix du participant – dépendent en grande partie de l'accès à des logements du marché privé. Des relations positives avec les propriétaires peuvent contribuer au bien-être des participants au programme, faciliter le rétablissement et favoriser la réussite des locations. En donnant aux participants au programme l'occasion de vivre dans des logements du marché privé et d'interagir avec les propriétaires, on encourage leur capacité d'agir et l'exercice de leurs droits liés à la citoyenneté.

CROIRE QU'IL EST POSSIBLE D'Y ARRIVER

L'établissement et l'entretien de relations avec les propriétaires peuvent sembler des tâches ardues pour les fournisseurs de programmes de l'approche Logement d'abord. Il y a un grand nombre de défis à surmonter. Les programmes de l'approche Logement d'abord sont souvent mis en œuvre dans des collectivités où le marché locatif est concurrentiel, où le taux d'inoccupation est faible et où il y a un manque d'options de logement abordable. Obtenir un financement stable et des ressources adéquates est un défi constant. Les représentants des programmes de l'approche Logement d'abord se heurtent souvent à des attitudes de discrimination envers leurs clients, qui font également l'objet de stigmatisation.



Le problème du racisme envers les Autochtones dans le marché locatif privé du logement demeure un obstacle très concret que les programmes de l'approche Logement d'abord doivent également surmonter.

Malgré tous les défis, il y a des histoires de réussite. Dans tout le Canada, autant dans les grandes que dans les petites collectivités, les fournisseurs de programmes de l'approche Logement d'abord trouvent des manières créatives et innovatrices de mobiliser les propriétaires et de trouver des options de logement de bonne qualité pour les participants. Il peut être utile et encourageant de se souvenir que tous les programmes connaissent des difficultés, mais qu'il est possible, en faisant preuve de patience et de persévérance, de créer des partenariats efficaces avec les propriétaires.

“

À nos débuts, nous étions une équipe entièrement nouvelle. C'était en 2009... En quelques années, on s'est fait connaître au sein de la collectivité et on a bâti de bonnes relations avec les propriétaires – on a vraiment réussi à faire cela! Nous faisons souvent appel aux mêmes propriétaires. Maintenant, s'ils savent qu'un logement se libérera, je n'ai pas à les appeler. Ils nous appellent!

(Extrait d'une consultation auprès du Stella's Circle à St. John's, T.-N.-L. [traduction])

”

“

Après 15 ans, nous soutenons maintenant près de 250 personnes qui se heurtent à des obstacles importants dans la recherche d'un logement stable – problèmes de santé mentale, d'abus de substances, etc. – dans le marché privé. Ces personnes reçoivent un supplément au loyer, et il y a en place un réseau de soutien mobile en matière de gestion des cas et un agent qui s'occupe spécialement de la liaison avec les propriétaires. Nous réussissons à faire tout cela avec un taux effectif d'inoccupation de 0 %. Nous travaillons avec plus de 70 propriétaires et nous avons un taux de rétention de près de 100 %.

(Extrait d'une consultation auprès de Pacifica Housing à Victoria, C.-B. [traduction])

”

“

Notre programme existe depuis six ans... Nous travaillons maintenant avec plus de 120 propriétaires... Nous avons un énorme bassin de propriétaires qui sont avec nous depuis longtemps... Notre premier propriétaire était un très grand propriétaire de la ville, et nous avons obtenu une unité dans un grand immeuble. Et le premier locataire ayant obtenu un supplément au loyer y habite encore... Nous avons la chance de pouvoir collaborer avec un grand réseau de propriétaires. Je pense que notre réputation est assez bonne parmi les propriétaires, et nous réussissons même à placer des clients très difficiles à servir.

(Extrait d'une consultation auprès de l'ACSM à Ottawa, Ont. [traduction])

”

APPRENDRE LES UNS DES AUTRES

Les fournisseurs de programmes de l'approche Logement d'abord peuvent se rassembler afin de mettre en commun de l'information et des ressources et d'apprendre du travail des autres.

Le site interactif de [l'Espace de travail communautaire sur l'itinérance](#)² offre un forum permettant aux membres de la collectivité d'entrer en contact. La série Demandez-moi n'importe quoi! de l'Espace de travail prévoit une séance avec un coordonnateur du logement qui répond à des questions à propos de la mobilisation des propriétaires.

Certaines collectivités ont créé des réseaux communautaires permettant aux coordonnateurs du logement de discuter ensemble des défis et des réussites qu'ils vivent dans leur travail au quotidien (mentionnons par exemple le [Housing Locator Network](#)³ en Ontario). Les membres s'échangent des ressources par courriel et communiquent régulièrement par téléconférence.

² Site Web de l'Espace de travail communautaire sur l'itinérance : <https://workspaceonhomelessness.ca>.

³ Housing Locator Network : LPP@ottawaboothcentre.org

PREMIÈRE ÉTAPE : PRÉPARER LE TERRAIN EN VUE DE LA MOBILISATION DES PROPRIÉTAIRES



Par « mobilisation des propriétaires », on entend le fait de trouver et de recruter des propriétaires, de collaborer avec eux et d'entretenir cette relation de collaboration.

À cette fin, il faut une planification et une préparation soigneuses, et cela prend du temps.

Les fournisseurs de programmes de l'approche Logement d'abord devraient commencer à créer une stratégie de mobilisation des propriétaires avant même de recruter des participants au programme. Il faut commencer le processus très tôt, et être patient. Et il faut voir le processus comme un investissement à long terme : il faudra du temps avant qu'il produise des résultats.

COMPRENDRE LE CONTEXTE LOCAL

Il convient de commencer par rassembler de l'information à propos du contexte local dans lequel le programme sera entrepris. Il faut tenir compte des possibilités et des atouts locaux uniques qui pourraient être bénéfiques pour le programme, et réfléchir aux défis à relever et aux obstacles qu'il pourrait falloir surmonter.



Extraits directs des consultations



Documents de programme



Contenu spécifique aux Autochtones



Questions clés



QUESTIONS CLÉS À EXAMINER

- Comment se porte le marché du logement dans notre collectivité?
 - o Logements abordables
 - o Taux d'inoccupation
 - o Niveau de réglementation du marché de la location
- Quels sont quelques aspects clés de la législation applicable dans la région concernant les questions touchant les propriétaires et les locataires?
- Dans quels quartiers ou zones de la collectivité devrions nous concentrer nos efforts de mobilisation des propriétaires?
 - o Caractère abordable
 - o Proximité des services
 - o Accès aux transports en commun
- 💡 **CONSEIL** : Il pourrait être bon de communiquer avec l'organisation de transport de la collectivité afin d'encourager la création de parcours additionnels dans un quartier donné.
- Quelles ressources déjà disponibles dans la collectivité pourraient soutenir nos efforts?
- Qui d'autre dans la collectivité pourrait offrir un programme semblable au nôtre?
- Qui sont les champions dans la collectivité avec qui nous pourrions entrer en communication?
- Quels sont les réseaux ou les associations déjà en place?
- Quelle proportion de la population sans abri locale s'identifie comme Métis, comme Inuit ou comme faisant partie d'une Première nation?
- Quels sont les atouts et les réalisations des collectivités locales métisses, inuites et des Premières nations?
- Quels sont les besoins uniques des personnes sans abri des collectivités locales métisses, inuites et des Premières nations?
 - o Les défis pourraient comprendre des troubles de santé physique (notamment des taux de diabète et de VIH/sida plus élevés), des démêlés avec le système de justice pénale et des traumatismes intergénérationnels. On peut compter parmi la population autochtone sans abri un grand nombre de jeunes, de mères monoparentales et de personnes âgées.

ÉTABLIR DES LIENS DANS LA COLLECTIVITÉ

Lorsque les ressources sont limitées, il est utile de faire preuve de créativité pour collaborer avec les autres et accéder aux ressources et à l'information disponibles au sein de la collectivité. Pour ce faire, la stratégie pourrait consister à rencontrer autant d'organismes locaux que possible afin de les informer du programme Logement d'abord et de discuter des possibilités de collaboration.

Il pourrait également être bon d'établir des relations de travail et des partenariats solides avec des organismes clés, pour pouvoir par la suite élaborer, en collaboration, des protocoles clairs décrivant les rôles de chaque partenaire. Il peut également être utile de tenir des réunions régulières afin de discuter des problèmes au fur et à mesure qu'ils surviennent.

PARTENAIRES, RESSOURCES ET SOURCES D'INFORMATION POSSIBLES

Organisme ou organisation	Objectifs
Société canadienne d'hypothèques et de logement	S'informer à propos du marché du logement local.
Sociétés d'habitation provinciales	S'informer à propos des besoins et des préoccupations des propriétaires locaux.
Chambre de commerce	Désigner et recruter des propriétaires locaux.
Associations de propriétaires et de gestion immobilière	
Agents immobiliers	
Cliniques juridiques communautaires	Obtenir de l'information et des conseils sur les questions touchant les propriétaires et les locataires ainsi que sur la Loi sur la location à usage d'habitation. Être représenté auprès du conseil des propriétaires et des locataires.
	 CONSEIL : S'il y a une école de droit dans la collectivité, il pourrait être bon d'envisager la création d'un partenariat visant à offrir une expérience pratique aux étudiants de dernière année.

Organisme ou organisation	Objectifs
Aide au revenu (c.-à-d., aide sociale, assistance sociale, prestations d'invalidité)	<p>Comprendre les politiques et les procédures. Désigner une personne-ressource (par son nom) et assurer une ligne de communication directe avec cette personne (numéro de téléphone et poste). Voir à ce que les demandes de prestations soient traitées rapidement, si possible. Faciliter le paiement direct du loyer au propriétaire. Discuter des sommes supplémentaires qui pourraient être disponibles afin de couvrir les frais de déménagement, la location d'unités de stockage, l'allocation initiale, les dommages ou les arriérés de loyer.</p> <p>Régler tout obstacle à l'obtention d'aide auquel pourraient se heurter les membres des collectivités des Premières nations s'ils ont récemment déménagé dans une zone urbaine après avoir vécu dans une réserve.</p>
Inspecteurs du logement municipaux	Obtenir de la formation sur les lois concernant les normes relatives aux propriétés. Obtenir des conseils sur ce qu'il faut rechercher lors de l'inspection d'une propriété. Obtenir de l'aide lors de l'examen d'estimations de dommages.
Organismes de gestion pour les logements sociaux	Apprendre comment régler des problèmes courants dans les relations entre les propriétaires et les locataires, comme la gestion des invités.
Autres organismes travaillant dans le domaine de l'itinérance, y compris les refuges	Obtenir de l'information et des conseils sur le contexte local ainsi que des trucs concernant la manière de travailler dans le système local. Recevoir des indications concernant des propriétaires potentiels qui entretiennent déjà des relations avec des organismes de lutte contre l'itinérance. Échanger de l'information à propos du programme. Faciliter les renvois et les transferts entre les organismes.
Office régional de la santé	Échanger de l'information à propos du programme. Faciliter les renvois et les transferts entre les organismes.
Équipes de santé mentale de la collectivité Unités de patients hospitalisés (hôpitaux)	<p> CONSEIL : Il peut être bon d'envisager la possibilité de faire évaluer un participant par un ergothérapeute. Le participant pourrait avoir droit à des soins à domicile ou à un soutien supplémentaire des services de santé locaux. Des travailleurs de soutien pourraient être disponibles pour donner ses médicaments au participant ou le conduire à des rendez vous.</p>

Organisme ou organisation	Objectifs
Service de police – Unité des personnes vulnérables	Échanger de l'information à propos du programme. S'il faut faire appel à la police pour un problème concernant un participant au programme, s'assurer que ce sont des agents formés dans le domaine de la santé mentale qui viendront offrir le soutien. ⁴
Programmes de probation	Accéder à une liste des participants à un programme pour les personnes faisant l'objet d'une ordonnance de travaux communautaires, qui font des heures de travaux communautaires et pourraient être disponibles pour exécuter certaines tâches (p. ex. nettoyage, déménagement ou collecte de déchets).
Entreprises sociales et entreprises locales	Élaborer des ententes avec des entreprises qui pourraient offrir des services pertinents (p. ex. élimination d'espèces nuisibles, nettoyage, déménagement et travaux de réparation).
Entreprises de services publics	Inscrire les participants à des plans de paiements égaux sur 12 mois permettant un paiement direct à partir des prestations d'aide au revenu.
Organismes locaux travaillant auprès des personnes autochtones	En apprendre davantage sur les besoins uniques des collectivités autochtones. Obtenir une formation et des renseignements pour le personnel. Faciliter les renvois et les transferts entre les organismes. Collaborer afin que les participants autochtones aient accès à des services adaptés à leur culture.

⁴ Consultation communautaire auprès des Services de santé mentale et de traitement des dépendances, 2017, Kingston (Ont.)



L'importance d'une relation de travail solide avec l'Aide au revenu Lethbridge (Alb.)

Nous sommes très chanceux d'avoir une excellente relation avec Alberta Works. L'entreprise a travaillé fort pour avoir un employé attiré à Logement d'abord – quelqu'un ayant une mentalité correspondant davantage au travail de première ligne. Cet employé prend le temps de discuter, fait souvent preuve d'un plus de compassion, donne le bénéfice du doute et est plus ouvert à offrir son aide pour l'obtention de fonds supplémentaires qui permettront à une personne de se faire soigner ou d'obtenir un laissez-passer d'autobus. Il est tout à fait possible de créer des partenariats dans la collectivité : tout ce qu'il faut, c'est un engagement à renforcer ces liens.

(Extrait d'une consultation auprès de Woods Homes à Lethbridge, Alb. [traduction])



CRÉER UN COMITÉ CONSULTATIF COMMUNAUTAIRE

L'objectif consiste à rassembler les intervenants afin de créer un comité consultatif ou un groupe de travail communautaire.

Faire partie d'un comité ou d'un groupe de travail peut renforcer les liens parmi les intervenants clés dans le secteur et mener à des conversations importantes. Les membres du comité ou du groupe se rencontreront régulièrement afin de discuter des stratégies de recrutement de propriétaires, de planifier des événements et des initiatives et de mieux faire connaître les problèmes locaux.



Il faut s'assurer d'inclure des membres des collectivités locales métisses, inuites et des Premières nations au sein du comité consultatif communautaire. Il serait bon d'envisager de créer un sous-comité spécial, comme un comité responsable de la perspective culturelle autochtone, afin d'assurer que tous les aspects du programme tiennent compte des points de vue des Autochtones.



Équipe de location (Rental Team) St. John's (T.-N.-L.)

Rôle : Mobiliser les propriétaires, les locataires ainsi que les membres de la collectivité et de l'industrie afin de résoudre des problèmes ayant une incidence sur la qualité, la disponibilité et le caractère abordable des logements à louer à St. John's.

Organisation : Relève du groupe de travail sur le logement abordable de la ville de St. John's.

Composition : Ville de St. John's, gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador, Eastern Health, Navigators & Networks (NAVNET), End Homelessness St. John's, Stella's Circle, Choices for Youth, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Newfoundland and Labrador Housing Corporation, Association canadienne pour la santé mentale, New Hope Community Centre, The Wiseman Centre, Empower: The Disability Resource Centre et The AIDS Committee of Newfoundland & Labrador

(Extrait du mandat de l'équipe de location de St. John's, T.-N.-L. [traduction])



ASSURER LA COORDINATION AVEC D'AUTRES FOURNISSEURS DE L'APPROCHE LOGEMENT D'ABORD

Les propriétaires peuvent trouver compliqué de travailler simultanément avec plusieurs programmes de l'approche Logement d'abord. Une approche coordonnée pour la mobilisation des propriétaires peut être profitable, surtout dans les grandes collectivités où sont entrepris plusieurs programmes de l'approche Logement d'abord.

Lorsque les organismes collaborent, ils sont à même de combiner et de maximiser les ressources ainsi que d'éliminer le double emploi. L'élaboration d'une approche simplifiée pour toute la collectivité peut améliorer l'efficacité et le niveau de service fourni aux propriétaires. Lorsque les organismes se coordonnent entre eux, les propriétaires peuvent recevoir un service professionnel, uniforme et durable.

Une approche coordonnée pourrait comprendre :

- un ou plusieurs postes de coordonnateur du logement pour les nombreux programmes de l'approche Logement d'abord;
- des niveaux de service uniformisés pour les multiples programmes;
- des activités de renforcement de la capacité et de formation à l'échelle de la collectivité;
- des réunions régulières entre les organismes aux fins de la discussion des problèmes locaux et des cas difficiles;
- un fonds d'atténuation commun;
- un processus d'évaluation coordonné.



Projet pilote de liaison avec les propriétaires (Landlord Liaison Pilot Project) Victoria (C.-B.)

Tous ceux qui effectuent ce type de travail doivent se réunir en tant que communauté. La collaboration est essentielle. La mise en commun des ressources et des connaissances ainsi que la création d'une norme de base en matière de qualité du service revêtiront une importance cruciale.

Notre programme pour les propriétaires à l'échelle de la collectivité existe depuis deux ans. Nous avons commencé en posant les questions suivantes : Où sont toutes les subventions en ville? Qui semble aider les gens qui ont certains besoins au sein de la collectivité en leur offrant des subventions et de l'aide?

Certains organismes disaient : « À l'aide! Que devons-nous faire? » Certains avaient des subventions qu'ils devaient retourner à la fin de l'année, car ils ne pouvaient pas les utiliser, n'arrivant pas à trouver de logements.

Le district régional de la capitale, la coalition pour la fin de l'itinérance et le service de santé se sont réunis afin de subventionner un projet pilote visant à ce que cinq organismes différents se partagent les services d'un agent de liaison avec les propriétaires à temps plein. La coalition a assuré le leadership et a entrepris un processus d'établissement du profil de la collectivité.

La collaboration suppose notamment d'éduquer les organismes qui possèdent des capacités différentes et qui travaillent avec différents types de clients. Comment pouvons-nous utiliser le modèle qui a fait ses preuves tout en l'adaptant pour qu'il fonctionne également dans le cadre de notre collaboration avec ces organismes?

La qualité du service et l'uniformité peuvent présenter des difficultés importantes. Nous voulons conserver un certain sentiment de contrôle. Nous devons donc nous poser les questions suivantes :

Suite à la page 13

Suite de la page 12

« Comment pouvons-nous travailler avec les différents niveaux de soutien et nous assurer que le propriétaire y trouve son compte et sache dans quoi il s'embarque? Comment pouvons-nous garantir que les travailleurs vont faire les choses d'une certaine manière? »

C'est là où la confiance entre en jeu et où il faut unir nos forces pour construire quelque chose. Les organismes ayant le plus d'expérience assument un rôle de leadership. Il est très important d'agir à titre de modèle : dire aux gens ce qui a fonctionné au sein de notre organisme, décrire notre approche et les aider à améliorer leur capacité. Il faut éviter d'être condescendant. Il suffit de dire : « Voici nos pratiques exemplaires; elles sont la source de notre succès. » Il faut montrer aux autres organismes les efforts qu'il faut déployer pour trouver un logement stable à une personne.

Rassemblez tout le monde, assoyez-vous et discutez des pratiques exemplaires. Il doit y avoir au sein de chaque organisme un employé compétent qui a participé à des séances de formation et qui connaît le modèle.

Tenez plusieurs réunions obligatoires, une fois par mois ou une fois par semaine par exemple, avec certains organismes. À l'occasion de ces réunions, rassemblez toutes les personnes qui travaillent sur le terrain afin de discuter des clients ayant des problèmes. Parlez de gestion de cas, soutenez vous mutuellement, élaborez des pratiques exemplaires, examinez ce qui a fonctionné et ce qui n'a pas fonctionné, cernez les occasions de bâtir des relations ou d'établir des partenariats, éliminez les redondances et faites preuve de collaboration, et voyez ce que chacun peut apporter. Demandez aux travailleurs expérimentés de donner des conseils. Partagez la responsabilité et les résultats. Ces réunions constituent une tribune où les gens peuvent discuter des problèmes qui surviennent.

Nous avons trouvé qu'il était beaucoup plus efficace de faire les choses d'une manière plus centralisée et officielle et d'offrir un accès à tous en mettant davantage l'accent sur l'aspect communautaire et collaboratif'. Nous sommes en mesure de mieux jumeler les clients et les immeubles. Nous ne nous contentons pas de dire : « J'ai un client et j'ai un immeuble. » Nous disons plutôt : « Je connais cet immeuble, je vais vous présenter à mon agent de liaison avec le propriétaire afin d'établir un contact. » Il est ainsi plus facile de faire un jumelage réussi, et tout le monde a l'impression d'être traité de manière équitable. Le niveau de partialité est aussi grandement diminué.

Il est important de ne pas s'isoler et de ne pas entrer en concurrence avec les autres organismes, que l'on parle des propriétaires ou de toute autre chose. Lorsque nous collaborons, nous ne sommes pas en compétition. Nous pouvons travailler ensemble pour faire le bien.

Commencez par de petites choses, travaillez à un rythme que vous pouvez soutenir et améliorez la capacité au fil du temps. Soyez constant et responsable. Célébrez vos victoires.

(Extraits de consultations auprès de Pacifica Housing et de la coalition pour la fin de l'itinérance, 2017, Victoria, (C.-B.) [traduction].



QUI D'AUTRE PEUT JOUER UN RÔLE ESSENTIEL DANS LA MOBILISATION DES PROPRIÉTAIRES?

Les fournisseurs de programmes de l'approche Logement d'abord ne devraient pas élaborer seuls la stratégie de mobilisation des propriétaires. L'administration municipale (ou régionale) est dans une position unique pour jouer un rôle de soutien important. D'autres organisations communautaires, comme un comité consultatif communautaire local, une entité communautaire, une coalition pour la fin de l'itinérance ou une coalition autochtone pour la fin de l'itinérance peuvent également faire des contributions importantes.

Les collectivités ont besoin d'une organisation « centrale » qui adopte une approche de développement communautaire fondée sur les actifs afin d'orchestrer indirectement les efforts et de s'assurer que les intervenants déterminent collectivement les meilleures manières de régler les problèmes courants.⁵

La ville et/ou les organismes communautaires peuvent soutenir la mobilisation des propriétaires en prenant les mesures suivantes :

- (propre à la ville) Offrir des incitatifs, comme des crédits d'impôt foncier, une diminution des frais de traitement et un traitement rapide des propositions de logement, aux propriétaires et aux promoteurs immobiliers qui acceptent de louer des unités à des programmes de l'approche Logement d'abord.
- (propre à la ville) S'assurer que les normes en matière de biens immobiliers sont respectées et que des logements sécuritaires et de haute qualité sont conservés dans toute la ville. Inspecter régulièrement les maisons de chambres. Cibler de manière active les « propriétaires de taudis ».
- (propre à la ville) S'assurer que les représentants élus connaissent le programme et peuvent communiquer un message cohérent lorsqu'ils participent à des événements communautaires, prêtant ainsi leur crédibilité à la cause.

CONSEILS

- Demandez à un représentant élu d'être président ou membre d'un conseil mis sur pied pour le programme.
- Demandez à des représentants élus de vous aider à rallier à votre cause des intervenants importants, comme le chef de l'association locale des propriétaires.
- Mettre le logo de la ville dans le papier à en-tête du programme, ce qui donnera de la légitimité au programme et pourra susciter l'intérêt des propriétaires.

- Contribuer à un fonds d'atténuation des dommages.
- Servir de planificateur de système. Créer une carte de service qui suit un utilisateur de services typique pendant tout son parcours dans le système afin de cerner les lacunes, les inefficacités ou les tensions dans le système ainsi que les atouts et les forces. Produire ensuite un modèle ou une carte.
- Élaborer des propositions visant à présenter une demande de fonds supplémentaires.
- Effectuer des recherches et définir les pratiques exemplaires utilisées dans d'autres collectivités.
- Assurer le soutien des bases de données.
- Améliorer la capacité de la collectivité en offrant de la formation et des ateliers au personnel du secteur (y compris une formation portant précisément sur la prestation d'un soutien adapté à la culture autochtone).

⁵ From a consultation with the Coalition to End Homelessness, 2017 - Victoria, BC

- Effectuer des évaluations des besoins (y compris des évaluations des besoins de la population autochtone sans abri à l'échelle locale), des mesures du succès, des évaluations du programme et des évaluations de la fidélité.
- Participer à l'animation d'événements destinés aux propriétaires, comme des forums ou des séances d'information.
- Tenir des événements médiatiques afin de promouvoir le programme et d'accroître la sensibilisation.
- Assurer une reconnaissance aux propriétaires qui participent au programme. Créer un prix annuel et le présenter à un propriétaire qui s'est démarqué.
- Appuyer publiquement le programme.

MENER UN SONDAGE AUPRÈS DES PROPRIÉTAIRES

Il est possible de cerner les forces, les difficultés et les possibilités en demandant aux propriétaires de la collectivité de participer à un sondage. Le fait de recueillir plus d'information sur les besoins et les désirs des propriétaires locaux aidera à élaborer une stratégie de mobilisation des propriétaires ciblée.



Sujets à aborder dans un sondage auprès des propriétaires

- Les types de propriétés sur le marché
- L'emplacement des propriétés disponibles
- Le nombre de propriétaires de petite, moyenne ou grande envergure
- Les problèmes fréquents auxquels les propriétaires se heurtent
- Le niveau de connaissance des propriétaires quant à la population de participants (y compris en ce qui a trait aux obstacles auxquels se heurte la population autochtone sans abri)
- Les incitatifs qui pourraient motiver les propriétaires
- Les informations ou les ressources que les propriétaires pourraient rechercher
- Les préoccupations que les propriétaires pourraient avoir en ce qui concerne la location aux participants (y compris les croyances racistes et les préjugés qu'ils pourraient avoir)



Sondage auprès des propriétaires St. John's (T.-N.-L.)

Participants au processus

- Le sondage a été coordonné par la ville de St. John's en collaboration avec l'équipe de location (Rental Team) du groupe de travail sur le logement abordable.
- Les services de mobilisation et de communication de la ville ont fourni du soutien.
- L'agence de la statistique de Terre Neuve et Labrador a effectué l'analyse des données.

Annonces concernant le sondage

- Le sondage était accessible à partir de la page Web Engage de la ville de St. John's.
- Un lien vers le sondage a été communiqué de manière régulière dans les médias sociaux.
- Un message d'intérêt public a été préparé.
- L'équipe de location a fait suivre un courriel aux propriétaires locaux.
- On a créé quatre vidéos promotionnelles mettant en vedette le maire adjoint, des locataires et un propriétaire.

Caractéristiques du sondage

- Le sondage en ligne a été créé à l'aide du logiciel gratuit Survey Monkey.
- Le lien vers le sondage a été disponible pendant un mois pendant l'automne 2016.
- Le sondage était court, ne prenant que 5 à 10 minutes à remplir.
- Le sondage était anonyme.
- Les répondants recevaient un incitatif – tout propriétaire ou gestionnaire immobilier qui remplissait le sondage et s'inscrivait pour recevoir le bulletin avait la possibilité de gagner une carte cadeau de 500 \$ de la quincaillerie de son choix.
- Le sondage correspondait au lancement du bulletin électronique pour les propriétaires New Lease – les répondants au sondage s'inscrivaient également pour recevoir le bulletin.

Exemples de questions

- Quel type de propriétés locatives possédez-vous?
- Y a-t-il des types de personnes à qui vous êtes moins susceptible de louer un logement? Existe t il des raisons précises?
- Veuillez préciser la fréquence à laquelle surviennent les problèmes ci-dessous, selon votre expérience :
 - Défaut de paiement du loyer
 - Problèmes liés au comportement des locataires
 - Dommages
 - Difficulté à obtenir le paiement des organismes gouvernementaux

Résultats

- Il y a eu 300 répondants au sondage.
- Au total, 160 répondants se sont inscrits au bulletin.
- Le bulletin a ensuite servi à envoyer des renseignements supplémentaires à propos d'activités de mobilisation à venir.
- Les résultats du sondage ont servi à orienter les travaux futurs en plus de servir de tremplin pour des activités de mobilisation ultérieures.

Pour en apprendre davantage : <http://www.engagestjohns.ca/landlord-survey>





Voir l'annexe A pour prendre connaissance du sondage auprès des propriétaires mené par la ville de St. John's (T.-N.-L.) en 2016.

OBTENIR LES ÉLÉMENTS FINANCIERS NÉCESSAIRES

L'argent, c'est important. Le paiement garanti du loyer, des fonds flexibles, un fonds d'atténuation et une assurance sont tous des composantes importantes d'une stratégie de mobilisation des propriétaires.

Paiement garanti du loyer

Le paiement du loyer est considéré comme l'un des facteurs les plus importants ayant une incidence sur une location dans le marché privé. Les représentants des programmes de l'approche Logement d'abord doivent s'assurer que les propriétaires reçoivent à temps le paiement complet du loyer. Les propriétaires préfèrent les programmes qui paient eux-mêmes le loyer à ceux où c'est le locataire qui a la responsabilité de le faire.

Dans le cadre des programmes canadiens de l'approche Logement d'abord, le loyer est habituellement payé par deux sources différentes :

1. le supplément au loyer, fourni par le programme;
2. un paiement de loyer, effectué par un tiers, souvent par l'entremise de programmes d'aide au revenu du ministère provincial OU directement à partir du revenu du participant, s'il travaille.

Pendant la phase de planification et de préparation, il est essentiel de s'assurer qu'un supplément au loyer adéquat est disponible pour soutenir les participants dans le marché du logement privé. Le supplément au loyer doit être suffisant pour permettre aux participants de louer des unités de bonne qualité dans des quartiers de l'ensemble de la collectivité sans

devoir puiser dans les fonds destinés à leurs besoins de base ou l'allocation de soutien de l'aide au revenu. Souvent, dans le cadre des programmes de l'approche Logement d'abord, on fournit une subvention à la location afin que les personnes n'utilisent que 30 % de leur revenu pour les coûts de logement.

Une fois qu'un supplément au loyer suffisant a été obtenu, il faut concentrer son attention sur la partie « aide au revenu » du loyer (le cas échéant). Il faut éviter les problèmes de paiement en retard et d'arriérés de loyer en collaborant étroitement avec le bureau d'aide au revenu local afin de faciliter le paiement direct du loyer. Il convient d'établir une entente de travail et de communiquer régulièrement avec les employés de l'aide au revenu afin de s'assurer que tous les paiements seront faits de manière fiable et ponctuelle.

Il faut déterminer la manière dont le programme Logement d'abord couvrira les coûts supplémentaires liés au loyer, comme les dépôts nécessaires pour la location (p. ex. : premier et dernier mois de loyer, dépôt en cas de dommages) et le paiement des services publics. Les dépôts pour la location doivent être disponibles rapidement afin d'être soumis avec une demande de location, au besoin. Si l'aide au revenu servira à couvrir les dépôts pour la location, il faut collaborer avec le bureau local d'aide au revenu afin de simplifier le processus.

Dans les situations où le locataire choisit de payer lui-même son loyer, le personnel de certains programmes de l'approche Logement d'abord demande au locataire de signer un chèque et de le remettre aux représentants du programme à des fins de gestion. Cela peut notamment être le cas si le locataire reçoit une assistance qui ne peut pas être payée directement (p. ex., RPC) ou qu'il a un emploi.

Il convient d'automatiser le système de paiement du loyer autant que possible, afin d'économiser du temps et du travail. Cet aspect sera particulièrement important au fil de l'expansion du programme.

“

**Stratégies de paiement utilisées par l'Association canadienne pour la santé mentale
Ottawa (Ont.)**

Nous avons un journal des changements, soit un fichier Excel que nous remplissons pour chaque mois à venir. Autour du 15e jour du mois, nous commençons à l'examiner en détail afin de voir où il y a des augmentations de loyer, des départs, etc. Autour du 20e jour du mois, nous commençons à entrer cette information dans notre base de données.

Nous produisons les chèques à partir de la base de données. Un de nous s'assure que tout est exécuté rapidement, que la base de données correspond au journal des changements et que tout fonctionne correctement. Les feuilles de paiement sont imprimées et sont envoyées à chaque propriétaire avec les chèques associés afin de couvrir la partie du loyer qui relève de l'ACSM.

De plus, nous garantissons aux propriétaires que, s'il y a du retard dans le processus, peut-être en raison de congés ou d'une défaillance technique, nous irons personnellement livrer chaque chèque aux propriétaires afin qu'ils les aient à temps.

J'écris une lettre détaillant tous les éléments : voici l'adresse du propriétaire, voici la répartition du loyer, voici la partie que vous devez payer. Ensuite, l'aide sociale commence à payer directement.

Nous aidons également les locataires à payer leurs factures d'électricité. Sur le plan logistique, ce serait un cauchemar pour le service des finances de faire les chèques pour le paiement de l'électricité. Donc, supposons que l'électricité coûte en moyenne 50 \$ pour un appartement, et que l'allocation pour le logement de l'aide sociale est de 479 \$. Nous demandons à l'aide sociale de payer 429 \$ au propriétaire, nous augmentons notre supplément au loyer de 50 \$, puis nous demandons à l'aide sociale de verser les 50 \$ restants directement au propriétaire pour l'électricité.

(Extrait d'une consultation auprès de l'ACSM, Ottawa, Ont. [traduction]).

”

Fonds flexibles

Il convient de prévoir des fonds qui peuvent être utilisés en tout temps afin de couvrir les dépenses diverses lorsqu'elles surviennent, et de mettre de l'argent de côté afin que le programme puisse satisfaire aux besoins des locataires et des propriétaires de manière créative et adaptée.

Voici certains des coûts qu'un programme de l'approche Logement d'abord pourrait avoir à couvrir (souvent dans un court délai) :

- dépôt pour la location (p. ex. : premier et dernier mois de loyer, dépôt en cas de dommages);
- paiement du loyer si un participant est hospitalisé ou incarcéré, est en traitement ou connaît des difficultés financières;
- arriérés de paiement pour le loyer ou les services publics;
- dépenses de déménagement;
- biens de première nécessité et meubles de base;
- études et formation;
- achat d'un café ou d'un repas pour un propriétaire;
- petits cadeaux de reconnaissance pour les propriétaires;
- coûts de traiteur pour les forums et les autres événements avec les propriétaires;
- élimination de punaises de lit ou d'autres espèces nuisibles;
- nettoyage ou élimination de déchets par des professionnels;
- remplacement de clés perdues.

Fonds d'atténuation

Les propriétaires pourraient être plus disposés à louer à des participants au programme s'ils savent qu'il existe un fonds d'atténuation visant à atténuer une partie des risques. Les propriétaires pourraient même réduire ou éliminer le dépôt en cas de dommages pour les programmes ayant un fonds d'atténuation.

Un fonds d'atténuation peut jouer un rôle essentiel dans le maintien de la réputation d'un programme et d'une bonne relation avec les propriétaires au fil du temps. Même un propriétaire qui a eu une mauvaise expérience avec un locataire pourrait accepter de continuer à louer à des participants au programme si un fonds d'atténuation peut aider à couvrir une partie des coûts.

Un fonds d'atténuation peut servir à couvrir ce qui suit :

- des dommages à une unité causés par un participant au programme;
- un remboursement pour une inoccupation à court terme si un participant au programme ne respecte pas son bail;
- un loyer non payé;
- des frais juridiques ou des coûts de médiation.



Fonds d'atténuation des dommages Kingston (Ont.)

Toute personne qui reçoit un supplément au loyer est admissible en vertu du protocole sur les dommages, qui est en place depuis le début de notre programme Logement d'abord. Ce protocole constitue l'un des meilleurs éléments de vente du programme.

Au début, c'est la municipalité qui gérait l'argent, et qui décidait de payer ou non. L'agent de liaison au logement était l'intermédiaire entre le propriétaire et la municipalité. C'est lui qui allait voir le propriétaire qui avait une plainte à formuler. Il enregistrait la plainte, prenait des photos, obtenait la facture et la présentait à la municipalité.

Cependant, il y avait des problèmes liés au va-et-vient et à la négociation des coûts avec les propriétaires et la municipalité. Des propriétaires nous ont dit qu'ils étaient frustrés en raison du système de réclamation pour les dommages. Selon eux, le processus prenait trop de temps et était trop fastidieux.

Nous avons donc ramené l'argent à l'interne, et nous en sommes maintenant responsables. Pour les réclamations de dommages allant jusqu'à 500 \$, l'agent de liaison au logement est habilité à régler la question directement avec le propriétaire. Pour les réclamations dépassant 500 \$, il doit effectuer une enquête et demander à un tiers de vérifier son évaluation; le montant de la réclamation à payer est déterminé selon cette évaluation. La municipalité effectue une vérification des dossiers afin de s'assurer que tout est raisonnable.

Il y a des politiques claires en place qui visent les propriétaires, la municipalité et notre organisme. Il est important de pouvoir compter sur des procédures écrites qui décrivent bien les politiques. La politique indique qu'il faut procéder à une vérification avant que toute réparation soit effectuée. Il est donc important de dire aux propriétaires qu'ils ne peuvent pas simplement réparer les dommages eux-mêmes, puis soumettre une réclamation après les faits.

Dans le fonds, 30 000 \$ sont disponibles par année pour des réclamations, soit 7 500 \$ par trimestre. C'est étonnant, mais je crois que le nombre de réclamations a diminué, et le fonds n'est pas entièrement utilisé.

De plus, nous avons récemment mis en œuvre un système qui prévoit que, si les dommages sont importants et que le coût est excessif, nous paierons la franchise d'assurance du propriétaire afin qu'il puisse faire une réclamation d'assurance sans rien avoir à déboursier.

(Extrait d'une consultation auprès de Home Base Housing, Kingston, Ont. [traduction])





Voir l'annexe B pour un extrait de l'accord de supplément au loyer avec les propriétaires utilisé à Kingston (Ont.), qui comprend des détails sur le fonds d'atténuation des dommages.

Certains programmes de l'approche Logement d'abord considèrent que le fait de se doter d'une couverture d'assurance peut atténuer davantage les risques pour le propriétaire, le locataire et le programme en soi. Selon les propriétaires, l'assurance peut être un incitatif qui aide à les convaincre de louer leurs propriétés aux participants au programme.

Un programme de l'approche Logement d'abord pourrait envisager d'obtenir :

- une assurance de responsabilité civile générale en cas de dommages aux biens;
- une assurance du locataire.

CONSEILS

L'assurance du locataire protège contre les pertes ou les dommages aux biens personnels causés par le feu, le vol ou les dégâts d'eau. Elle couvre également la responsabilité pour les blessures ou les dommages accidentels causés par la négligence.



Il convient de trouver un assureur socialement responsable qui offre des programmes pour les locataires de logements sociaux, comme la Société des services de logement ou SOHO (assurance du locataire).

CHOISIR UN CONTRAT DE LOCATION

Plusieurs contrats de location peuvent être utilisés dans le cadre d'un programme de l'approche Logement d'abord. Certains contrats pourraient être plus souhaitables que d'autres, selon le contexte unique de la collectivité et la population de participants au programme.

Quel que soit l'arrangement, les locations ou les sous-locations doivent donner aux participants au programme tous les droits du locataire prévus par la loi. Toutes les modalités des contrats de location ou de sous-location doivent s'appliquer aux personnes qui ont connu des problèmes de santé mentale ou d'itinérance.

Bail standard

Dans le modèle Logement d'abord, on préfère qu'un locataire signe un bail standard directement avec le propriétaire. Cette façon de procéder est considérée comme plus souhaitable sur le plan des droits et de l'habilitation du locataire, puisqu'elle permet à ce dernier d'avoir le contrôle (juridiquement parlant) de son espace de vie et d'être protégé contre les évictions illégales. Cette façon de procéder pourrait également être plus souhaitable pour le programme, car elle limite la responsabilité juridique du programme par rapport à l'unité.

Cependant, certains propriétaires pourraient ne pas voir le bail standard de manière aussi favorable, car ils pourraient craindre que les participants au programme ne soient pas prêts à occuper un logement et s'inquiéter des risques de les accepter comme locataires.

Bail principal

Dans le cas d'un bail principal, c'est le programme de l'approche Logement d'abord qui possède le titre juridique pour l'unité de location et qui effectue une sous-location à un participant au programme, qui devient locataire. Les propriétaires préfèrent souvent recourir à un bail principal.

Pour le programme Logement d'abord, un bail principal peut présenter les avantages suivants :

- conservation d'un nombre fixe d'unités;
- processus de recherche et de location de logement efficace;
- processus de déménagement plus rapide;
- droit d'entrer dans le logement en cas d'urgence;
- droit de demander à des locataires de changer volontairement de logement en cas de problème;
- simplification de l'administration et des documents à remplir;
- amélioration des normes quant à l'état et à la sécurité des unités.

Cependant, les baux principaux peuvent être problématiques sur le plan des droits des locataires. En effet, ils peuvent mener à une séparation moins importante des services de logement et les services cliniques et réduire les occasions du participant de faire des choix. L'équipe responsable des services de logement peut exercer le rôle d'un propriétaire substitut, surveillant de près le comportement du locataire. Les baux principaux peuvent nuire à l'autodétermination, à l'indépendance et au sens de responsabilité personnelle du locataire en ce qui a trait à l'unité.

Entente de réservation

La conclusion d'une entente de réservation avec un propriétaire est une façon de réserver une unité de location uniquement pour l'utilisation par le programme tout en conservant une entente de bail standard entre le propriétaire et le locataire. Cette entente peut être bénéfique à la fois pour le propriétaire et le programme Logement d'abord.

Une entente de réservation garantit au propriétaire la location constante d'une unité, sans périodes d'inoccupation entre les locataires ni besoin de faire de la publicité ou des visites de l'unité. Le programme Logement d'abord profite pour sa part d'un accès constant à une unité tout en maintenant des limites importantes entre les services de logement et les services cliniques.



CONSEILS

Pour les baux principaux, il est impératif que le programme Logement d'abord obtienne une couverture d'assurance adéquate.



Les organismes de l'approche Logement d'abord qui travaillent avec les jeunes ont constaté que les baux principaux constituaient un excellent outil. Les baux convertibles fonctionnent également bien, surtout pour les programmes visant les jeunes de moins de 18 ans. Dans le cas d'un bail convertible, l'organisme de l'approche Logement d'abord est titulaire du bail au départ, mais le jeune en prend le contrôle lorsqu'il est plus vieux et en mesure de signer l'entente juridique.

ÉTABLIR DES POLITIQUES, DES PROCÉDURES ET DES PROTOCOLES OPÉRATIONNELS

L'établissement par écrit de politiques, de procédures et de protocoles clairs peut assurer qu'un programme de l'approche Logement d'abord fonctionne de manière uniforme, équitable, transparente et efficace. Il faut veiller à ce que tous les intervenants concernés, y compris les locataires, les propriétaires ainsi que les membres de l'équipe responsable des services cliniques et de l'équipe responsable des services de logement, puissent accéder aux protocoles et aux procédures".

Il convient d'établir des politiques, des procédures et des protocoles officiels notamment dans les domaines suivants :

- les déménagements;
- les évictions;
- les dommages;
- les inspections – y compris avant le déménagement et pendant toute la durée de la location;
- les plaintes;
- la confidentialité, le consentement et la divulgation d'information;
- les rôles et les responsabilités de l'équipe – y compris la fréquence des visites à domicile;
- les calendriers des réunions – à l'interne comme à l'externe;
- la réussite du programme et la fin de la participation au programme.

EMBAUCHER ET FORMER DU PERSONNEL

Séparer les rôles liés aux services de logement et aux services cliniques

Les rôles liés aux services de logement et aux services cliniques doivent être très bien coordonnés, mais demeurer distincts. Cette séparation favorise la confiance du propriétaire et réduit la mentalité « nous contre eux ». Le coordonnateur du logement se concentre sur la liaison avec le propriétaire et la formulation de réponses aux préoccupations de ce dernier, ce qui permet au fournisseur de services cliniques de se concentrer sur le soutien à apporter au client. La séparation des deux rôles peut exiger de former du personnel existant afin qu'il assume de nouvelles responsabilités ou d'embaucher de nouveaux employés.

Bien qu'elles soient distinctes, l'équipe responsable des services de logement et l'équipe responsable des services cliniques doivent collaborer étroitement et communiquer fréquemment. Les deux équipes doivent échanger librement l'information afin que tout le monde soit bien renseigné et puisse intervenir rapidement lorsque des problèmes surviennent. Les deux équipes doivent communiquer les mêmes messages aux propriétaires et aux locataires. Pendant la phase de planification et de préparation, il convient d'établir un calendrier de rencontres régulières, une entente d'échange de l'information et un protocole de communication pour les deux équipes.



CONSEILS

Pour la santé et le bien-être des locataires, il faut s'assurer que les unités respectent les normes relatives aux biens immobiliers et sont en bonne condition; cela augmente également les chances que les locataires prennent soin de leur appartement et paient entièrement leur loyer. Les inspections des unités démontrent aux propriétaires que le programme est sérieux, professionnel et fondé sur de bonnes valeurs, ce qui améliore également la réputation du programme au sein de la collectivité.⁶ Les inspections lors du déménagement, qui prévoit la prise de photos ou même l'enregistrement de vidéos pièce par pièce, peuvent assurer le remboursement des dépôts en cas de dommages et éviter que des dommages causés par les locataires précédents soient facturés au programme. Des listes de vérification et des outils d'inspection des unités peuvent aider les fournisseurs de programmes et les participants à prendre des décisions éclairées pour la location. Consultez [l'échelle d'évaluation par l'observateur de la qualité du logement](#) ou la liste de vérification utilisée par le [département américain du logement et de l'urbanisme](#) afin d'obtenir des idées.



Les divers programmes de l'approche Logement d'abord utilisent des termes différents pour désigner le poste de coordonnateur du logement, par exemple spécialiste du logement, agent de liaison avec les propriétaires ou localisateur de logement, mais la signification de ces termes est généralement la même.

⁶ Extrait d'une consultation auprès de Front Step, 2017, St. John's (T.-N.-L.).

Voici des qualités essentielles que doit posséder un coordonnateur du logement :

- faire preuve de professionnalisme – ne pas prendre les choses de manière personnelle;
- être confiant – ne pas avoir peur des refus;
- être ouvert à la tenue de conversations difficiles;
- être persévérant;
- faire preuve d'initiative – faire en sorte que les choses se produisent plutôt qu'attendre qu'elles se produisent;
- conserver une attitude positive – s'attendre à réussir;
- faire preuve d'intégrité et d'honnêteté;
- prêcher par l'exemple – avoir un comportement et un langage appropriés devant les locataires, les propriétaires et les membres de la collectivité;
- comprendre la mentalité d'un propriétaire d'entreprise.

Rôle du coordonnateur du logement	Rôle de l'équipe responsable des services cliniques
<ul style="list-style-type: none"> • Mener des activités de sensibilisation et de marketing • Trouver les unités disponibles – tenir à jour une base de données • Servir de personne-ressource principale pour les propriétaires • Servir d'intermédiaire entre le propriétaire, l'équipe responsable des services cliniques et le participant • Traiter les questions liées à l'entretien, à la santé et à la sécurité, à la qualité du logement ainsi qu'au paiement du loyer • Inspecter les unités • Évaluer les dommages et prendre les dispositions nécessaires en vue des réparations 	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner le participant qui souhaite visiter des appartements • Aider les participants à trouver le bon logement • Expliquer le bail au participant • S'assurer que l'appartement est meublé • Élaborer un budget mensuel avec le participant • Informer le participant de ses droits et de ses responsabilités en tant que locataire • Défendre le participant • Résoudre les problèmes dans les situations où la location est remise en question • Effectuer des visites à domicile régulières



Voir l'annexe C pour une description du poste de coordonnateur du logement élaborée par Pacifica Housing à Victoria (C.-B.).



Créer un rôle de coordonnateur du logement Victoria (C.-B.)

Il ne suffit pas d'avoir une personne en poste à temps partiel pour tenter de trouver une unité ou deux. Il faut un véritable poste à temps plein, et la personne qui occupe le poste doit être prête à travailler fort.

Nous nous sommes rendu compte qu'il nous fallait un agent de liaison avec les propriétaires à temps plein parce que lorsque les gestionnaires de cas et les employés responsables de la sensibilisation s'occupaient de la mobilisation des propriétaires, ils s'épuisaient en tentant de gérer les deux relations. Cela nuisait à leur intégrité dans le cadre de leur relation thérapeutique avec le client en plus de créer un environnement malsain pour le moral, en raison de la compétition. Même au sein du même bureau et du même programme, on sentait un sentiment de propriété : « C'est mon propriétaire ».

Nous avons donc créé, à l'interne, un processus équitable et transparent relatif au logement, et nous tentons de le faire connaître à la collectivité et d'en faire un processus communautaire. Ce processus nous aide dans la gestion de la charge de travail et l'entretien d'une relation thérapeutique avec le locataire. Il faut laisser l'agent responsable des cas travailler avec les clients et l'agent de liaison avec les propriétaires travailler avec les propriétaires afin d'assurer un lien, mais également de maintenir la séparation nécessaire.

(Extrait d'une consultation auprès de Pacifica Housing à Victoria, C.-B. [traduction])



Embaucher des personnes autochtones

Il est important d'embaucher des personnes autochtones, que ce soit pour des rôles uniques qui soutiennent spécifiquement le développement de l'identité autochtone ou pour des postes établis, comme celui de gestionnaire de cas ou de coordonnateur du logement.

FORMATION OFFICIELLE POUR LE PERSONNEL DU PROGRAMME

Il convient de soutenir les membres du personnel du programme en leur offrant des possibilités de formation et d'éducation officielles sur la manière de communiquer avec les propriétaires et de favoriser des locations réussies. La formation peut être offerte dans le cadre d'ateliers, de conférences ou de séances à l'interne ou encore de webinaires ou d'autres activités en ligne.

Les sujets de formation pourraient comprendre :

- l'entrevue motivationnelle;
- l'intervention active;
- les habiletés de négociation;
- les questions pratiques liées au logement;
- les droits de la personne liés au logement;
- la Loi sur la location à usage d'habitation;
- les stratégies de prévention de l'éviction;
- la lutte contre les punaises de lit et autres espèces nuisibles;
- l'accumulation excessive d'objets.

**CONSEIL**

L'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance offre un programme de formation et d'assistance technique comprenant une formation complémentaire à toutes les collectivités visées par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance qui se sont fixé un objectif pour l'approche Logement d'abord.



**Atelier en ligne avec un expert
St. John's (T.-N.-L.)**



CONSEIL : Consultez d'autres programmes et collectivités possédant de l'expérience.

L'équipe de location de la ville de St. John's a tenu un atelier en ligne d'un après midi avec un expert de Boulder, au Colorado, sur les stratégies de mobilisation des propriétaires. Tous les fournisseurs de services locaux pouvaient participer à cet atelier.

Programme de l'atelier en ligne

- Introduction et programme/objectifs de l'atelier
- Sarah Buss - présentation de pratiques prometteuses utilisées à Boulder, au Colorado (É. U.)
- Séance de questions et réponses avec Sarah
- Prochaines étapes : Discussion sur la manière de mettre en œuvre ces idées et ces pratiques à l'échelle locale

(Extrait de l'invitation à l'atelier en ligne offert par la ville de St. John's, T.-N.-L. [traduction])



**Formation de sensibilisation à
la culture autochtone**

Un directeur de programme a tendu la main aux dirigeants autochtones en disant : « Tout ce que je sais, c'est que je ne sais pas. » Il a ainsi donné le ton et une bonne orientation à une relation de travail productive. Il est normal que le programme et son personnel aient besoin de plus d'information. Il faut reconnaître ce besoin et prendre des mesures pour obtenir l'information requise.

(Extrait d'une consultation auprès de la coalition autochtone pour la fin de l'itinérance, Victoria, C.-B.)

Offrir des possibilités de formation et d'éducation au personnel sur divers sujets, notamment :

- la compréhension des valeurs culturelles, des traditions, de la communication, des styles d'apprentissage et de l'histoire autochtones;
- la compréhension des traditions culturelles - les modes d'expression de la culture;
- la colonisation et la décolonisation.

DEUXIÈME ÉTAPE : RECRUTER DES PROPRIÉTAIRES



Une fois que le travail de planification et de préparation a été fait, il est temps de commencer à recruter activement des propriétaires qui seront disposés à louer leurs propriétés à des participants au programme. À cette étape, le personnel du programme Logement d'abord doit trouver des propriétaires et entrer en communication avec eux afin de commencer à bâtir des relations.

COMPRENDRE LES MOTIVATIONS ET LES PRÉOCCUPATIONS DES PROPRIÉTAIRES

Il faut se familiariser avec les facteurs qui motivent les propriétaires à louer à des participants au programme Logement d'abord ainsi qu'avec les préoccupations qui pourraient les en dissuader. Cette information est importante quand il s'agit d'élaborer de manière proactive une stratégie de marketing efficace.

Les propriétaires ont habituellement deux motivations pour louer leurs propriétés à des participants au programme Logement d'abord :

1. raisons financières - location garantie, économie de coûts;
2. raisons sociales ou altruistes - peut être en raison d'expériences personnelles.



Extraits directs des consultations



Documents de programme



Contenu spécifique aux Autochtones



Questions clés

Les préoccupations typiques des propriétaires peuvent comprendre :

- la source des fonds pour le paiement du loyer et la fiabilité de cette source;
- l'incidence de la location à des locataires à haut risque aura sur les taux d'assurance;
- les tracas associés à la gestion des paiements d'aide au revenu;
- le manque de contrôle;
- le besoin de savoir qui assumera la responsabilité en cas de problèmes;
- la question de savoir si les règles de location peuvent être appliquées et si les évictions sont possibles;
- le fait de ne pas avoir son mot à dire dans la présélection des locataires potentiels;
- le manque de références en matière de logement ou les mauvais antécédents de crédit des participants;
- les problèmes de toxicomanie et de santé mentale de certains participants au programme;
- les problèmes de gestion des invités et de circulation;
- les punaises de lit;
- les dommages à la propriété;
- les risques pour la sécurité;
- les inconvénients et les dérangements pour les autres locataires de l'immeuble;
- le taux de roulement et les unités vides.

ÉLABORER UNE STRATÉGIE DE MARKETING EFFICACE

Pour élaborer une stratégie de marketing efficace, il faut cerner les éléments de vente du programme et parfaire les arguments qui seront utilisés auprès des propriétaires.



Questions clés à examiner

- De quelles ressources disposez-vous?
- De quels fonds disposez-vous pour soutenir les locataires?
- En quoi consiste le soutien offert au locataire?
- Quel type de soutien en matière de gestion du cas le locataire reçoit-il? Qui offre ce soutien, et de quelle manière?
- À quoi les propriétaires peuvent-ils s'attendre de votre part?
- À quoi vous attendez-vous de la part des propriétaires?
- Quelles promesses ou garanties pouvez-vous faire ou offrir?
- Quels incitatifs pouvez-vous offrir aux propriétaires?
- Dans quelle mesure pouvez-vous vous adapter?
- À quelle fréquence pouvez-vous communiquer avec les propriétaires?
- Quelles sont les réussites et les réalisations de votre organisme?
- En quoi consistera votre processus d'évaluation/de présélection?
- Comment vous y prendrez-vous pour informer les participants de leurs droits et de leurs responsabilités en tant que locataires?

Une stratégie de marketing efficace tient compte des besoins et des objectifs des propriétaires en mettant l'accent sur les points pouvant inciter à louer une propriété aux participants au programme Logement d'abord :

- paiement de loyer garanti, complet et à temps, versé directement au propriétaire;
- dépôts pour la location – premier et dernier mois de loyer, dépôt en cas de dommages, etc.;
- faible taux d'inoccupation et remplacement rapide des locataires;
- roulement limité – Logement d'abord est un service de soutien à long terme, et le but visé est un domicile permanent;
- fonds d'atténuation – couvrant les dommages et les pertes liées à l'inoccupation;
- inspection régulière des appartements par le personnel du programme;
- éducation des locataires;
- présélection rigoureuse des locataires permettant d'assurer un jumelage efficace;
- services cliniques fournis par une équipe compétente et dynamique;
- visites à domicile régulières visant à offrir des services aux locataires;

- stratégies de prévention et de planification de l'éviction;
- relogement des locataires, au besoin;
- désignation d'une personne ressource à appeler en cas de problèmes;
- soutien pour la gestion de crises disponible en tout temps;
- occasion de rendre à la collectivité et d'aider des gens dans le besoin.



CONSEILS

Il ne faut pas faire trop de promesses et il faut se rappeler qu'on ne promet pas une location sans problèmes, mais qu'on promet plutôt de réagir en cas de problèmes.



Certaines stratégies fonctionnent mieux avec des propriétaires ayant un petit nombre de logements tandis que d'autres sont plus efficaces avec des propriétaires possédant un grand nombre de logements. L'idéal est d'élaborer une stratégie personnalisée pour chaque groupe



Stratégies visant à promouvoir le programme

L'approche statistique : Rappelez aux propriétaires que, selon les statistiques, 30 % des locataires de leurs immeubles éprouveront un problème de santé mentale à un moment dans leur vie. Faites-leur remarquer qu'ils louent déjà des logements à des personnes souffrant de maladies mentales, dont un grand nombre sont d'excellents locataires. Dites quelque chose comme : « En tant que propriétaire, vous prenez un risque avec tout locataire, mais lorsque vous louez à des participants à notre programme, notre équipe est là pour atténuer les risques et vous offrir du soutien. »

L'approche des témoignages : Mettez l'accent sur les histoires de réussite. Racontez au propriétaire des histoires vraies (anonymes) de locataires dont la vie a été transformée grâce à un logement stable. Parlez de cas de propriétaires qui étaient d'abord sceptiques, mais qui ont eu des expériences positives lorsqu'ils ont finalement accepté de louer un logement à des participants au programme.

CONSEIL : Envisagez de créer une vidéo de témoignages, comme la vidéo « [Landlord Perspective](#) » utilisée par la ville de St. John's (T.-N.-L).

L'approche axée sur la publicité gratuite : Certains propriétaires peuvent avoir des unités qui sont plus difficiles à louer ou avoir des taux de roulement ou d'inoccupation élevés. Soulignez que le programme a accès à une liste de locataires potentiels qui ont été soigneusement présélectionnés. Expliquez au propriétaire qu'en travaillant avec le programme, il peut réduire les taux d'inoccupation tout en économisant le temps et l'argent dont il aurait besoin pour annoncer ses unités libres.

CRÉER DES PRODUITS DE MARKETING

Il convient de créer des produits de marketing attrayants et professionnels qui seront distribués aux propriétaires. Voici des exemples de produits de marketing utilisés par des programmes de l'approche Logement d'abord :

- dépliants portant sur le programme et l'organisme;
- feuillets d'information d'une page ou fiches de renseignements factuels;
- lettres expliquant le programme;
- cartes professionnelles;
- schéma du processus expliquant le fonctionnement du programme et le cheminement des utilisateurs dans l'obtention de services;
- information générale sur l'itinérance, la pauvreté et la santé mentale;
- rapports annuels de l'organisme;
- couverture médiatique favorable concernant l'organisme ou le programme;
- lettres de témoignages de propriétaires;
- site Web de l'organisme;
- médias sociaux – Twitter, Facebook;
- lettres de soutien préparées par le personnel du programme, qu'on peut joindre à une demande de location;
- vidéos promotionnelles;
- bulletin de la collectivité.



Voir l'annexe D pour un dépliant de promotion utilisé par le programme de partenariat des propriétaires à Ottawa (Ont.).

Voir l'annexe E pour une description du programme utilisée par l'ACSM à Ottawa (Ont.).

DÉFINIR LES POINTS D'ACCÈS

Où le personnel des programmes de l'approche Logement d'abord peut-il trouver des propriétaires avec qui communiquer? Il peut être difficile de savoir où commencer.

Voici des points d'accès que le personnel des programmes utilise pour joindre des propriétaires :

- des avis de location dans les journaux et en ligne;
- le registraire public ou le bureau d'enregistrement des titres de propriété;
- les agences immobilières – elles ont souvent des listes de logements à louer;
- les promoteurs et les investisseurs immobiliers;
- les petites annonces en immobilier;
- les associations et les groupes de l'industrie de propriétaires et de gestion immobilière – il est possible de participer à des réunions, de faire une présentation, de préparer un kiosque de présentation, de demander à ce qu'un dépliant du programme soit inséré dans une trousse d'information;

- les salons professionnels et les magazines professionnels;
- les groupes paroissiaux (église);
- les propriétaires favorables au projet, c'est à dire ceux qui ont déjà travaillé avec d'autres programmes locaux d'assistance au logement;
- les communiqués de presse – écrire une lettre expliquant le programme au rédacteur en chef du journal local;
- les entrevues à la radio;
- les événements de lancement médiatisés;
- les campagnes de médias sociaux;
- les envois postaux;
- la sollicitation impromptue;
- le bouche-à-oreille;
- les publicités dans les journaux ou les publications des associations de propriétaires ou de gestion immobilière;
- la recherche dans les rues – rechercher des affiches « à louer »;
- les nouveaux bâtiments en construction – ils doivent souvent réserver un certain nombre d'unités pour le logement abordable.



CONSEIL

Il peut être bon d'effectuer un suivi des démarches effectuées pour trouver des propriétaires en les consignant dans un journal ou une base de données créée à cette fin. Pour ce faire, il suffit de consigner l'information pertinente à propos du propriétaire et de la propriété, les mesures prises pour communiquer avec le propriétaire ainsi que les mesures à prendre, comme faire un appel ou une visite de suivi.



Voir l'annexe F pour des lettres, des courriels et des scénarios d'appels téléphoniques utilisés par le Stella's Circle et Front Step à St. John's (T.-N.-L.).

Voir l'annexe G pour des extraits du guide concernant les ventes utilisé par le programme de partenariat des propriétaires à Ottawa (Ont.).

ADOPTER UNE APPROCHE TRANSPARENTE

L'établissement d'une relation ouverte et honnête avec les propriétaires est essentiel au succès du programme. Il faut être aussi franc que possible avec les propriétaires, afin qu'ils sachent à quoi s'attendre et qu'ils comprennent ce que le programme peut faire et ce qu'il ne peut pas faire. Par ailleurs, il ne faut jamais dissimuler les faits, car cela pourrait compromettre la réputation du programme. Il ne faut également jamais promettre quelque chose qu'il sera impossible de faire ou qui ne relève pas du programme. Dans la même optique, il faut tenir toutes les promesses qui ont été faites.



CONSEILS

Il pourrait être bon de commencer en ciblant les propriétaires de taille moyenne. Les petits propriétaires peuvent être moins disposés à prendre des risques et avoir une tolérance moindre aux comportements difficiles, surtout s'ils habitent dans le bâtiment. Les grands propriétaires ont des agences de gestion immobilière qui peuvent avoir des politiques de présélection trop strictes, et leur personnel a une moins grande marge de manœuvre pour faire des exceptions selon les cas



Il faut s'assurer que le message se rend à la bonne personne. Il faut demander à parler aux supérieurs des surintendants d'immeubles, car ce sont eux qui déterminent si la demande d'un locataire est acceptée ou refusée. Les grands propriétaires peuvent avoir un siège social dans une autre ville, où sont traitées les demandes. Il faut tenter de parler directement à des employés du siège social afin de discuter de la possibilité d'être exempté de certaines exigences du formulaire de demande, comme la vérification de crédit, la vérification des antécédents criminels et la vérification des références fournies par les anciens propriétaires.⁷



En ce qui concerne la communication avec les propriétaires, il faut atteindre un équilibre, c'est à dire qu'il faut fournir l'information nécessaire sans nuire à la confidentialité et à la vie privée du participant. Il peut être utile de parler de manière générale plutôt que de discuter d'un participant en particulier. Par exemple : « Dans le cadre de notre programme, nous offrons habituellement des services à des gens qui ont connu des problèmes de santé mentale. »

⁷ Extrait d'une consultation auprès du Booth Centre, 2017, Ottawa (Ont.).

“

Je tente d'être aussi transparent que possible avec les propriétaires potentiels. Mon but n'est pas de trouver une seule unité pour une seule personne. C'est plutôt d'établir et d'entretenir de bonnes relations de travail à long terme avec les propriétaires dans notre collectivité.

(Extrait d'une consultation auprès du Stella's Circle à St. John's, T.-N.-L. [traduction])

”

ÊTRE PERSÉVÉRANT

Il ne faut jamais abandonner! Il faut du temps pour bâtir des relations. Même si un propriétaire ne semble pas intéressé au début, il faut continuer à entretenir la relation, car il pourrait changer d'idée avec le temps, lorsqu'il apprendra à mieux connaître le programme et l'équipe responsable des services de logement.

“

Il suffit d'établir un premier contact et d'avoir une bonne expérience pour qu'il y ait une suite. Si vous réussissez à obtenir un logement pour quelqu'un dans un grand immeuble et que tout se passe bien, d'autres unités deviendront disponibles.

(Extrait d'une consultation auprès du Stella's Circle à St. John's, T.-N.-L. [traduction])

”

ORGANISER UNE RENCONTRE ENTRE LE PROPRIÉTAIRE ET LE COORDONNATEUR DU LOGEMENT

Il peut être utile que le coordonnateur du logement rencontre un nouveau propriétaire seul, avant de présenter le propriétaire à un locataire potentiel. Il faut donc essayer d'organiser une rencontre ou d'aller prendre un café avant d'organiser la visite d'une unité. Pendant la rencontre initiale, il convient d'expliquer les détails clés du programme (la manière dont le loyer est payé, la manière dont les dommages sont couverts, le type de soutien disponible pour les propriétaires et les locataires) et de répondre à toute question que le propriétaire pourrait avoir.



CONSEIL

Parfois, il pourrait être préférable d'inviter un propriétaire à se rendre aux bureaux de l'organisme qui gère le programme Logement d'abord. Ainsi, les propriétaires peuvent voir par eux-mêmes que le programme relève d'un organisme légitime et bien établi. Parfois, il peut être bénéfique que les propriétaires rencontrent le « patron » (gestionnaire) du programme.⁸

⁸ Extrait d'une consultation auprès de Woods Homes, 2017, Lethbridge (Alb.).

“

En tant que localisateur de logement, je préfère planifier deux visites de l'unité : une à laquelle je vais seul et une à laquelle je vais avec le gestionnaire de cas et le locataire potentiel. Lors de la première visite, je rassemble toute l'information nécessaire.

Je signale tout problème dans l'unité qui doit être réglé – comme une ampoule à changer. Parfois, je négocie le prix avec le propriétaire. J'amène avec moi une carte indiquant le prix moyen des unités de location comparables dans le quartier et je discute avec le propriétaire si son unité est trop chère.

(Extrait d'une consultation auprès du Booth Centre à Ottawa, Ont. [traduction])

”

“

Vous ne pouvez pas bâtir une relation avec un propriétaire sans le rencontrer en personne. Ce que nous vendons, c'est la relation. Nous présentons le programme, mais ce que les propriétaires acceptent, c'est moi, c'est le lien personnel que j'établis avec eux. Ce qui les convainc, c'est cette relation.

(Extrait d'une consultation auprès de Pacifica Housing à Victoria, C.-B. [traduction])

”

ORGANISER UNE RENCONTRE ENTRE LE PROPRIÉTAIRE ET LE PARTICIPANT

Le participant devrait rencontrer le propriétaire du logement où il pourrait habiter, visiter le logement et prendre la décision finale. Les membres de l'équipe des services de logement ou de l'équipe des services cliniques devraient généralement accompagner le participant à la première rencontre avec le propriétaire et devraient clairement expliquer les conditions du bail.

Il est à noter que certains programmes n'organisent pas de première visite sans le locataire potentiel. Le personnel de certains programmes préfère faire participer les locataires dès le début et peut même encourager un locataire potentiel à effectuer seul la première visite.

Il peut se produire des incidents de discrimination, de stigmatisation et de coercition pendant les visites des unités. Les membres de l'équipe des services cliniques ou de l'équipe des services de logement doivent informer les participants de leurs droits en tant que locataire et doivent être prêts à intervenir au besoin.



CONSEIL

Lorsque vient le temps de la visite, si le participant ne se présente pas, sans préavis, les membres de l'équipe des services cliniques ou de l'équipe des services de logement devraient tout de même faire la visite afin de ne pas faire perdre le temps du propriétaire.⁹

⁹ Extrait d'une consultation auprès du Booth Centre, 2017, Ottawa (Ont.).



Pendant la première visite où je suis seul avec le propriétaire, je me fais souvent poser des questions personnelles à propos de la vie du participant. Je donne des renseignements de base, mais j'encourage le propriétaire à poser lui-même des questions au participant. Avant la rencontre, je prépare le participant à ces questions et j'aborde délicatement le sujet du « dévoilement excessif ». J'ai constaté que le jeu de rôle est très efficace pour aider les participants à se préparer à ces rencontres initiales.

Lorsque l'heure de la visite arrive, ce qui se passe souvent, c'est que les propriétaires décident à qui ils vont louer en fonction de l'apparence physique. C'est un peu comme dans une entrevue pour un emploi : on veut bien paraître! Les travailleurs peuvent se rendre utiles en apportant des vêtements de rechange (vêtements donnés) ou, idéalement, en communiquant avec un gymnase local ou un fournisseur de services d'accueil qui permettrait au participant d'utiliser les douches, car les participants sont parfois réticents à utiliser les installations au refuge. Lorsque le client se sent plus en confiance, il est plus probable qu'il donne également une impression de confiance pendant la visite.

(Extrait d'une consultation auprès de Woods Homes à Lethbridge, Alb. [traduction])



Nous avons entendu des histoires et des expériences de la collectivité autochtone de la rue qui indiquent la présence d'obstacles systémiques et de racisme. Tout commence bien au téléphone. Le propriétaire accepte que le participant vienne visiter un endroit. Toutefois, lorsque le propriétaire voit le participant, il lui dit : « Le logement a déjà été loué. Il n'est pas disponible. » Ou, dans d'autres situations, un travailleur parle au téléphone avec le propriétaire, et tout se passe bien. Toutefois, plus tard dans la conversation, lorsque le propriétaire comprend que la personne provient d'une collectivité des Premières nations, notamment parce que son nom est clairement d'origine autochtone, soudainement, il dit que l'unité n'est pas disponible.

(Extrait d'une consultation auprès de la coalition autochtone pour la fin de l'itinérance à Victoria, C.-B. [traduction])



ÉDUCUER LES PROPRIÉTAIRES

Les fournisseurs de programmes de l'approche Logement d'abord peuvent devoir exercer un rôle d'éducation au début d'une relation avec des propriétaires. Un bon service à la clientèle consiste notamment à échanger de l'information importante avec les propriétaires lorsque cela peut être utile pour eux ainsi que pour les participants au programme.

Certains programmes de l'approche Logement d'abord élaborent des troussees d'information, des ressources éducatives, des programmes de formation ou des ateliers pour les propriétaires. D'autres offrent une éducation plus informelle dans le cadre de leurs interactions quotidiennes avec les propriétaires ou pendant des activités comme des dîners visant à démontrer leur reconnaissance.



Il faut être prêt à faire face à du racisme et à de la discrimination pendant les rencontres initiales. Les fournisseurs de programmes de l'approche Logement d'abord et les participants aux programmes indiquent souvent que les propriétaires font ouvertement preuve de discrimination à l'endroit des participants autochtones.

Voici des domaines dans lesquels les propriétaires pourraient avoir besoin d'éducation ou nécessiter de l'information :

- les raisons fréquentes pour lesquelles une unité échoue à une inspection;
- les programmes d'incitatifs en matière d'efficacité énergétique;
- la sécurité incendie;
- les normes et les règlements relatifs aux biens immobiliers; les codes du bâtiment;
- les droits et les responsabilités en vertu de la Loi sur la location à usage d'habitation;
- le fonctionnement du système d'aide au revenu;
- les droits de la personne en ce qui concerne la location de logement;
- les habiletés de médiation et de résolution de conflit;
- la planification en cas de crise;
- les premiers soins en santé mentale;
- les mythes et les réalités à propos des maladies mentales, de la dépendance et de l'itinérance;
- les stratégies de prévention de l'éviction.



CONSEILS

La Société canadienne d'hypothèques et de logement offre des ressources en langage clair pour les propriétaires, y compris un guide pour les nouveaux propriétaires et des fiches d'information pour toutes les provinces et tous les territoires.



On trouve sur le site de la Commission ontarienne des droits de la personne une section d'information pour les propriétaires qui décrit les droits de la personne en matière de logement.



Servir d'exemple

Vous aurez à traiter avec des propriétaires qui vous diront des choses désobligeantes et même horribles à propos de vos clients. Parfois, il faudra ne pas en faire de cas, car au fond, nous travaillons pour une grande cause, soit faire en sorte que des gens aient un logement. Mais vous pouvez servir d'exemple en parlant de manière appropriée et transmettre certaines de vos valeurs en procédant de manière graduelle et constante dans le processus d'établissement de la relation.

(Extrait d'une consultation auprès de Pacifica Housing à Victoria, C.-B. [traduction])



Il convient d'offrir une éducation culturelle ou une formation de sensibilisation aux propriétaires. Il faut chercher à aider les propriétaires à comprendre qu'un locataire autochtone pourrait avoir des systèmes et des valeurs traditionnelles qui ne se conforment pas aux normes ou aux attentes occidentales en matière de logement. Il faut fournir aux propriétaires de l'information sur le colonialisme et le racisme systémique ainsi que la manière dont le bien être physique, mental, émotionnel et spirituel des personnes et des collectivités a été affecté par les politiques colonialistes.

ÉDUCUER LES LOCATAIRES

Les fournisseurs du programme Logement d'abord peuvent favoriser les locations réussies en offrant une éducation et une formation aux participants avant, pendant et après le déménagement dans le logement. Une éducation efficace peut prévenir un grand nombre des problèmes qui peuvent

compromettre une location. On peut convaincre les propriétaires de louer à des participants s'ils savent que le programme assure une éducation, une formation et un soutien complets et continus.

Dans bien des cas, les employés des programmes élaborent une trousse de déménagement pour les participants. Certains tiennent des séances d'éducation régulières pour les locataires, comme un groupe de suivi continu de la location. Les gestionnaires de cas jouent un rôle essentiel pour ce qui est d'éduquer chaque participant avec qui ils travaillent et de lui permettre d'acquérir les compétences nécessaires à l'autonomie fonctionnelle.

Voici des domaines dans lesquels les locataires pourraient avoir besoin d'éducation ou nécessiter de l'information :

Avant le déménagement

- Choisir un logement qui répond à leurs besoins.
- Entrer en contact avec le propriétaire et le rencontrer.
- Comprendre les rôles et les responsabilités du locataire, du propriétaire et du programme.
- Comprendre le bail.

CONSEILS

Il pourrait être bon d'utiliser des feuilles de travail que les gestionnaires de cas et les locataires peuvent remplir ensemble afin d'examiner et de résumer un bail. Voir [la trousse à outils du locataire](#) utilisée par Community Resources dans la région de Waterloo afin d'obtenir des idées.

 Au besoin, donner au locataire un contenant permettant de disposer de manière sécuritaire des objets pointus.¹⁰

 Le personnel du programme devrait conserver un double des clés du locataire en cas de perte des clés ou d'hospitalisation du locataire.

Le jour du déménagement

- Faire le tour du lieu de résidence.
- S'assurer que les biens de première nécessité et les meubles de base sont en place.
- Donner des instructions à propos des électroménagers.
- Expliquer le fonctionnement du système de chauffage/climatisation.
- Expliquer les règles du bâtiment.
- Informer le locataire de la journée de la cueillette des ordures.
- Montrer au locataire où aller chercher son courrier.
- Expliquer au locataire qu'il doit prendre soin de ses clés et ne pas en faire de copie pour ses amis et les membres de sa famille.
- Passer en revue les mesures de sécurité incendie.
- Rappeler au locataire de verrouiller les portes et les fenêtres.
- Rappeler au locataire de fermer les rondes du poêle et les robinets.

Après le déménagement, pendant les visites à domicile régulières

- Expliquer comment fonctionne la gestion des invités.
- Expliquer comment faire le ménage.
- Expliquer comment faire le lavage.
- Aider le locataire à établir un budget.
- Montrer au locataire comment exécuter des tâches de base, par exemple comment changer une ampoule, purger un radiateur, résoudre les problèmes de plomberie, etc.
- Expliquer les principes de la cuisine de base à faible coût.
- Aider le locataire à acquérir des habiletés de résolution de conflit pour la communication avec les voisins et les propriétaires.
- Expliquer les rudiments de la planification en cas de crise.

¹⁰ Extrait d'une consultation auprès des Services de santé mentale et de traitement des dépendances, 2017, Kingston (Ont.).

**CONSEILS**

Ready to Rent BC offre Rent Smart, un cours de 12 heures pour les locataires portant sur des sujets comme les droits et les responsabilités, la cohabitation avec les voisins, la communication efficace, l'établissement d'un budget, l'entretien, la gestion de crise, la sécurité et les espèces nuisibles. Les locataires qui terminent le cours reçoivent un certificat officiel d'achèvement qui peut être reconnu par les propriétaires et les fournisseurs de logements. Il est possible de suivre cette formation en ligne, et les membres du personnel du programme peuvent apprendre à donner le cours eux-mêmes grâce à un programme de formation des formateurs. Les locataires qui suivent le cours reçoivent un certificat officiel. Le programme de formation des formateurs comprend une gamme de formation qui s'adresse aux locataires et un cours spécifique au propriétaire. RentSmart Landlord est conçu pour les propriétaires qui cherchent à résoudre les problèmes de logement dans leurs communautés. RentSmart est disponible dans un nombre croissant de provinces à travers le Canada. Depuis 2017, RentSmart est disponible en Colombie-Britannique, en Alberta, au Manitoba et en Ontario.



Il convient de consulter le livret pour les locataires élaboré par [Mainstay Housing](#), un fournisseur de logement supervisé à but non lucratif à Toronto (Ont.). Le livret, appelé « Beyond the Front Door: A Guide to Helping Tenants Keep their Homes », est disponible en ligne.

TROISIÈME ÉTAPE : ENTREtenir LES RELATIONS



Pour qu'un programme de l'approche Logement d'abord soit durable, on doit entretenir les relations avec les propriétaires au fil du temps. Le programme doit être prêt à soutenir les propriétaires dans les bons et les mauvais moments qui peuvent se produire pendant une location.

COMMUNICATION EFFICACE AVEC LES PROPRIÉTAIRES

Les communications inadéquates avec le personnel du programme sont un des principaux problèmes mentionnés par les propriétaires.



Extraits
directs des
consultations



Documents
de
programme



Contenu
spécifique aux
Autochtones



Questions
clés



Signaux d'alerte en matière de communication

- Le propriétaire ne sait pas ou a oublié avec qui il faut communiquer en cas de problème; il n'appelle donc personne ou appelle la mauvaise personne, qui ne peut pas régler le problème.
- Le propriétaire appelle après les heures de travail pour une urgence, s'attendant à une réponse immédiate, mais on ne répond pas à l'appel ou le programme n'a pas la capacité de répondre.
- Le propriétaire reçoit de l'information contradictoire de la part de l'équipe des services cliniques et de l'équipe des services de logement.
- Le propriétaire appelle la personne-ressource désignée, mais tombe sur un message enregistré (dans la boîte vocale) disant que la personne est en vacances et ne reviendra pas avant deux semaines.¹¹

Un système de communication bidirectionnelle efficace peut améliorer la confiance envers le programme. Des communications ouvertes et constantes sont essentielles si l'on veut être en mesure d'intervenir rapidement lorsque des problèmes surviennent.

Pour que le système de communication entre le programme et le propriétaire soit efficace, il faut respecter les principes clés suivants :

- Ne pas faire perdre de temps aux propriétaires – toutes les communications doivent avoir un but.
- Ne jamais divulguer d'information confidentielle concernant le locataire.
- Consigner toutes les communications et communiquer les comptes rendus de réunions à toutes les parties.

- Fournir aux propriétaires le nom d'une seule personne ressource pour le programme.
- Prévoir des vérifications régulières – p. ex., communiquer avec le propriétaire au plus tard le 5^e jour de chaque mois.
- Offrir un soutien après les heures de travail, p. ex. fournir un numéro de téléphone cellulaire permettant de joindre quelqu'un en tout temps.
- Répondre à tous les appels.



CONSEILS

Si le propriétaire, le gestionnaire immobilier ou le surintendant est sur place, il peut être bon de passer le voir brièvement après chaque visite chez un locataire. Cela permet d'entretenir un lien de communication et assure au propriétaire que le locataire reçoit le soutien promis.



Les lignes d'appel d'urgence après les heures devraient être un point de contact direct qui offre une assistance rapide axée sur les solutions. Les lignes d'appel qui renvoient à un autre organisme, permettent uniquement de laisser un message ou n'offrent pas la capacité de réagir immédiatement ne sont pas utiles et peuvent rendre une situation tendue encore plus frustrante.



La création d'un bulletin mensuel peut être une manière efficace d'échanger de l'information et des ressources avec tous les propriétaires en même temps et de les informer de tout changement. On peut distribuer le bulletin par courriel ou par courrier.

¹¹ Mainstay Housing (2005)



Voir l'annexe H pour prendre connaissance de New Lease, le bulletin pour les propriétaires produit par la ville de St. John's (T.-N.-L.).

TRAITER LE PROPRIÉTAIRE COMME UN CLIENT D'AFFAIRES

Les programmes de l'approche Logement d'abord doivent considérer le propriétaire comme un client d'affaires. Il faut donc faire preuve de respect et de compréhension à l'égard des besoins et des objectifs du propriétaire, qui pourraient être différents de ceux du programme ou du locataire. Il faut demeurer un intermédiaire neutre qui travaille dans l'intérêt du propriétaire et du locataire, et résoudre les problèmes de manière collaborative, grâce au dialogue ouvert, à l'obtention de consensus et au respect mutuel.

Il ne faut pas oublier que, dans des situations difficiles, les propriétaires peuvent ressentir les émotions suivantes :

- tristesse, colère ou impression de ne pas être respecté lorsque leur propriété a été endommagée ou mal gérée;
- fatigue et stress lorsque les locataires causent du travail supplémentaire ou qu'il faut consacrer du temps à gérer les plaintes de la part des voisins;
- inquiétude lorsque les locataires affichent des comportements risqués qui pourraient donner lieu à des dommages ou à des blessures;
- sentiment d'être abandonné ou négligé lorsqu'ils tentent d'obtenir de l'aide en vain;
- impression de ne pas être important et de ne pas compter lorsqu'on ne les consulte pas à l'avance.

PRÉSÉLECTIONNER SOIGNEUSEMENT LES LOCATAIRES

Les propriétaires s'inquiètent de la manière dont les programmes de l'approche Logement d'abord font la présélection des participants. Lorsqu'ils sont bien effectués, la présélection et le placement des locataires peuvent favoriser une location réussie et renforcer la relation avec le propriétaire. Le personnel du programme devrait discuter des critères de présélection avec le propriétaire.

Le personnel des programmes de l'approche Logement d'abord devrait tenter d'établir si le jumelage entre un locataire, un propriétaire, un logement et un immeuble est bon. Bien que le personnel du programme joue un rôle important dans la présélection, au bout du compte, la décision finale doit être prise par le participant et le propriétaire – les relations forcées ne sont pas justes ni efficaces.

S'assurer de la compatibilité entre le locataire et le propriétaire

Il faut regarder la situation à long terme. Il vaut mieux placer un participant au programme dont la gravité des problèmes est jugée faible à moyenne dans une unité appartenant à un nouveau propriétaire. En effet, si le premier participant auquel un nouveau propriétaire loue un logement est très difficile, le propriétaire pourrait choisir de mettre fin à sa relation avec le programme. Par contre, si un nouveau propriétaire a une première expérience positive, il est plus probable qu'il loue d'autres unités et accepte des participants à risque plus élevé à l'avenir.

Afin d'éviter l'épuisement professionnel, il faut s'assurer qu'un même propriétaire ne loue pas à plusieurs locataires à risque élevé simultanément ou consécutivement. Si un propriétaire vient d'avoir un locataire difficile et a dû procéder à une éviction, le personnel de programme doit faire tout en son possible afin de s'assurer que le participant suivant ne causera pas de problèmes similaires.

S'assurer que l'unité convient au locataire

Le choix du participant est un principe fondamental de Logement d'abord. Les participants doivent disposer d'options de logement et pouvoir choisir l'unité qui leur convient le mieux. En donnant au participant la possibilité de choisir son logement, on favorise un sentiment de fierté à l'égard de la propriété et on améliore les chances d'une location à long terme réussie.

Il faut aider les participants à cerner leurs besoins en matière de logement en tenant compte de facteurs comme ceux qui sont énumérés ci dessous :

- l'emplacement – proximité des services, réseaux de soutien existants;
- le type de domicile – logement partagé, sous-sol, grand immeuble d'appartements;
- les commodités – buanderie, balcon;
- le caractère abordable – coût du loyer et des services publics, dépôt;
- les règles – usage du tabac, animaux de compagnie;
- l'accessibilité.

S'assurer de la compatibilité entre le locataire et l'immeuble

Il faut éviter de placer un trop grand nombre de participants au programme dans un même immeuble, car cela pourrait représenter une charge excessive pour le propriétaire et la collectivité. Les directives pour le modèle Logement d'abord indiquent que moins de 20 % des locataires dans un immeuble à plusieurs logements (comme un immeuble d'appartements) devraient provenir d'un programme de l'approche Logement d'abord.

Il est préférable de décaler les arrivées dans un même immeuble, plutôt que de déménager plusieurs participants à la fois.

Il faut examiner soigneusement la compatibilité de la personne et de l'environnement, et placer les locataires en tenant compte de la culture et des occupants de l'immeuble. Certains immeubles conviennent mieux à des locataires plus âgés.



Lorsque vous examinez la compatibilité d'un participant et d'un logement, tenez compte des différences entre la culture normative occidentale et la conception qu'ont les Autochtones d'un « domicile ». Pour un grand nombre de personnes autochtones, une partie essentielle du concept de domicile est la vie commune ainsi que la participation à des cérémonies culturelles et spirituelles avec la famille, les amis et les membres de la collectivité. Toutefois, la plupart des logements disponibles n'ont pas été conçus ou construits dans cette optique.

L'importance d'offrir des services adaptés à la culture s'applique également au logement physique. Aidez les participants à cerner les conditions de vie qui favorisent leur bien-être émotionnel et spirituel. Tenez compte de détails comme l'emplacement de l'alarme incendie dans une unité (qui peut avoir des conséquences pour les cérémonies de purification par la fumée), et voyez si le logement est à aires ouvertes ou s'il est constitué de pièces fermées, si l'unité possède une grande cuisine pour la préparation de repas communautaires et familiaux et si l'immeuble possède un espace de rassemblement communautaire.¹²

¹² Extrait d'une consultation auprès de la coalition autochtone pour la fin de l'itinérance', 2017, Victoria (C.-B.).



Présélection des locataires

Bien que l'objectif consiste à trouver un logement aux personnes aussi rapidement que possible et que la pression à cet égard soit forte, prenez du temps, ou autant de temps que possible, afin d'évaluer la personne, surtout par rapport à ses antécédents et à ses expériences passées. Il se peut que vous deviez participer à plusieurs rencontres ou tenir des conversations avec d'autres personnes, mais le fait de prendre le temps de se faire une bonne idée des expériences précédentes du participant en matière de logement vous aidera beaucoup à faire le bon choix. Mieux vous connaissez les antécédents d'une personne, plus c'est facile. Comme vous ne pourrez jamais tout connaître à propos d'un client, vous devrez prendre une décision en vous servant de l'information que vous avez, mais il est certain que le fait de prendre plus de temps au début donne souvent de meilleurs résultats sur le plan de la stabilité.

Examinez les antécédents du participant concernant les dommages, la violence et les incendies criminels. Pourquoi la personne a-t-elle été expulsée auparavant? A-t-elle l'habitude de briser les lieux? Les ambulanciers et les policiers se présentent-ils constamment à son domicile? Parfois, les clients vous laisseront même parler à leurs anciens propriétaires. S'ils ont des références, vous devriez appeler les personnes en question et les consulter avant d'aller plus loin.

Ne placez pas une personne ayant un certain comportement ou style de vie dans un quartier où le niveau de tolérance est bas.

(Extrait d'une consultation auprès du Stella's Circle à St. John's, T.-N.-L. [traduction])



FOURNIR UN SOUTIEN ADAPTÉ AUX PROPRIÉTAIRES

Les propriétaires ont besoin de savoir exactement quel est le soutien disponible, d'où il provient et à quelle vitesse il peut être fourni. On considère comme une bonne pratique de garantir au propriétaire qu'il recevra une réponse à toutes ses préoccupations en moins de deux jours ouvrables. Les propriétaires pourraient avoir besoin d'aide dans la médiation d'un conflit avec un locataire, le déplacement d'un locataire causant des problèmes ou la gestion d'un locataire en crise.

PRÉVOIR ET RÉDUIRE LES RISQUES

Les programmes de l'approche Logement d'abord doivent viser la prévention et une intervention rapide. Il faut comprendre les problèmes qui se produisent fréquemment pendant une location et mettre en place un plan proactif et axé sur les solutions afin de les régler.



N'évitez pas les conversations difficiles avec les propriétaires. Elles sont parfois désagréables, mais ce sont des occasions en or de montrer le caractère unique de ce qu'offre l'approche Logement d'abord.

Rencontrez le propriétaire ou rappelez-le dès que possible. Laissez-le se vider le cœur. Validez ses frustrations. « Je vous comprends, et voici ce que nous pouvons faire pour régler le problème. » La capacité de réaction est réellement la clé du succès.

(Extrait d'une consultation auprès de Woods Homes à Lethbridge, Alb. [traduction])



PROBLÈMES FRÉQUENTS ET SOLUTIONS POSSIBLES

 **CONSEIL** : Il faut s'assurer de mobiliser directement les participants et les propriétaires afin qu'ils soient entendus et qu'ils participent activement à la résolution de tout problème.

Problèmes fréquents	Solutions possibles
On remarque de l'isolement, de la solitude et de l'ennui.	Fournir un soutien aux participants en ce qui concerne l'intégration à la collectivité et la participation à des activités enrichissantes. Mettre le locataire en communication avec des réseaux de soutien social naturel et de soutien par les pairs.
Les participants autochtones à qui on trouve un logement pourraient ressentir un sentiment de perte sur le plan de la vie communautaire et familiale, surtout s'ils vivent dans une zone urbaine séparée de leur collectivité d'origine. ¹³	Dans la mesure du possible, s'assurer que le logement est situé près des réseaux sociaux existants. Mettre les participants en contact avec des organismes offrant des services adaptés à la culture qui sont axés sur un sentiment d'appartenance et un lien avec la culture. Offrir un programme de mentorat par des pairs.
Le loyer n'est pas payé (p. ex. un locataire annule l'entente de paiement direct avec l'aide au revenu, ou l'aide au revenu a une adresse postale erronée dans son système.)	Communiquer avec le propriétaire au plus tard le 5 ^e jour de chaque mois afin de s'assurer que le loyer a été payé. Entretenir une relation de travail étroite avec l'aide au revenu. Informer les locataires de leurs droits et de leurs responsabilités.
Le propriétaire ne répond pas aux besoins ou ne peut pas être joint.	Évaluer les propriétaires avant de les accepter dans le cadre du programme. Consulter d'autres intervenants communautaires et les locataires eux-mêmes afin d'en apprendre davantage sur la réputation d'un propriétaire avant de travailler avec lui.
Les travaux d'entretien ne sont pas effectués.	Informar le propriétaire de ses droits et de ses responsabilités. Faire appel au service des normes ou des règlements relatifs aux biens immobiliers de la ville. Consulter une clinique juridique locale afin d'obtenir des conseils.

¹³ From a consultation with the Aboriginal Coalition to End Homelessness, 2017 – Victoria, 2017

Problèmes fréquents	Solutions possibles
Il y a des problèmes avec les invités.	Élaborer une politique de gestion des invités avec le locataire et aider ce dernier à établir des limites et à gérer son espace personnel afin d'éviter que l'appartement ne soit envahi par d'autres personnes. Diriger les invités vers du soutien et des services, selon les besoins.
Dans les collectivités autochtones, la famille et la collectivité sont très précieuses. Le domicile est souvent considéré comme un espace familial.	Reconnaître que le fait d'accueillir des invités est une pratique culturelle valide et importante. Prendre des dispositions relatives au logement qui offrent plus de possibilités de vie communautaire. Prévoir des espaces communs permettant aux participants de tenir des cérémonies et d'autres rassemblements sociaux, comme des repas communautaires.
Les propriétaires ne respectent pas les limites (p. ex. ils entrent de manière illégale dans les unités ou surveillent constamment les locataires.)	Informar les propriétaires des droits et des responsabilités des propriétaires et des locataires. Informer les propriétaires des perceptions erronées et des mythes courants au sujet des participants. Assurer aux propriétaires que les locataires reçoivent des visites à domicile régulières dans le cadre du programme.
Les locataires autochtones qui participent aux programmes de l'approche Logement d'abord ont déjà indiqué que ce problème survient en raison de croyances racistes ou de préjugés de la part du propriétaire et peut avoir un effet négatif important sur leur location.	Comprendre le niveau de tolérance du propriétaire, des occupants de l'immeuble et des habitants du quartier, et présélectionner les participants de manière appropriée. Fournir un soutien intensif aux participants, ce qui suppose de leur rendre fréquemment visite. Travailler avec les participants pour trouver des façons de limiter les répercussions que leurs comportements peuvent avoir sur d'autres personnes.
On observe des comportements antisociaux ou illégaux.	Comprendre le niveau de tolérance du propriétaire, des occupants de l'immeuble et des habitants du quartier, et présélectionner les participants de manière appropriée. Fournir un soutien intensif aux participants, ce qui suppose de leur rendre fréquemment visite. Travailler avec les participants pour trouver des façons de limiter les répercussions que leurs comportements peuvent avoir sur d'autres personnes.
On observe des problèmes d'entretien ménager (p. ex. le locataire ne sort pas les poubelles.)	Préparer un horaire de ménage avec le locataire. Acheter des produits de nettoyage. Au cours des premières semaines suivant le déménagement, appeler le locataire afin de lui rappeler la journée de collecte des ordures. Acheter un calendrier pour le locataire.



Créer un système d'avertissement rapide avec les participants

Demander au participant comment il peut savoir qu'il ne va pas bien, et déterminer avec lui ce qu'il va faire ou qui il va appeler s'il perçoit ces signes.

Demander au participant comment les autres personnes peuvent savoir qu'il ne va pas bien. Inviter le participant à donner à son propriétaire ou à un voisin la permission d'appeler directement un gestionnaire de cas s'ils perçoivent un de ces signes ou quoi que ce soit d'autre d'inquiétant.



L'importance d'une approche préventive

Nous entendons parler longtemps des répercussions des mauvaises expériences, même s'il n'y en a eu qu'une seule. Cela peut constituer un obstacle à très long terme. Une fois que l'histoire est connue, elle ne disparaît pas. Tous les programmes au sein de la collectivité sont identiques pour les propriétaires. Il faut des années pour surmonter une seule mauvaise expérience.

(Extrait d'une consultation auprès de Pacifica Housing à Victoria, C.-B. [traduction])



Médiation en cas de problème

En tant qu'agents de liaison avec les propriétaires, de gestionnaires de cas et de clients, nous tenons souvent des réunions. Parfois, même les propriétaires se joignent à nous. Nous tenons ces importantes réunions où tout le monde peut être défendu, tout le monde peut dire ce qu'il a à dire, tout le monde peut soumettre une question à la médiation et tout le monde a l'occasion de se mettre sur la même longueur d'onde.

(Extrait d'une consultation auprès de Pacifica Housing à Victoria, C.-B. [traduction])



S'ENGAGER À RÉPARER LES DOMMAGES

Les dommages sont l'une des principales raisons pour lesquelles les propriétaires refusent de louer leurs propriétés à des participants au programme Logement d'abord. Pour nouer des relations et établir un lien de confiance, il est essentiel de s'engager à indemniser les propriétaires pour les dommages.

Les responsables des programmes doivent être proactifs en ce qui concerne la réparation des dommages. Lorsque les dommages sont mineurs, on peut souvent les réparer sans l'intervention du propriétaire.

Les responsables des programmes peuvent fournir des services de nettoyage et de collecte des déchets et aider à éliminer les accessoires servant à la consommation de drogues.



CONSEIL

Il peut être bon de faire participer activement le participant au processus de réparation des dommages. Il peut s'agir là d'une occasion d'apprentissage à propos des droits et des responsabilités d'un locataire.



Mesures à prendre pendant une éviction

1. Organiser rapidement une rencontre en personne avec le coordonnateur du logement, le gestionnaire de cas, le propriétaire et le locataire. Veiller à ce que tous les intervenants s'entendent sur un plan visant le déménagement du locataire. Établir une entente que devront signer le propriétaire et le locataire. Tenir compte des droits des locataires et s'assurer que l'entente est juste.

CONSEIL : Si possible, il faut éviter un processus d'éviction officiel. Habituellement, il est mieux pour toutes les parties de reloger locataire sans qu'une éviction soit consignée à son dossier. Le propriétaire peut pour sa part éviter l'investissement d'argent, de temps et d'énergie associé à une éviction officielle.

2. Fournir un soutien au locataire pour qu'il sorte ses biens du logement, les mette en stockage et cherche un nouvel endroit où demeurer. Dire au locataire que le programme sera encore là pour le soutenir. Aider le locataire à apprendre de cette expérience, pour qu'elle serve de tremplin à une location plus réussie la prochaine fois.
3. Nettoyer l'unité, sortir les déchets et réparer les dommages.
4. Rencontre le propriétaire pour discuter du problème. Le laisser se vider le cœur. Tenter de stabiliser le plus possible la situation.
5. Offrir de faire emménager un nouveau participant au programme dans l'unité, afin que le loyer continue d'être payé. Si le propriétaire accepte, choisir soigneusement le nouveau locataire. S'il refuse, demeurer en contact et continuer de communiquer régulièrement avec lui, sans demander quoi que ce soit.

GÉRER LES ÉVICTIONS AVEC PRÉCAUTION

Les évictions sont un des plus grands risques pour la relation entre le programme et le propriétaire. Si une location pose problème et qu'une éviction est imminente, il y a des mesures que l'on peut prendre afin d'atténuer les conséquences et de protéger la relation avec le propriétaire.

FOURNIR UN SOUTIEN INTENSIF AUX PARTICIPANTS

Le programme Logement d'abord ne peut pas fonctionner si les participants au programme ne reçoivent pas un soutien adéquat.

Les propriétaires font souvent remarquer l'importance des visites à domicile. L'équipe des services cliniques doit se rendre au domicile du participant toutes les semaines, ou plus souvent lorsqu'un participant a récemment emménagé ou risque une éviction. Les visites à domicile permettent aux fournisseurs du programme de voir l'état de l'unité et d'intervenir rapidement s'il survient des problèmes comme des punaises de lit, une accumulation excessive d'objets, des dommages ou des difficultés liées aux invités.



Il faut fournir des services adaptés à la culture aux participants qui s'identifient comme Autochtones. Il faut s'efforcer de créer un sentiment d'appartenance et un lien avec la culture, et tenir compte des cultures uniques des Premières nations, des Métis et des Inuits.

Voici des activités et des services de soutien possibles :

- des cercles d'apprentissage et de partage;
- des visites régulières d'Aînés;
- une salle de ressources communautaires pour les rassemblements sociaux;
- le perlage, le tissage d'écorce de cèdre, la fabrication de couverture, les percussions;
- des célébrations et des cérémonies;
- un cercle des femmes hebdomadaire;
- un groupe de mentorat sur mesure ou un programme de soutien par les pairs;
- des services thérapeutiques visant à traiter les traumatismes intergénérationnels selon la vision du monde autochtone.

Avant qu'ils entrent dans le logement, nous avons fait venir un Aîné, qui a tenu une cérémonie de « brossage » traditionnelle. Nous avons également fait venir un mentor culturel, qui a procédé à une cérémonie de purification. C'était comme si on enlevait le poids du passé de leurs épaules. C'était comme un jalon. On avait l'impression de dire : « Vous faites partie de quelque chose. Votre place est ici. » Nous tentions d'encourager un sentiment d'appartenance et de collégialité.

(Extrait d'une consultation auprès de la coalition autochtone pour la fin de l'itinérance à Victoria, C.-B.)



CONSEILS

Si un participant au programme reporte, annule ou manque deux rendez-vous de suite, il faut se rendre à l'appartement afin d'intervenir et de lui rappeler qu'un soutien est disponible.



Il faut s'assurer que chaque participant connaît plus d'un membre de l'équipe des services cliniques, et vice-versa. Les participants peuvent avoir un gestionnaire de cas principal, mais s'il est parti ou n'est pas disponible, un autre membre de l'équipe devrait pouvoir prendre la relève.¹⁴

¹⁴ Extrait d'une consultation auprès de Pacifica Housing, 2017, Victoria (C.-B.).

QUATRIÈME ÉTAPE : TRAVAILLER ENSEMBLE EN TANT QUE PARTENAIRES



Après plusieurs années de fonctionnement, les programmes de l'approche Logement d'abord ont permis de dresser une liste de propriétaires fiables qui ont loué leurs propriétés à de nombreux participants et qui connaissent bien le programme. Comme le programme est relativement au point, on peut maintenant se concentrer sur la collaboration avec les propriétaires dans le cadre d'un partenariat mutuellement bénéfique à long terme.

RECONNAÎTRE LES CONTRIBUTIONS DES PROPRIÉTAIRES

Il ne faut pas oublier de dire merci! Il est important de faire savoir aux propriétaires qu'on reconnaît et apprécie leur contribution au succès du programme.

Voici une liste non exhaustive de ce qu'il est possible d'offrir aux propriétaires pour exprimer notre appréciation :

- de petits cadeaux, comme des cartes et des boîtes de chocolat pour les fêtes;
- une plaque ou un certificat d'appréciation encadré;
- des notes de remerciement signées par le personnel et les participants au programme;
- un petit texte mettant en valeur les propriétaires dans un bulletin communautaire, un courriel ou un rapport annuel;
- un prix du propriétaire de l'année présenté pendant la réunion générale annuelle de l'organisme;
- des invitations à participer aux célébrations des fêtes ou aux événements de collecte de fonds annuels de l'organisme;
- un déjeuner d'appréciation annuel;
- des invitations à prendre un café ou à aller dîner au restaurant;
- des faveurs occasionnelles, comme le paiement pour la tonte du gazon ou le pelletage de la neige.



Extraits directs des consultations



Documents de programme



Contenu spécifique aux Autochtones



Questions clés

MENER UNE ÉVALUATION

Il est important de recueillir de l'information et des commentaires de la part des propriétaires afin d'évaluer si la stratégie de mobilisation des propriétaires fonctionne et de déterminer quelles sont les améliorations possibles. Les activités d'évaluation montrent aux propriétaires que le personnel du programme Logement d'abord accorde de l'importance à leur opinion et tient à répondre à leurs besoins. Il convient de communiquer les résultats de l'évaluation aux propriétaires dans un rapport court et clair qui décrit la manière dont le programme mettra en œuvre tout changement recommandé.

On pourrait entreprendre les activités suivantes pour faire participer les propriétaires à l'évaluation du programme :

- la collecte de formulaires de rétroaction des propriétaires qui participent à des événements ou à des réunions du programme;
- l'envoi de sondages de satisfaction annuels aux propriétaires par courriel ou par la poste;
- des entrevues, des groupes de discussion ou des questionnaires à l'intention des propriétaires (au téléphone ou en personne).

En plus d'écouter directement ce que les propriétaires ont à dire, il peut être utile de recueillir et de compiler des données afin de comprendre les résultats et le rendement du programme. Il pourrait être bon d'examiner les données suivantes annuellement et de formuler des recommandations si les données indiquent qu'il y a des problèmes touchant ce qui suit :

- le nombre de propriétaires qui louent des unités à des participants au programme;
- le nombre d'unités;
- le nombre de visites d'unités auxquelles participent le personnel et les participants;
- le nombre moyen de communications entre le personnel et les propriétaires par semaine;
- le temps écoulé entre l'inscription des participants au programme et l'obtention d'un logement;

- le nombre d'appels reçus après les heures de travail;
- le nombre d'évictions ainsi que les raisons connexes;
- le nombre de déménagements planifiés ainsi que les raisons connexes;
- le nombre de fois où les participants ont dû changer de logement;
- le nombre de réclamations soumises pour des dommages et le coût associé;
- le nombre d'inspections d'unités insatisfaisantes ainsi que les raisons connexes;
- le nombre de plaintes reçues de la part des locataires et des propriétaires ainsi que les raisons connexes.



CONSEIL

Il est important d'examiner les expériences des participants au programme provenant des Premières nations ou encore des collectivités métisse ou inuite. Lors de la collecte et de l'analyse des données, il peut être bon d'établir une distinction entre les sous-populations au sein du groupe général des participants au programme.

Il est également important de recueillir directement l'opinion des participants au programme par rapport à ce qui fonctionne bien et à ce qui fonctionne moins bien relativement à leur propriétaire et à leur logement. On peut intégrer l'opinion des participants au programme aux travaux d'évaluation en menant des entrevues, des groupes de discussion ou des sondages.



Il peut être bon de voir comment une approche méthodologique de recherche autochtone pourrait être utilisée pour orienter les travaux d'évaluation (caractéristiques clés comme les cérémonies, le processus du cercle et la responsabilité relationnelle).



Voir l'annexe I pour le sondage sur la satisfaction des propriétaires préparé par Home Base Housing à Kingston (Ont.).

TENIR DES FORUMS DE PROPRIÉTAIRES

Les responsables des programmes établis de l'approche Logement d'abord pourraient vouloir réunir des propriétaires participant au programme pour un forum ou une table ronde. Ces types d'événements favorisent la communication et l'échange de connaissances.

Le forum de propriétaires pourrait notamment viser à :

- clarifier les rôles, les responsabilités et les droits de tous les intervenants;
- faciliter la communication et la résolution de problèmes collective;

- renforcer les relations de travail et favoriser la mobilisation continue;
- informer et offrir une formation - envisager de demander à des membres du personnel du programme, à des propriétaires expérimentés ou à des experts externes de faire une présentation;
- fournir des mises à jour sur les changements au programme;
- exprimer de nouvelles idées ou des préoccupations;
- améliorer la connaissance des services et des processus;
- réseauter.



CONSEILS

Il convient d'offrir de la nourriture et des breuvages aux participants, de tenir l'événement à une heure et à un emplacement pratiques et d'offrir un stationnement gratuit. Il est aussi possible de donner des prix de présence pour encourager la participation.



Il faut s'assurer de fournir un élément livrable concret pour les participants, comme une liste de ressources et de numéros de téléphone à utiliser en cas de crise ou un résumé de nouvelles idées sur la manière de gérer les problèmes liés aux invités.



Il faut s'assurer que les propriétaires comprennent la nécessité de respecter la confidentialité des participants et qu'il n'est pas approprié de discuter entre eux de problèmes concernant des locataires en particulier.



Il faut commencer par reconnaître le fait que l'événement est tenu sur des terres traditionnelles. Il peut être bon d'inviter un Aîné qui prononcera une prière d'ouverture au début de l'événement.

INVITER LES PROPRIÉTAIRES À CONTRIBUTER AUTREMENT

Les propriétaires très actifs au sein du programme, qui louent leurs propriétés aux participants, pourraient également souhaiter contribuer d'une autre façon.

Les activités suivantes pourraient être proposées aux propriétaires partenaires :

- la participation à un comité consultatif communautaire pour le programme Logement d'abord;
- la formation d'autres propriétaires;
- la promotion du programme au sein de la collectivité;
- la présentation de témoignages ou de références pour le programme;
- la participation aux efforts de marketing et de sensibilisation visant à recruter de nouveaux propriétaires;
- la participation à l'élaboration d'un programme d'éducation des locataires;
- la présentation d'exposés à des réunions d'associations de propriétaires ou de gestion immobilière.

RESSOURCES ET RÉFÉRENCES

Ressources offertes en ligne

Distasio, J. & McCullough, S. (2016). Eviction Prevention: Toolkit of Promising Practices. Institute of Urban Studies, University of Winnipeg. homelesshub.ca/sites/default/files/2016%20Eviction%20Prevention%20Toolkit%20-%20FINAL.pdf

Cette ressource décrit les approches et les outils qui peuvent être utilisés pour limiter les expulsions et favoriser les locations réussies.

Distasio, J. & McCullough, S. (2014). Holding On!: Supporting Successful Tenancies for the Hard to House. Best Practices Research Report. homelesshub.ca/sites/default/files/2014%20Successful%20Tenancies%20-%20FINAL.pdf

Ces ressources fournissent des informations sur l'appariement des locataires aux logements et aux quartiers, les baux principaux, les ententes de locataires et les déménagements planifiés.

Greater Vancouver Shelter Strategy (n.d.). Applying lessons on landlord engagement from across the globe to the local context of Maple Ridge homelessness service provision. Rapport préparé pour Alouette Home Start Society. <http://www.gvss.ca/PDF-2014/Landlord%20Engagement%20-%20Society%20Resource.pdf>

Cette ressource comprend un aperçu de l'engagement des propriétaires avant, pendant et après la location. On utilise un programme local, Maple Ridge, comme étude de cas.

HUD Exchange (n.d.). Housing Search Assistance Toolkit: Landlord Outreach and Recruitment Resources. US Department of Housing and Urban Development. www.hudexchange.info/resources/housingsearchtool/?housingsearchtoolaction=public:main.landlord-outreach-and-recruitment-resources

Cette ressource comprend une liste de vérification des avantages pour les propriétaires, une lettre de marketing, un modèle d'information et un accord de communication entre le gestionnaire de cas, le locataire et le propriétaire.

King County Washington (2015). Landlord Liaison Project: Step by Step Application Process and Forms. portal.hud.gov/hudportal/documents/huddoc?id=Landlord-Liaison.pdf

Cette ressource comprend un aperçu d'un programme Logement d'abord, un accord de partenariat avec le propriétaire, un formulaire de demande pour le propriétaire, un aperçu du processus et de critères de sélection des locataires, et un formulaire sur la divulgation d'information du client.

Mainstay Housing (2005). Beyond the Key to the Front Door: A Guide to Helping Tenants Keep their Homes. www.mainstayhousing.ca/PDF/Participant'sGuide%20REVISEDv1.pdf

Cette ressource comprend un aperçu de la législation applicable aux propriétaires et aux locataires, une liste de vérification des éléments à discuter avec un propriétaire, un formulaire d'inspection de l'unité et une liste de vérification lors de l'emménagement.

Michigan Campaign to End Homelessness (n.d.). Strategies for Working with Landlords: Tool kit. www.michigan.gov/documents/mcteh/Landlord_tool_kit_549020_7.pdf

Cette ressource comprend des exemples de documents pour aider à animer les forums de propriétaires, tels que des ordres du jour, des dépliants et des présentations.

Polvere, L., MacLeod, T., Macnaughton, E., Caplan, R., Piat, M., Nelson, G., Gaetz, S., et Goering, P. (2014). Guide sur l'approche Logement d'abord au Canada - Expérience du projet Chez Soi. Calgary et Toronto, Commission de la santé mentale du Canada et the Homeless Hub. <http://www.housingfirsttoolkit.ca/fr/ressources>

Cette ressource comprend des protocoles, des descriptions d'emploi et un exemple de bulletin d'information pour les propriétaires, tel qu'utilisé dans le projet Home/Chez Soi.

RÉFÉRENCES UTILISÉES DANS LE CADRE DE LA RÉDACTION DE CETTE TROUSSE À OUTILS

- Akangaamkum Alaazi, D. (2013). *Aboriginality, Homelessness, and Therapeutic Landscapes of Home: Mapping the Experiences of Aboriginal Housing First Participants in Winnipeg*. Thèse présentée à l'Université du Manitoba. https://mspace.lib.umanitoba.ca/bitstream/handle/1993/22104/Dominic_Alaazi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Acorn Canada (2017). *State of Repair: Ottawa Acorn Tenant Survey*. www.acorncanada.org/resource/state-repair-ottawa-acorn-tenant-survey
- Aubry, T., Cherner, R., Ecker, J., Jette, J., Rae, J., Yamin, S., Sylvestre, J., Bourque, J., & McWilliams, N. (2015). Perceptions of private market landlords who rent to tenants of a Housing First program. *American Journal of Community Psychology*, 55, 292-303.
- Baker, S. & MacDonald, M. (2012). *Partnering with landlords: Getting past the fear*. MPA Society. Présentation à la conférence Housing First Partnership, New Orleans, Louisiane.
- Baker, S. (2014). *Housing strategies for Housing First programs: Partnering with Landlords*. MPA Society. Mental Health Commission of Canada. Présentation à la conférence de la Canadian Alliance to End Homelessness, Vancouver, C.-B.
- Bengtsson-Tops, A., & Hansson, L. (2014). Landlords' experiences of housing tenants suffering from severe mental illness: A Swedish empirical study. *Community Mental Health Journal*, 50, 111-119.
- Beyond Shelter (2011). *Working with landlords in Housing First/Rapid Rehousing*. Présentation. partnering-for-change.org/wp-content/uploads/2011/07/LandlordRecruitmentRetentionFINAL.pdf
- Blue Quills First Nations College (2015). *Towards A Deeper Understanding of the Indigenous Experience of Urban Homelessness. Research on the Intergenerational Impact of Colonialism and Aboriginal Homelessness in Edmonton*. Homeward Trust Edmonton. IRM Research and Evaluation Inc. homewardtrust.ca/wp-content/uploads/2016/12/Towards-A-Deeper-Understanding-of-the-Indigenous-Experience-of-Urban-Homelessness.pdf
- Buss, S. (2013). *Strategies in Engaging Landlords*. Boulder County Department of Housing & Human Services. Présentation à la National Alliance's National Conference on Ending Homelessness. www.endhomelessness.org/page/-/files/Engaging%20with%20Landlords.pdf
- Bodor, R., Chewka, D., Smith-Windsory, M., Conley, S., Pereira, N. (2011). *Perspectives on the Housing First Program with Indigenous Participants (2011)*. Homeward Trust. Blue Quills First Nations College Research and Program Evaluation Partnership. <http://homewardtrust.ca/wp-content/uploads/2016/12/Perspectives-on-the-Housing-First-Program-with-Indigenous-Participants.pdf>
- Canadian Observatory on Homelessness (2015). *Youth Transitional Housing Toolkit*. Toronto : Homeless Hub. <http://homelesshub.ca/youthhousingtoolkit>
- Centre for Research on Inner City Health (2015). *Implementing Housing First: Lessons from Toronto*. St. Michael's Hospital.

- City of St John's (2016). Supporting successful tenancies: Where do you fit? Landlord Engagement Forum: Proceedings Report. www.stjohns.ca/sites/default/files/files/publication/Landlord%20Forum%20Report%20-%20November%202016.pdf
- Crisis Housing Services UK (n.d.). Private Renting Toolkit. www.crisis.org.uk/media/236777/crisis_prs_toolkit.pdf
- Dewison, N. (2016). Crisis Housing Services. Improving Access to the Private Rented Sector: A Best Practice Report.
- Distasio, J. & McCullough, S. (2016). Eviction Prevention: Toolkit of Promising Practices. Institute of Urban Studies, University of Winnipeg. homelesshub.ca/sites/default/files/2016%20Eviction%20Prevention%20Toolkit%20-%20FINAL.pdf
- Distasio, J. & McCullough, S. (2014). Holding On!: Supporting Successful Tenancies for the Hard to House. Best Practices Research Report. homelesshub.ca/sites/default/files/2014%20Successful%20Tenancies%20-%20FINAL.pdf
- Distasio, J. & Mulligan, S. (2007). Aboriginal Housing Plan. Manitoba Urban Native Housing Association. The Institute of Urban Studies.
- Falvo, N. (2010). Toronto's Streets to Homes Program. In Hulchanski, J. David, Campsie, P., Chau, S., Hwang, S., Paradis, E. (Eds.), Finding Home: Policy Options for Addressing Homelessness in Canada, Chapter 1.5. Toronto : Cities Centre, University of Toronto.
- Gaetz, S., Scott, F. et Gulliver, T. (2013). L'approche Logement d'abord au Canada : appuyer les collectivités pour mettre fin à l'itinérance. Toronto, Ontario, Observatoire canadien sur l'itinérance.
- Greater Vancouver Shelter Strategy (n.d.). Applying lessons on landlord engagement from across the globe to the local context of Maple Ridge homelessness service provision. Rapport préparé pour Alouette Home Start Society. <http://www.gvss.ca/PDF-2014/Landlord%20Engagement%20-%20Society%20Resource.pdf>
- Greenberg, T. (2007). Homelessness: Not just an urban phenomenon. *Visions Journal*, 4(1), 10-12.
- HUD Exchange (n.d.). Housing Search Assistance Toolkit: Landlord Outreach and Recruitment Resources. US Department of Housing and Urban Development. www.hudexchange.info/resources/housingsearchtool/?housingsearchtoolaction=public:main.landlord-outreach-and-recruitment-resources
- Jones, C. (2013). Finding Housing: Strategies to Engage and Incentivize Landlords. Central Virginia Housing Coalition. Presentation at the National Alliance's National Conference on Ending Homelessness. www.endhomelessness.org/page/-/files/3.1%20Finding%20Housing-Strategies%20to%20Engage%20and%20Incentivize%20Landlords-Connie%20Jones-2013%20DC%20Conf.pdf

- King County Washington (2015). Landlord Liaison Project: Step by Step Application Process and Forms. portal.hud.gov/hudportal/documents/huddoc?id=Landlord-Liaison.pdf
- Kloos, B., Zimmerman, S., Scrimenti, K., & Crusto, C. (2002). Landlords as partners for promoting success in supported housing: "It takes more than a lease and a key". *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 25, 235-244.
- MacLeod, T. (2017). Participant Perspectives on Housing and Landlords in a Canadian Housing First Program. Theses and Dissertations (Comprehensive). Wilfrid Laurier University. Paper 1880.
- MacLeod, T, Aubry, T., O'Campo, P., McCullough, S., Dorvel, H., & Nelson, G. (2017). Landlords in Housing First programs. In J. Sylvestre, G. Nelson, & T. Aubry (Eds.), *Housing for people with serious mental illness: Theory, research, practice and policy*. Oxford University Press.
- MacLeod, T., Nelson, G., O'Campo, P., & Jeyaratnam, J. (2015). The experience of landlords and housing and clinical staff in supportive independent housing interventions. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 34, 1-13.
- Macy-Hurley, R., Hooper, J. & Mann, A. (2010). *Rapid Re-Housing for Homeless Populations: Program and Community Strategies for Recruiting Private Market Landlords & Overcoming Housing Barriers*. Los Angeles and Boston: Beyond Shelter, HomeStart.
- Mainstay Housing (2005). *Beyond the Key to the Front Door: A Guide to Helping Tenants Keep their Homes*. www.mainstayhousing.ca/PDF/Participant'sGuide%20REVISEDv1.pdf
- McCullough, S., Distasio, J. & Dudley, M. (2011). Preventing Eviction and Managing for Successful Tenancies: A Workshop by The Institute of Urban Studies for The Mental Health Commission of Canada's At Home / Chez Soi Project, Winnipeg Site. winnspace.uwinnipeg.ca/bitstream/handle/10680/417/Eviction%20Prevention%20-%20IUS%20FINAL.pdf?sequence=1
- Macnaughton, E., Stefancic, A., Nelson, G., Caplan, R., Townley, G., Aubry, T., ...Goering, P. (2015). Implementing Housing First Across Sites and Over Time: Later Fidelity and Implementation Evaluation of a Pan-Canadian Multisite Housing First Program for Homeless People with Mental Illness. *American Journal of Community Psychology*, 55, 279-291.
- McGee, S. (2014). *Lessons Learned in Implementing a 10-Year Plan to End Homelessness: Homeward Trust Edmonton*. Présentation au Annual Community Forum on Ending Homelessness, Ottawa (Ont.).
- McGee, M. (2016). *Demandez-moi n'importe quoi! : mobilisation des propriétaires. Espace de travail communautaire sur l'itinérance*. <http://bit.ly/AMALandlords>
- Michigan Campaign to End Homelessness (n.d.). *Strategies for Working with Landlords: Tool kit*. www.michigan.gov/documents/mcteh/Landlord_tool_kit_549020_7.pdf

- National Alliance to End Homelessness (2009). Housing Location. www.endhomelessness.org/library/entry/housing-location
- Newman, S., Harkness, J., Galster, G. & Reschovsky, J. (2001). Bricks and behavior: The repair and maintenance costs of housing for persons with mental illness. *Real Estate Economics*, 29(2), 277-304.
- Niagara Region Housing (2012). Housing First Pilot Program Information: Q & A. <http://nrh.ca/pdf/2012/HFPP-QandA.pdf>
- Commission ontarienne des droits de la personne. (2012). Parce qu'on importe : rapport de la consultation sur les droits de la personne, les troubles mentaux et les dépendances. http://www.ohrc.on.ca/sites/default/files/minds%20that%20matter_report%20on%20the%20consultation%20on%20human%20rights%20mental%20health%20and%20addictions.pdf
- Patterson, M. (2012). The At Home/Chez Soi Project: Year Two Project Implementation at the Vancouver, BC Site. Mental Health Commission of Canada. Source : http://homelesshub.ca/sites/default/files/Van_IF2_Full.pdf
- Polvere, L., MacLeod, T., Macnaughton, E., Caplan, R., Piat, M., Nelson, G., Gaetz, S., et Goering, P. (2014). Guide sur l'approche Logement d'abord au Canada - Expérience du projet Chez Soi. Calgary et Toronto, Commission de la santé mentale du Canada et the Homeless Hub. www.housingfirsttoolkit.ca/resources
- Reeve, K., Cole, I., Batty, E., Foden, M., Green, S. & Pattison, B. (2016). Home: No less will do. Homeless people's access to the Private Rented Sector. London : Crisis.
- Regional Steering Committee on Homelessness - Metro Vancouver (2013). Logement d'abord Regional Homelessness Plan Discussion Paper. Source : http://stophomelessness.ca/wpcontent/uploads/2013/09/131009_Metro_Van_Handout_Housing_First_FINAL.pdf
- SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration) (2010a). Helping Clients to Help Themselves Through the Housing Process. homelesshub.ca/resource/helping-clients-help-themselves-through-housing-process

- SAMHSA (2010b). Overcoming Obstacles to Housing: Working with Consumers and Landlords. <http://homelesshub.ca/resource/overcoming-obstacles-housing-working-consumers-and-landlords>
- SAMHSA (2010c). Permanent Supportive Housing: Building Your Program. U.S. Department of Health and Human Services.
- Social Planning and Research Council of British Columbia (2011). Se sentir chez soi : approches de lutte contre l'itinérance chez les Autochtones qui tiennent compte de leurs cultures. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/communautes/sans-abri/autochtones-sentir-chez-soi.html#h2.1>
- Smith, M. (2012). Sustain: A longitudinal study of housing well-being in the private rented sector: Interim Report. Crisis and Shelter: London.
- Townley, G., Miller, H., & Kloos, B. (2013). A little goes a long way: The impact of distal social support and community integration and recovery of persons with psychiatric disabilities. *American Journal of Community Psychology*, 52, 85-96.
- Tsemberis, S. (2010). Logement d'abord The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction. Minnesota: Hazelden.
- US Interagency Council on Homelessness (2016). Engaging & Supporting Landlords through Risk Mitigation Funds. Community Profiles.
- Woolley, E. (2016a). What are the best ways to engage landlords? Ask the Hub. Canadian Observatory on Homelessness/Homeless Hub: York University.
- Woolley, E. (2016b). How can we educate landlords on tenant rights? Ask the Hub. Canadian Observatory on Homelessness/Homeless Hub: York University.
- Woolley, E. (2014). Why would a landlord rent to someone who is homeless? Ask the Hub. Canadian Observatory on Homelessness/Homeless Hub: York University.

ANNEXE A | EXEMPLE DE SONDAGE AUPRÈS DU PROPRIÉTAIRE : VILLE DE ST. JOHN'S (T.-N.-L.)

QU'EST-CE QU'UN PROPRIÉTAIRE? Tout individu qui reçoit des paiements du fait que des personnes vivent dans une propriété qu'il possède ou gère à St. John's. Ces paiements peuvent provenir de n'importe quelle source, c.-à-d. de particuliers, d'AES (ministère de l'Enseignement post-secondaire et des Compétences avancées), d'Eastern Health, de la NLHC (Société d'habitation de T.-N.-L.) etc., et peuvent être effectués pour différents types d'hébergement (par exemple, des chambres meublées, des foyers de soins personnels ou de soins communautaires, un logement dans un sous-sol, des refuges d'urgence).

Cette définition vous correspond? Dans l'affirmative, nous aimerions obtenir votre aide et vos commentaires! Nous aimerions en savoir plus sur les propriétaires de St. John's afin de renforcer notre collectivité. Ce sondage ne devrait prendre que 5 à 10 minutes. Parmi les propriétaires qui répondront au sondage et s'inscriront à notre bulletin électronique, un chanceux gagnera une carte cadeau d'une valeur de 500 \$ du magasin de rénovation de son choix (vous DEVEZ être un propriétaire au sens défini plus haut pour être admissible au concours)!

De quoi s'agit-il? En raison d'une pénurie de logements locatifs sécuritaires et abordables, nous sollicitons la participation des propriétaires locaux pour promouvoir les locations résidentielles qui bénéficient aux personnes ayant besoin d'un logement locatif et à celles qui fournissent ce service important. La Ville de St. John's coordonne ce sondage en collaboration avec l'équipe de location (du groupe de travail sur le logement abordable) pour promouvoir le dialogue et pour sensibiliser les propriétaires à cette question. Travailler avec nos partenaires pour créer et maintenir des logements locatifs abordables constitue l'une des priorités du plan d'affaires pour le logement abordable de la Ville. Nous voulons recueillir, à partir de ce sondage anonyme, des suggestions et des idées qui nous aideront à élaborer une stratégie de participation des propriétaires à l'échelle de la collectivité.

Ce sondage prendra fin le 17 octobre 2016.

Nous savons que votre temps est précieux. Merci de prendre quelques minutes pour partager vos idées sur ce que signifie être un propriétaire à St. John's.

1. Parmi les énoncés suivants, lequel vous décrit le mieux? (Cocher tous les énoncés pertinents) :

- Propriétaire
- Gestionnaire immobilier
- Autre (veuillez préciser)

2. Quel type de propriété locative possédez-vous? (Cocher tous les énoncés pertinents) :

- Maison individuelle
- Jumelé ou duplex
- Maison de ville ou maison en rangée
- Maison de chambres avec cuisine et salle de bain partagées
- Maison de chambres avec cuisine et salle de bain privées
- Appartement au sous-sol

- Appartement au rez-de-chaussée
 Immeuble à appartements
 Logements accessibles

Autre (veuillez préciser)

3. Dans quel(s) secteur(s) êtes-vous actuellement propriétaire ou gérant d'un immeuble? (Cocher tous les énoncés pertinents) :

- St. John's Est
 St. John's Centre
 St. John's Nord
 St. John's Ouest
 Goulds
 Kilbride
 Shea Heights
 Southlands
 Mount Pearl
 Autre

Autre (veuillez préciser)

4. Aidez-nous à recueillir des renseignements de base concernant vos propriétés locatives (cochez toutes les réponses qui conviennent). REMARQUE : Les propriétés locatives comprennent les appartements au sous-sol et toutes les chambres disponibles pour la location.

- 1 à 5 unités
 6 à 10 unités
 11 à 50 unités
 Plus de 50 unités

5. Veuillez indiquer le loyer moyen SANS les services :

	Studio	1 chambre	2 chambres	3 chambres et plus
moins de 600 \$ par mois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De 601 \$ à 800 \$ par mois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De 801 \$ à 1 000 \$ par mois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De 1 001 \$ à 1 500 \$ par mois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De 1 501 \$ à 2 000 \$ par mois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 000 \$ et plus par mois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

N'hésitez pas à ajouter un commentaire concernant les montants des loyers :

6. Y a-t-il des types de personnes à qui vous êtes moins susceptible de louer un logement (par exemple, des étudiants, des personnes âgées, des personnes qui reçoivent un soutien du revenu, des propriétaires d'animaux domestiques)? Veuillez indiquer ces types de personnes ici

7. Existe-t-il des raisons précises pour lesquelles vous êtes moins susceptible de louer un logement à ces personnes ou à ces groupes?

8. Nous aimerions mieux comprendre l'expérience des propriétaires locaux. Veuillez préciser la fréquence des problèmes ci-dessous selon votre expérience :

	Plus de 5 fois par année	3 ou 4 fois par année	1 ou 2 fois par année	S'est déjà produit, mais en général moins d'une fois par année	Cela ne m'est jamais arrivé
Défaut de paiement du loyer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problèmes liés au comportement des locataires (conflits avec les voisins ou les propriétaires, nombreux visiteurs, soirées/bruit, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dommmages causés à l'unité locative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Difficulté à obtenir le paiement de loyer du locataire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Difficulté à obtenir le paiement des organismes gouvernementaux (par exemple, AES)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Veuillez décrire brièvement tout autre problème que vous avez rencontré en tant que propriétaire :

9. Rappelez-vous, vos réponses sont confidentielles! Nous aimerions en savoir plus sur la façon dont vous interagissez habituellement avec les locataires. Cochez toutes les réponses qui conviennent en général lorsque vous louez une unité :

- Je pose la même série de questions à tous ceux que je passe en entrevue, mais je n'écris pas leurs réponses
- Je pose la même série de questions à tous, et j'écris leurs réponses
- Je demande des références des propriétaires précédents
- Je vérifie les références des propriétaires précédents
- Mon locataire et moi signons un rapport sur l'état des lieux
- Mes locataires signent tous un bail écrit
- Je prends des photos de l'unité avant que le locataire emménage
- Je sais que la loi sur les droits de la personne de Terre Neuve et Labrador impose certaines limites concernant les questions que je peux poser, et je comprends quelles sont ces limites
- Je pose des questions sur l'emploi actuel des personnes intéressées ou je demande des références d'emploi
- Je fais une vérification concernant le locataire potentiel sur Internet (Google, Facebook, etc.)
- Je demande un dépôt de sécurité

Veillez indiquer toute autre chose que vous faites régulièrement lors de la location d'une unité

10. Si vous exigez un dépôt de garantie, combien en moyenne exigez-vous pour ce dépôt?

11. Nous voulons mieux comprendre de quels types de soutien les propriétaires bénéficient actuellement. Veuillez cocher les éléments dont vous avez pris connaissance :

- J'ai lu la Residential Tenancies Act
- J'ai utilisé l'exemple de contrat de location
- J'ai utilisé l'exemple de rapport sur l'état des lieux locatifs
- J'ai parlé avec l'agent de la Newfoundland and Labrador Residential Tenancies
- J'ai effectué des recherches en ligne pour obtenir des ressources d'autres endroits destinées aux propriétaires
- J'ai discuté de manière informelle avec d'autres propriétaires locaux
- J'ai discuté avec des professionnels impliqués auprès de mes locataires (par exemple, travailleurs sociaux, travailleurs communautaires, travailleurs de soutien au logement)

Veillez indiquer toute autre source de soutien qui vous a été utile dans votre rôle de propriétaire :

12. Vous avez presque terminé! Il reste quelques questions se rapportant au cœur de notre démarche.

En tant que propriétaire, vous pouvez jouer un rôle essentiel pour nous aider à mettre fin à l'itinérance! De nombreux locataires potentiels pourraient se voir refuser la location d'un logement à St. John's en raison de difficultés dans leur passé. Malheureusement, beaucoup de ces personnes se retrouvent sans abri, dans des hôpitaux ou dans des logements instables, et souvent le cycle se répète. Nous collaborons avec nos partenaires dans la collectivité pour améliorer les options de logement pour tous.

Voici quelques outils ou mesures incitatives qui sont utilisés dans d'autres endroits. Veuillez cocher tous les éléments qui, selon vous, seraient utiles pour les propriétaires locaux.

- Une reconnaissance publique des propriétaires (par exemple, la remise de prix pour les bons propriétaires ou ceux qui se démarquent par leur éthique)
- La capacité de sélectionner la population locative présentant un intérêt pour les unités (par exemple, vétérans, familles monoparentales, personnes handicapées, etc.)
- Un manuel convivial portant sur les problèmes que rencontrent les propriétaires et les locataires, et incluant des exemples de formulaires
- Un gestionnaire de cas chargé d'aider les propriétaires et les locataires à résoudre des problèmes et à arbitrer les conflits
- Une assistance téléphonique pour aider les propriétaires et les locataires à résoudre les problèmes et à arbitrer les conflits
- Des travailleurs du logement pour jumeler les locataires à plus haut risque aux propriétaires, et fournir un soutien
- Une aide à l'amélioration des propriétés
- Un accès aux prêts à faible taux d'intérêt pour réparer les dommages causés par les locataires
- Un financement pour réparer les dommages causés à l'unité locative
- Un financement pour rendre les unités plus accessibles
- Des séances d'éducation ou d'information pour les propriétaires
- Des séances d'éducation ou d'information pour les locataires
- Des certificats des locataires qui participent à un programme d'éducation pour comprendre leurs responsabilités
- Une base de données en ligne, réservée aux membres, où les propriétaires peuvent publier des offres de logements abordables et aidant les agents du logement à jumeler des clients aux propriétaires (voir Landlordconnect.ca)
- Propriétaires qui aident à obtenir de meilleures allocations de logement

N'hésitez pas à ajouter d'autres idées ou d'autres outils qui pourraient fonctionner :

13. Quelles autres idées (autres outils de soutien et programmes) pourraient aider les propriétaires locaux?

14. Quels sont les éléments qui permettent de créer une relation réussie entre un locataire et un propriétaire? (N'hésitez pas à partager vos réussites!)

15. Quelle information pourrait vous aider en tant que propriétaire? (Vous pouvez choisir plus d'un énoncé)

- Les exigences municipales pour créer un logement secondaire
- La Residential Tenancies Act
- La politique concernant les droits de la personne et le logement locatif
- Le devoir d'accommodement en vertu du code des droits de la personne
- Des renseignements concernant le soutien du revenu
- Des renseignements concernant les programmes et le soutien offerts aux locataires par les groupes communautaires
- Des programmes incitatifs d'efficacité énergétique
- Une amélioration de l'accessibilité des unités
- Les responsabilités du locataire
- Les responsabilités du propriétaire
- La gestion des conflits
- L'accessibilité des logements aux personnes confrontées à des obstacles
- Les points de vue de locataires (succès, etc.)
- La sécurité incendie
- Des renseignements sur le règlement sur les normes foncières
- Autre (veuillez préciser)

16. Souhaitez-vous recevoir d'autres informations ou participer à des séances de réseautage pour les propriétaires?

- Oui
- Non
- Autre

Cliquez sur « Suivant », puis à l'écran suivant, cliquez sur « TERMINÉ », et vous serez invité à participer à un tirage au sort.

ANNEXE B | EXEMPLE D'ACCORD DE SUPPLÉMENT AU LOYER AVEC UN FONDS D'ATTÉNUATION DES DOMMAGES: VILLE DE KINGSTON, (ONT.)

1. Le représentant du gestionnaire de service peut, à son entière discrétion, rembourser au propriétaire toutes les dépenses raisonnables engagées par ce dernier pour la réparation des dommages causés à l'unité jusqu'à concurrence d'un montant maximum déterminé par le gestionnaire de service à sa seule discrétion, à l'exception de toute réparation requise en raison de l'usure normale, si :

- a. à la fin de l'occupation, le propriétaire avise le représentant du gestionnaire de service, dans les deux (2) jours ouvrables après avoir pris connaissance de la fin de l'occupation, lorsque le représentant du gestionnaire de service effectue une inspection au départ avec le propriétaire et prend des photos des dommages dans les trois (3) jours après avoir été informé des dommages possibles; et
- b. il est, de l'avis du gestionnaire de service ou de son représentant travaillant dans le cadre du programme Logement d'abord/Relogement rapide, nécessaire de réparer une unité, en raison de dommages indus causés par le locataire qui reçoit le supplément au loyer ou les personnes à qui le locataire a donné accès à l'unité; et
- c. les dommages indus causés par le locataire qui reçoit le supplément au loyer ou les visiteurs du locataire ne sont pas le résultat d'un risque contre lequel un propriétaire prudent s'assurerait normalement; et

2. Le propriétaire et le gestionnaire de service conviennent :

- a. Que si le propriétaire, à tout moment, effectue des inspections régulières de l'unité occupée par le locataire, avec un préavis suffisant tel que requis par la Loi sur la location à usage d'habitation ou le bail, selon le cas, le propriétaire mettra à la disposition du gestionnaire du service ou de son représentant tout rapport d'inspection signé et daté pour confirmer l'état de l'unité pendant toute la résidence;
- b. Que le représentant du gestionnaire de service peut obtenir des copies de tout document conservé par d'autres parties (c'est-à-dire des travailleurs de soutien de la gestion des cas) enregistrant l'état de l'unité pendant toute la durée de la location et peut utiliser ces informations pour déterminer l'allocation pour le coût des dommages.

ANNEXE C | EXEMPLE DE DESCRIPTION D'EMPLOI DE COORDONNATEUR DU LOGEMENT: PACIFICA HOUSING À VICTORIA (C. B.)

Titre du poste : Agent de liaison avec les propriétaires

Échelle salariale : 3

Service : Services de soutien

Supérieur : Gestionnaire des services d'approche

Orientation organisationnelle

Pacifica Housing est un organisme de bienfaisance à but non lucratif dont la vision est la suivante : des vies meilleures grâce à des logements abordables et à des liens avec la communauté. Notre mission est d'être un fournisseur important et innovateur de logements abordables et de services de soutien qui contribuent à l'indépendance des individus et des familles.

L'agent de liaison avec les propriétaires établit et entretient des liens avec des propriétaires du marché privé afin de créer des possibilités de logement pour les clients qui ont de multiples obstacles à un logement stable et qui accèdent aux programmes d'approche de Pacifica.

Principaux objectifs du titulaire du poste

Le titulaire du poste joue un rôle clé dans la prestation de services pour le bureau des services d'approche du centre-ville, en tant que principal lien avec le marché du logement privé et :

- aborde les propriétaires privés pour assurer des possibilités de logement et maintient des relations de travail positives;
- conseille et consulte les travailleurs des services d'approche sur la pertinence des placements pour les clients;
- instaure et maintient des partenariats avec la communauté qui améliorent la prestation de services et les options de logement pour les personnes qui sont sans abri ou qui sont confrontées à des obstacles importants pour bénéficier d'un logement stable;
- supervise le respect de la législation pertinente et des obligations applicables en matière de rapports.

Principales responsabilités

1. Aborder les propriétaires du marché privé pour identifier les possibilités de logement et pour créer et maintenir des partenariats fructueux, y compris :
 - agir comme premier point de contact pour les propriétaires, fournir de l'information, et assumer un rôle d'éducation et de soutien concernant les problèmes de logement spécifiques à notre groupe de clients;
 - soutenir les propriétaires en cernant et résolvant des problèmes liés aux locations, ce qui comprend la gestion des réclamations de dommages;
 - assurer le respect de la législation pertinente, comme la Residential Tenancy Act.

2. Soutenir la relation entre le personnel des services d'approche et les propriétaires au jour le jour et assurer le leadership continu du programme pour les deux parties, y compris :

- fournir des services de résolution des conflits pour les propriétaires, les travailleurs des services d'approche et les locataires;
- consulter Streets to Homes (S2H)/les travailleurs des services d'approche pour l'élaboration d'options de logement;
- assister aux réunions hebdomadaires de l'équipe de S2H/des services d'approche;
- fournir un apport au processus d'admission et d'évaluation de S2H;
- rencontrer des clients et des représentants de S2H/des travailleurs d'approche pour discuter des options et des préférences de logement au besoin;
- compiler des listes d'unités qui sont ou seront disponibles;
- assurer la liaison avec les partenaires de logement qui sont soutenus, et évaluer leurs références.

3. En consultation avec le personnel de direction, contribuer à :

- représenter les programmes Housing Outreach et S2H dans les initiatives locales et provinciales de lutte contre l'itinérance;
- élaborer et mettre en œuvre des stratégies pour promouvoir les services de Pacifica Housing;
- accroître la sensibilisation et le soutien de la communauté envers un logement sécuritaire et abordable;
- participer à des réunions et faire partie de comités et de groupes communautaires en matière de logement et de soutien pour les personnes qui sont sans abri ou sont confrontées à des obstacles importants pour bénéficier d'un logement stable;
- organiser des événements spéciaux.

4. Effectuer d'autres tâches connexes, y compris :

- aider à négocier des arrangements particuliers avec les propriétaires pour atténuer les expulsions et traiter les réclamations pour dommages;
- coordonner des départs et des restaurations de logements avec les travailleurs des services d'approche et les propriétaires;
- tenir à jour toutes les informations et statistiques pertinentes, y compris les listes des propriétaires actuels qui logent des clients des programmes Housing Outreach et S2H;
- surveiller et exécuter toutes les obligations de rapport avec les bailleurs de fonds et les intervenants de la communauté concernés.

Qualifications (exigences minimales d'études et d'expérience)

Études

- Un grade universitaire ou un diplôme dans un domaine pertinent.
- Formation et/ou compétences démontrées en gestion des conflits/prévention de crises/négociation.

Expérience

- Expérience d'au moins trois ans dans un rôle comportant des responsabilités pertinentes.

Connaissances, compétences et habiletés

- Connaissance démontrée de la Residential Tenancy Act.
- Compréhension démontrée des meilleures pratiques en matière de gestion immobilière.
- Capacité démontrée de faire participer diverses populations dans des initiatives communautaires.
- Compréhension démontrée des répercussions de la dépendance, des problèmes de santé mentale, de l'itinérance et de la pauvreté.
- Capacité démontrée de travailler efficacement avec des personnes qui sont confrontées à de multiples obstacles pour bénéficier d'un logement stable.
- Sensibilisation et conviction démontrées par rapport à la valeur des pratiques de réduction des méfaits.
- Connaissance des ressources communautaires locales.
- Solide connaissance des logiciels MS Office, dont Word, Excel et Outlook.

Critères supplémentaires à remplir pour le rôle

- Une vérification du casier judiciaire par le biais du ministère de la Justice est requise.
- Un certificat de secourisme est requis.
- Doit posséder un permis de conduire valide et avoir accès à un véhicule fiable avec une assurance responsabilité (entreprise) d'au moins 2 millions \$.

Remarque : Une combinaison équivalente d'études et d'expérience peut être prise en considération.

Compétences comportementales rattachées au rôle**Compétences de base**

Compassion : Intermédiaire

Créatif : Intermédiaire

Responsable : Intermédiaire

Compétences spécifiques au rôle

Communication : Avancé

Établissement de relations interpersonnelles : Avancé

Prise de décisions : Intermédiaire

ANNEXE D | EXEMPLE DE BROCHURE PROMOTIONNELLE : PROGRAMME DE PARTENARIAT DES PROPRIÉTAIRES À OTTAWA, (ONT.)

Resource disponible en anglais seulement.

OUR MAIN PARTNERS





ADDRESS
171 George St.
Ottawa, ON
K1N 9P3

TELEPHONE
+1-613-299-7428
+1-613-298-7614

FAX
+1-613-241-2818

E-MAIL
LPP@ottawaboothcentre.org



The Landlord Partnership Program | Programme de partenariat de propriétaires



The Landlord Partnership Program

Bridging Business and Community

about us

The Landlord Partnership Program (LPP) runs in collaboration with the City of Ottawa and nine agencies and matches available housing vacancies to individuals who are on social assistance and facing some housing barriers.

why use us

PROFESSIONALISM

Our team consists of housing based case workers who support our clients throughout the tenancy for as long as needed. Our Housing Locators work hard to ensure your vacancies are filled with individuals you are comfortable with!

CONVENIENCE

We offer rent direct payments to our landlords through direct deposit or cheques.

The rent is split up in two forms of payment:

1. Social Assistance (Ontario Works or Ontario Disability Support Program)
2. The City of Ottawa Housing Allowance

Both payments are made rent direct to our landlords to ensure rent is always paid in full and on time!



how we work + how we can help you



MEET

Our Housing Locator team meets with our landlords to ensure optimal matches. The Housing Locator views every unit prior to submitting it into the program's internal listing.



PARTNER

After meeting with our Housing Location team, your unit will be submitted into the program's internal listing. When a caseworker finds a client that may be a good fit for your unit, a viewing will be scheduled for you to meet with the client and the caseworker.



SUPPORT

The program strives to ensure the landlord, tenant and community are equally supported throughout the whole process.

ANNEXE E | EXEMPLE D'UNE DESCRIPTION DE PROGRAMME LOGEMENT D'ABORD: ACSM OTTAWA, OTTAWA (ONT.)

Programme de logements

La filiale d'Ottawa de l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) a eu la possibilité de fournir des suppléments au loyer aux propriétaires qui fournissent des logements aux clients de l'ACSM. L'ACSM a actuellement des accords de supplément au loyer avec plus de 80 propriétaires privés, qui logent près de 300 clients dans toute la région d'Ottawa. L'ACSM possède et exploite également 32 condominiums qui sont utilisés par ses clients.

Aperçu du programme

1-Les clients paient une partie du loyer selon le marché et l'ACSM fournit un supplément pour combler l'écart avec le loyer complet selon le marché. Exemple : si le loyer est de 800 \$ par mois et que le client reçoit une prestation d'invalidité de 479 \$ par mois pour le logement, le client paiera 479 \$ au propriétaire et l'ACSM paiera au propriétaire 321 \$ par mois. Si le client ne reçoit aucune aide financière, la partie versée par le client est égale à 30 % de son revenu mensuel brut.

2-L'ACSM peut fournir au propriétaire le dépôt de loyer du dernier mois.

3-L'ACSM fournira au client des fonds pour payer (en totalité) les services publics, par exemple le chauffage et l'électricité.

4-S'il y a des dommages ou si le client quitte l'unité prématurément, l'ACSM peut offrir une aide financière au propriétaire pour compenser les coûts encourus.

5-Les clients recevront les services de l'ACSM (jusqu'à ce qu'ils ne soient plus jugés nécessaires) pendant qu'ils habitent dans l'unité locative, par exemple des services de gestion de cas.

6-Si le client ne nécessite plus de services de l'ACSM, le supplément au loyer sera maintenu pendant que le client habite dans l'unité.

7-Si le client ne reçoit plus de services de l'ACSM, mais peut nécessiter une intervention ou une évaluation, l'ACSM pourrait être en mesure de fournir ce service pour aider à maintenir l'environnement stable du client en matière de logement.

8-Le propriétaire a la possibilité de contacter le service de logement de l'ACSM s'il a des questions, des préoccupations ou des commentaires concernant le programme, ou si des problèmes surviennent relativement au client/locataire de l'unité. Les demandes seront traitées avec la diligence voulue.

9-L'ACSM a pour politique de loger le client dans le secteur et l'unité les plus appropriés pour la situation. Si ce qui a été trouvé ne convient pas, l'ACSM tentera de déplacer le client vers une unité plus appropriée.

10-L'accord de supplément au loyer entre le propriétaire et l'ACSM peut être annulé à tout moment qui est jugé approprié pour l'une ou l'autre des parties.

Le programme de logement de l'ACSM s'avère efficace pour loger sa clientèle. Le taux d'éviction et de roulement dans le cadre de ce programme est plus faible que le taux existant sur le marché du logement locatif d'Ottawa. En maintenant une synergie et une communication ouverte avec la clientèle et les propriétaires, l'ACSM s'efforce de fournir le meilleur service possible à toutes les parties impliquées. Pour de plus amples renseignements concernant le programme de logement de l'ACSM, veuillez communiquer avec le service de logement de l'Association au 613-737-7791.

ANNEXE F | EXEMPLES DE LETTRES, DE COURRIELS ET DE SCÉNARIOS D'APPELS TÉLÉPHONIQUES POUR L'APPROCHE ET LE RECRUTEMENT DE PROPRIÉTAIRES ET LE MAINTIEN DES LIENS STELLA'S CIRCLE ET FRONT STEP DE ST. JOHN'S (T.-N.)

EXEMPLE DE LETTRE ENVOYÉE À UN AGENT DE LOCATION SUR PLACE APRÈS UN APPEL TÉLÉPHONIQUE AVEC UN GESTIONNAIRE IMMOBILIER; LA RÉUNION A ÉTÉ ORGANISÉE LORS D'UN APPEL À FROID :

Bonjour,

J'ai rencontré (nom supprimé) ce matin et il m'a fourni vos coordonnées. Je suis un employé de l'équipe de logement avec services de soutien de Stella's Circle, et je suis chargé de développer un réseau de propriétaires de la ville qui seraient intéressés à s'associer avec nous pour fournir des logements à la communauté. Nous sommes une nouvelle équipe de Stella's Circle et nous offrons du soutien aux propriétaires et aux locataires. Si cela vous convient, j'aimerais pouvoir vous contacter régulièrement, peut-être une fois par mois, pour discuter des logements qui seront disponibles.

Si vous avez des questions sur notre équipe de logement, vous pouvez communiquer avec moi à cette adresse électronique ou par téléphone à _____.

Veuillez agréer mes sincères salutations.

EXEMPLE DE LETTRE ENVOYÉE À UNE ASSOCIATION DE CONSTRUCTION APRÈS UN APPEL À FROID :

Bonjour,

Merci d'avoir pris le temps de discuter avec moi hier matin au sujet de notre initiative de logement. Je vous sais gré d'accepter d'envoyer des informations sur notre équipe aux membres de votre association.

Le logement avec services de soutien est une nouvelle initiative de Stella's Circle et l'équipe qui s'en charge est en activité depuis le 1er octobre 2009. Notre mandat est de loger des personnes dans notre communauté qui ont besoin d'aide pour trouver un logement et qui ont peut-être des antécédents de logement difficiles, ou peuvent être mal logées ou vivre dans des conditions insatisfaisantes. Nous espérons y parvenir en développant des relations avec les propriétaires de la communauté qui s'associeront avec nous pour fournir des solutions de logement à notre communauté.

Le soutien est offert au locataire et au propriétaire. Par exemple, nos travailleurs de soutien au logement visitent leurs clients chez eux et peuvent offrir de l'aide dans divers domaines (p. ex., budgétisation, nettoyage, participation à des activités récréatives ou de loisir). Nous travaillons avec nos clients pour les aider à devenir de bons locataires. De plus, le loyer peut être payé

directement si le locataire reçoit une aide au revenu ou une aide de NL Housing. Les clients qui travaillent ont la responsabilité de mettre en place leur propre méthode de paiement du loyer.

Pour le propriétaire, nous offrons des services d'intermédiaire; si vous avez un problème avec votre locataire, appelez-nous d'abord et nous communiquerons avec le locataire. Nous travaillons également à fournir des services après les heures normales de travail, au moyen d'un service d'assistance téléphonique pour les propriétaires. Dans les mois à venir, nous offrirons également des ateliers pour les propriétaires et des séminaires d'éducation.

Si vous souhaitez en savoir plus sur nos services, je serais ravi de vous rencontrer. Je peux être joint au numéro de téléphone _____, ou par courriel à _____.

Veillez agréer mes sincères salutations.

LETTRÉ ENVOYÉE À UN PROPRIÉTAIRE APRÈS AVOIR RÉPONDU À UNE ANNONCE KIJJI. CETTE LETTRE, OU UNE VARIANTE, A ÉGALEMENT ÉTÉ ENVOYÉE AUX AGENTS IMMOBILIERS ET AUX AUTRES PROPRIÉTAIRES DE LA COMMUNAUTÉ QUI ONT EXPRIMÉ LEUR INTÉRÊT À EN APPRENDRE D'AVANTAGE SUR LE PROGRAMME :

Je vous remercie de votre intérêt et de votre réponse.

Notre équipe s'occupe d'une nouvelle initiative de Stella's Circle depuis le 1er octobre 2009. Notre mandat a deux volets. Le premier volet consiste à loger des personnes dans notre communauté qui ont besoin d'aide pour trouver du logement et ont eu des expériences de logement ou des antécédents difficiles. Le deuxième volet consiste à élaborer une liste de propriétaires locaux qui souhaiteraient s'associer avec nous pour trouver des solutions de logement pour notre communauté. Nous aidons également les personnes qui sont mal logées ou qui vivent dans des conditions insatisfaisantes.

Le soutien est offert au locataire et au propriétaire. Par exemple, nos travailleurs de soutien au logement visitent leurs clients chez eux et peuvent offrir différents types d'aide (p. ex., budgétisation, nettoyage, participation à des activités récréatives ou de loisir). Nous travaillons avec nos clients pour les aider à devenir de bons locataires. De plus, le loyer peut être payé directement si le locataire reçoit une aide au revenu ou une aide de NL Housing. Les clients qui travaillent ont la responsabilité de mettre en place leur propre méthode de paiement du loyer.

Pour le propriétaire, nous offrons des services d'intermédiaire; si vous avez un problème avec votre locataire, appelez-nous d'abord et nous contacterons le locataire. Nous travaillons également à fournir des services après les heures normales de travail, au moyen d'un service d'assistance téléphonique pour les propriétaires. Dans les mois à venir, nous offrirons également des ateliers pour les propriétaires et des séminaires d'éducation.

Si vous souhaitez en savoir plus sur nos services, je serais ravi de vous rencontrer. Vous pouvez me joindre au numéro de téléphone _____.

Encore une fois, merci de votre intérêt pour notre programme de logement.

EXEMPLE D'UNE AUTRE RÉPONSE À UNE ANNONCE :

Je vous remercie beaucoup de votre réponse. Je sais que beaucoup de gens cherchent du logement et vous avez sûrement reçu de nombreuses demandes. Je m'intéresse à l'unité pour les clients de Stella's Circle. Je suis un spécialiste des relations avec les locataires et je fais partie de l'équipe de logement avec services de soutien de Stella's Circle. Notre équipe est en service depuis octobre 2009.

Souhaitez-vous connaître nos services de soutien au logement? En bref, nous offrons des services et du soutien à la fois pour les propriétaires et les locataires. De plus, les loyers et les dommages éventuels sont payés directement. Nous comptons offrir un service d'assistance téléphonique après les heures normales de travail pour les propriétaires dans les prochains mois. Actuellement, nous ne sommes disponibles que pendant les heures normales d'ouverture.

Je serais très heureux de vous informer sur nos programmes. Vous pouvez communiquer avec moi au 738-5055 du lundi au vendredi ou à ce courriel à tout moment.

Cordialement,

EXEMPLE DE RÉPONSE À UNE ANNONCE DANS LE JOURNAL/EN LIGNE :

Bonjour,

Je vous remercie d'avoir répondu à mon courriel.

Oui, vous avez raison, c'est ce que nous faisons. J'ai oublié de dire que nous payons directement le dépôt de garantie et le loyer mensuel. Désolé!

Pour les propriétaires, nous agissons comme un intermédiaire s'il y a des problèmes concernant la location. Nous serions votre premier point de contact s'il y avait une plainte, par exemple en raison du bruit ou de tout autre problème qu'un propriétaire peut avoir avec des locataires.

Nous soutenons directement nos locataires dans leur logement, en les visitant pour voir comment vont les choses, pour les aider à budgétiser, etc. Notre but est d'aider les gens à devenir de bons locataires. C'est une approche très pratique, et notre équipe compte un travailleur social, des travailleurs du soutien du logement (qui fournissent l'aide directe) et deux spécialistes des relations avec les locataires qui trouvent les logements.

Dans l'immédiat, nous avons besoin d'un appartement d'une chambre ou d'un studio, mais nous avons souvent besoin de logements plus grands.

Je serais ravi de répondre à toute autre question que vous pourriez avoir.

Veuillez agréer mes sincères salutations.

SCÉNARIO D'APPEL INITIAL ET PRÉSENTATION GÉNÉRALE POUR LES APPELS TÉLÉPHONNIQUES AUX GESTIONNAIRES IMMOBILIERS, LES RÉPONSES AUX ANNONCES EN LIGNE OU D'AUTRES ANNONCES (P. EX., DANS LES JOURNAUX OU AUX FENÊTRES), OU LES RÉFÉRENCES D'UN AUTRE PROPRIÉTAIRE :

Bonjour, j'appelle pour l'appartement (précisez lequel) que vous avez à louer. Est ce un bon moment? Auriez-vous avoir quelques minutes pour discuter?

(Si oui) J'appelle d'un organisme de logement à but non lucratif appelé _____. Connaissez-vous notre organisme? (Donnez un aperçu des services dans la communauté).

(S'il y a une résistance en raison de problèmes de location antérieurs) Pouvez-vous me parler un peu de ces locations? C'est un bon apprentissage pour moi et pour d'autres employés impliqués.

Nous avons pris des mesures pour répondre à des problèmes similaires et nous avons mis en place des services de soutien à la fois pour les propriétaires et pour les locataires.

(Si les problèmes précédents étaient financiers) Nous offrons des options de paiement direct.

(S'il y avait d'autres types de problèmes de location comme la propreté, la santé ou les problèmes avec les voisins) Nous offrons du soutien aux locataires et aux propriétaires pour répondre à ces types de problèmes.

(Si le propriétaire veut savoir ce que le futur locataire « a ») Nous nous concentrons surtout sur le soutien dont un locataire a besoin pour vivre seul, en voyant plus loin que le diagnostic. Un diagnostic n'est pas toujours un indicateur fiable de la capacité d'une personne à vivre seule. Le rôle de nos travailleurs sociaux est de déterminer l'aide requise pour chaque client ou futur locataire et ce à quoi ressemblera la situation une fois qu'il aura un logement garanti.

(Si le propriétaire n'accepte pas immédiatement une rencontre ou une visite) Puis-je conserver votre numéro et rappeler à une date ultérieure?

ANNEXE G | EXEMPLE D'UN GUIDE D'APPEL DE VENTE PROGRAMME DE PARTENARIAT DES PROPRIÉTAIRES, OTTAWA (ONT.)

AVANT L'APPEL

- Prenez connaissance du nom du propriétaire et/ou du gestionnaire immobilier et de tous les détails particuliers relatifs à la propriété.
- Examinez l'historique entre le propriétaire ou le gestionnaire immobilier et le programme. Des participants au programme ont-ils déjà été logés grâce à ce propriétaire ou gestionnaire immobilier? Comment cela s'est-il passé?
- Passez en revue les priorités de l'appel. Que demandez-vous? (par exemple, fournir des informations, demander une rencontre, planifier une visite)

PENDANT L'APPEL

- Adressez vous à la bonne personne. Assurez-vous que vous parlez directement avec un propriétaire ou un gestionnaire immobilier (plutôt qu'avec une réceptionniste qui risque de rejeter rapidement les appels à des fins de vente).
- Présentez vous clairement. « Bonjour, je m'appelle _____ et je travaille pour (organisme/ programme). Je suis spécialisé en locations durables dans le secteur de la location privée pour les personnes qui ont recours aux services d'hébergement d'Ottawa. »
- Expliquez les avantages du programme. Décrivez les principaux avantages, comme la présélection des locataires, les soutiens à long terme, les paiements directs de loyer et les visites à domicile.
- Soulignez les réussites. « Depuis le début du programme en 2008, nous avons logé avec succès plus de 170 locataires avec un taux de réussite de 95 % dans des locations durables. »
- Sachez répondre aux objections habituelles.

- **Objection** : « J'ai eu une mauvaise expérience. »

Réponse : Reconnaissez l'expérience vécue avant de passer à d'autres points. « Je suis désolé d'entendre que vous avez eu une mauvaise expérience dans le passé et j'espère que vous ne pensez pas que cette situation se produit avec tous les clients de Logement d'abord ». Essayez d'en savoir plus sur la mauvaise expérience afin que vous sachiez comment répondre à leurs préoccupations. De mauvaises expériences peuvent se produire avec n'importe quel locataire, mais sont moins susceptibles de se produire avec celui qui a un soutien continu.

- **Objection** : « Je crains qu'ils dérangent les autres locataires. »

Réponse : « Je suis convaincu que la plupart des clients, peut-être avec un encadrement, peuvent gérer eux mêmes un conflit éventuel avec leurs voisins, mais parfois un médiateur ou un facilitateur sera nécessaire. C'est l'une des raisons pour lesquelles les gestionnaires de cas contacteront les propriétaires ou gestionnaires immobiliers lorsqu'ils feront une visite à

domicile, pour aborder toute préoccupation potentielle plus tôt que tard. »

- o **Objection** : « Et si je ne suis pas payé à temps? »

Réponse : « Les paiements sont transmis mensuellement par dépôt direct. Autrement dit, les paiements ne passent pas par le locataire avant d'être fournis au propriétaire, mais sont déposés directement dans le compte du propriétaire. »

- o **Objection** : « Que faire si l'unité est endommagée? »

Réponse : « Parce que nos gestionnaires de cas effectuent des visites hebdomadaires à domicile, des problèmes potentiels tels que des dommages peuvent souvent être évités. S'il y a des dommages, nous allons travailler avec le locataire et le propriétaire pour mettre en place un plan de paiement avec lequel tout le monde est à l'aise. »

- **Demandez ce que vous voulez.** « Je voudrais organiser une rencontre avec vous, en personne, pour discuter plus en détail du programme et de ses avantages pour vous. »
- **Planifiez.** Fixez le moment de la rencontre et notez les coordonnées nécessaires. Confirmez la réunion 24 heures à l'avance par courriel.

ANNEXE H | EXEMPLE D'UN BULLETIN D'INFORMATION POUR LES PROPRIÉTAIRES: VILLE DE ST. JOHN'S (T. N.)

Link <http://conta.cc/2mfZzSQ>

Resource disponible en anglais seulement.



**New
Lease**

LANDLORD ENGAGEMENT INITIATIVES



Information Session for Landlords
 happening on Wednesday, March 29, 2017 from 9-10:30am
 at the Newfoundland & Labrador Housing & Homelessness Network
 (NLHNN) Learning Centre

- Janet Meaney will present information on the Front Step Program (a Housing First program of Stella's Circle, Choices for Youth and End Homelessness St. John's).
- Michelle Marley with Newfoundland Power's takeCHARGE program will present information on their residential rebates and programs: <http://takechargenl.ca/residential/>

[PLEASE CLICK HERE TO REGISTER.](#)



HOUSING FIRST 101/LANDLORD ENGAGEMENT

Presentation made by Wally Czech (with the Canadian Alliance to End Homelessness) on November 22, 2016 during the City's Landlord Engagement Forum. [Click here for presentation.](#)

Missed this presentation in November?

End Homelessness St. John's (EHSJ) is bringing Wally Czech back next week:

**HOUSING FIRST 101
COMMUNITY
PRESENTATION**

TOPIC
This presentation will provide insight into the basic core principles of Housing First and why it is the most effective method of addressing chronic homelessness. The session will conclude with an in-depth Q&A period.

WHEN
March 13, 2017, 8:30AM – 12:00 noon

WHERE
The Gathering Place Auditorium, 272 Military Rd

PRESENTER
Wally Czech, Director of Training, Canadian Alliance to End Homelessness (CAEH)

WHO SHOULD ATTEND
Anyone and everyone with interest in gaining a basic understanding of Housing First and what it means to have it in their community. Government officials, municipal officials, other members of community organizations, and the general public and all welcome and encouraged to attend.

For more info, contact:
Laura Winters, System Planner
End Homelessness St. John's
lwinters@stjohns.ca
709.725.6089

END
HOMELESSNESS ST. JOHN'S

WHEN: March 13, 2017, 8:30AM – 12:00 noon

WHERE: The Gathering Place Auditorium, 172 Military Rd

PRESENTER: Wally Czech, Director of Training, Canadian Alliance to End Homelessness (CAEH)

WHO SHOULD ATTEND: Anyone and everyone with interest in gaining a basic understanding of Housing First and what it means to have it in their community. Government officials, municipal officials, other members of community organizations, and the general public and all welcome and encouraged to attend.

For more info, contact:

Laura Winters, System Planner

End Homelessness St. John's

lwinters@stjohns.ca

709.725.6089

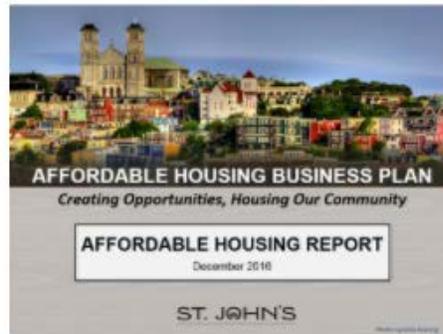
Did you know?

In February, 2017, the City of St. John's released their

AFFORDABLE HOUSING REPORT

Did you know?

In February, 2017, the City of St. John's released their
AFFORDABLE HOUSING REPORT



[Click here to view the Affordable Housing Report.](#)



New Lease: The newsletter for Landlords, Property Managers and others with an interest in helping people achieve their dream of affordable housing in the City of St. John's.

You can unsubscribe anytime by using the link below.

ST. JOHN'S

ANNEXE I | EXEMPLE DE SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES PROPRIÉTAIRES HOME BASE HOUSING, VILLE DE KINGSTON, (ONT.)

Estimez-vous que l'agent de liaison au logement répond aux questions en temps opportun et de façon satisfaisante?

Non

Plutôt non

Plutôt oui

Oui

Commentaires :

Estimez-vous que les gestionnaires de cas assignés pour aider les locataires répondent en temps opportun et de manière satisfaisante?

Non

Plutôt non

Plutôt oui

Oui

Commentaires :

Le cas échéant, lorsque des dommages ont été causés par les locataires de Logement d'abord, évaluez votre satisfaction quant au processus de remboursement des réparations.

Insatisfait

Plutôt satisfait

Satisfait

Très satisfait

Commentaires :

Recevez-vous le soutien que vous prévoyiez recevoir lors de votre premier partenariat avec le programme de supplément au loyer Logement d'abord?

Non

Plutôt non

Plutôt oui

Oui

Commentaires :

Évaluez le temps passé à gérer les problèmes relatifs aux locataires de Logement d'abord par rapport à vos autres locataires.

Moins de temps

Environ le même temps

Un peu plus de temps

Plus de temps

Commentaires :

Veillez cocher la ou les raisons pour lesquelles vous avez accepté de vous associer au Programme de supplément au loyer Logement d'abord.

- Paiements directs du supplément au loyer
- Soutien en gestion de cas pour les locataires
- Service de liaison en matière de logement pour les propriétaires
- Désir d'aider ceux qui en ont le plus besoin dans votre communauté

Autres :

Veillez évaluer votre satisfaction globale par rapport au programme Logement d'abord.

Insatisfait

Plutôt satisfait

Satisfait

Très satisfait

Commentaires :

Recommanderiez-vous le Programme de supplément au loyer Logement d'abord à d'autres propriétaires?

Non

Plutôt non

Plutôt oui

Oui

Commentaires :
