

**Examen des initiatives du Logement d'abord pour des
individus atteints de troubles mentaux concomitants : Mise
en œuvre et faisabilité**

**Karen Parhar, Lisa M. Jewell,
Kaitlyn Watson, Alexandra Kitter,
et J. Stephen Wormith**

**Centre des sciences judiciaires
comportementales et d'études de la justice**

**Université de la Saskatchewan
et
l'Université polytechnique Kwantlen**

Mai 2014

Examen des initiatives du Logement d'abord pour des individus atteints de troubles mentaux concomitants : Mise en œuvre et faisabilité

Karen Parhar

Université polytechnique Kwantlen

Lisa M. Jewell

Kaitlyn Watson

Alexandra Kitter

J. Stephen Wormith

Centre des sciences judiciaires comportementales et d'études de la justice,

Université de la Saskatchewan

Mai 2014

Remerciements

Financé par le gouvernement du Canada par l'entremise de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance.



Les chercheurs aimeraient remercier toutes les personnes des organisations et résidences participatives : Canora Place/Jasper Place Health and Wellness Centre (Edmonton), Central Urban Métis Foundation Inc. (Saskatoon), McEwen Manor/Phoenix Residential Society (Regina), Pacific Coast Apartments/Coast Mental Health (Vancouver), The Lighthouse Supported Living (Saskatoon), qui ont généreusement partagé leur temps, leurs perspectives et expériences avec l'équipe de recherche. L'équipe de recherche aimerait également remercier les personnes suivantes pour leur soutien et leur aide tout au long du projet :

- Eunice Bergstrom, Directrice, Central Urban Métis Foundation, Inc. Centre de bien-être, Saskatoon
- Carole Eaton, Directrice exécutive, Phoenix Residential Society, Regina
- DeeAnn Mercier, Directrice des communications, le Lighthouse Supported Living, Saskatoon
- Giri Puligandla, Directrice, Planification et recherche, Homeward Trust, Edmonton
- Tracy Schonfeld, Directrice des services communautaires, Coast Mental Health, Vancouver

Merci aussi aux étudiants mentionnés ci-dessous pour leur aide dans la collecte des données :

- Craig Moore, Étudiant de maîtrise, Psychologie sociale appliquée, Université de la Saskatchewan
- Kimberly Paris, Étudiante de premier cycle, Psychologie, Université polytechnique Kwantlen
- Storm Lee Sanders, Étudiant au doctorat, Études interdisciplinaires, Université de la Saskatchewan

Clauses de non-responsabilité

Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

Cette étude est basée en partie sur les données fournies par les Services sociaux de l'Alberta. L'interprétation et les conclusions contenues aux présentes sont celles des chercheurs et ne reflètent pas nécessairement le point de vue du Gouvernement de l'Alberta. Le Gouvernement de l'Alberta et les Services sociaux de l'Alberta n'expriment aucune opinion relativement à cette étude.

Table des matières

1.0	Sommaire	1
2.0	Introduction.....	2
2.1	Contexte du projet.....	3
2.2	Définitions.....	3
2.3	Examen de la documentation	4
2.4	Objectifs et activités de la recherche.....	7
3.0	Conception générale de la recherche et méthodologie générale	7
4.0	Pacific Coast Apartments (Vancouver) : Processus et résultats.....	10
4.1	Méthodes	10
4.2	Description du programme.....	11
4.3	Profil démographique des ITMC.....	14
4.4	Réussites et obstacles	15
5.0	Canora Place(Edmonton): Résultats des processus.....	17
5.1	Méthodes	17
5.2	Contexte du Logement d'abord à Edmonton.....	18
5.3	Description du programme.....	19
5.4	Le profil démographique des ITMC au CP	27
5.5	Réussites et obstacles.....	27
6.0	McEwen Manor (Regina) : Résultats du processus.....	32
6.1	Méthodes	32
6.2	Description du programme.....	33
6.3	Profil démographique des ITMC.....	39
6.4	Réussites et obstacles.....	41
7.0	Résumé des principales conclusions et des leçons tirées.....	44
7.1	Modèle de mise en œuvre.....	48
7.1.1	Phase 1 : Obtenir du soutien	49
7.1.2	Phase 2 : Obtenir des ressources	55
7.1.3	Phase 3 : Mettre en œuvre le programme	72
7.1.4	Phase 4: Maintenir le programme.....	77
8.0	Mise en œuvre du Logement d'abord à Saskatoon : Résultats de l'évaluation des besoins et de la faisabilité	80
8.1	Méthodes	81
8.2	Descriptions du programme : CUMFI.....	82
8.2.1	Profil démographique des ITMC au CUMFI	85

8.2.2	Réussites et obstacles	87
8.2.3	Comment le CUMFI peut s'adapter pour répondre aux besoins des ICMD selon un modèle du Logement d'abord	92
8.3	Descriptions du programme : Les services de soutien du Lighthouse.....	93
8.3.1	Profil démographique des ITMC au Lighthouse	95
8.3.2	Réussites et obstacles	96
8.3.3	Comment le Lighthouse Supportive Living peut s'adapter pour répondre aux besoins des ITMC selon un modèle du Logement d'abord	98
8.4	Perceptions des intervenants sur le Logement d'abord pour les ITMC à Saskatoon	99
8.4.1	Les ITMC à Saskatoon.....	100
8.4.2	Les sous-populations des ITMC	100
8.4.3	Les choix de logements existants à Saskatoon	101
8.4.4	Les défis auxquels sont confrontés les ITMC à Saskatoon.....	102
8.4.5	Considérations pour la mise en œuvre du Logement d'abord pour les ITMC à Saskatoon	103
8.4.6	Consultation communautaire	112
9.0	Discussions et conclusions générales.....	113
9.1	Faisabilité de la mise en œuvre du Logement d'abord pour les ITMC	113
9.2	Discussion générale et mise en œuvre des recommandations	116
9.3	Conclusion.....	118
9.4	Limites de la recherche.....	119
9.5	Directions futures	121
10.0	Références	122
11.0	Annexes	129
11.1	Glossaire des termes	129
11.2	Fiche d'extraction des données des dossiers	133
11.3	Formulaires de consentement pour les clients, le personnel et les intervenants ..	140
11.4	Guides d'entrevue pour le personnel, les intervenants et les clients.....	146
11.5	Lettre de recrutement et invitations pour le personnel, les intervenants et les clients	160
11.6	Lignes directrices pour recommander des clients et liste de vérification sur l'admissibilité du client.....	163
11.7	Lignes directrices pour recommander des intervenants.....	166

Liste des tableaux

Tableau 1 : Partenaires et contributions pour le Développement du McEwen Manor	34
Tableau 2 : Caractéristiques du participant	39
Tableau 3 : Renseignements sur les participants du McEwen Manor	40
Tableau 4 : Options de logement fournies par le CUMFI.....	83
Tableau 5 : Renseignements sur les participants du CUMFI	86
Tableau 6 : Sous-populations des ITMC.....	100
Tableau 7 : Options de logements nouveaux pour les ITMC à Saskatoon	101

Liste des figures

Figure 1. Structure organisationnelle de Homeward Trust	21
Figure 2. Services Homeward Trust	22
Figure 3. Phases du modèle de mise en œuvre du Logement d'abord	49
Figure 4. Phase 1 : Obtenir du soutien	54
Figure 5. Phase 2 : Obtenir des ressources	71
Figure 6. Phase 3 : Mettre en œuvre le programme.....	76
Figure 7. Phase 4 : Maintenir le programme.....	79

1.0 Sommaire

Les programmes de logements avec services de soutien, plus particulièrement les initiatives du Logement d'abord, ont été fortement recommandés pour éliminer l'itinérance et se sont avérés être efficaces même avec des populations difficiles à loger, comme des individus atteints de troubles mentaux concomitants (ITMC). Cependant, un examen de la documentation et des documents de recherche indique qu'on ne sait que peu de choses concernant la mise en œuvre du Logement d'abord pour les ITMC, à savoir si ces programmes pourraient être mis en œuvre dans des villes plus petites comme Saskatoon.

Voici les objectifs globaux de ce projet :

- Identifier ce qu'il faut pour mettre en œuvre les programmes du Logement d'abord pour les ITMC, y compris une analyse critique de la manière dont ces programmes réunissent les experts et les mettent en lien avec les institutions (ex : hôpitaux).
- Identifier les manières de s'adapter aux programmes du Logement d'abord dans des centres plus petits qui ne tiennent pas spécifiquement compte des ITMC, dans le but de répondre aux besoins de cette population.
- Examiner les obstacles et défis continus pour mettre en œuvre le Logement d'abord pour les ITMC dans les villes qui n'en ont pas.

Les programmes de logement à Vancouver, Regina et Edmonton ont été examinés avec une attention particulière sur le Logement d'abord et les habitations collectives pour les ITMC. Les évaluations ont mis à contribution des informateurs/intervenants clés, des entrevues de clients, un examen des bases de données/ cas existants, et des documents de programme pertinents. Une évaluation des résultats a également été menée à Vancouver, en comparant les résultats d'une habitation collective avec un refuge pour sans-abri. Des entrevues ont été menées à Saskatoon pour examiner les besoins des ITMC et la faisabilité de mise en œuvre du Logement d'abord pour cette population dans une ville comme Saskatoon. Cette partie de la recherche a mis à contribution des entrevues pertinentes d'informateurs/intervenants clés, des consultations communautaires, et l'examen de documents et de cas.

Les principales conclusions et recommandations pour la mise en œuvre du Logement d'abord pour les ITMC découlant des évaluations de Vancouver, Regina et Edmonton étaient de :

- Créer un climat de soutien communautaire vis-à-vis du Logement d'abord, plus particulièrement pour les ITMC.
- Construire une habitation collective avec services de soutien à long terme, plus particulièrement conçue pour répondre aux besoins des ITMC.
- Former le personnel

- Utiliser des pratiques basées sur des faits
- Rassembler les experts et les mettre en lien avec les institutions.
- Mettre en œuvre un système décentralisé pour accéder au logement.
- Utiliser les *sept paramètres de l'habitation collective de qualité* (CSH, 2013), pour la création d'un modèle du Logement d'abord.

Un modèle de mise en œuvre a été créé, en se basant sur les résultats de l'évaluation et l'examen des documents. Les quatre phases principales de la mise en œuvre du Logement d'abord sont :

- Phase 1 : Obtenir du soutien
- Phase 2 : Obtenir des ressources
- Phase 3 : Mettre en œuvre le programme
- Phase 4 : Maintenir le programme

Les méthodes spécifiques pour la réalisation des objectifs des quatre phases sont aussi mentionnées en détails.

La mise en œuvre du modèle devrait prendre en compte le contexte local. À Saskatoon, plusieurs préoccupations ont été identifiées et pourraient influencer la mise en œuvre du Logement d'abord dans la ville, comme les besoins de surmonter la résistance et la discrimination, et de créer une atmosphère de changement. Comme pour tout nouveau programme, le financement sera un autre obstacle pour mettre en œuvre le Logement d'abord à Saskatoon. Un besoin d'une habitation collective avec services de soutien à long terme pour les ITMC, sans obstacles à l'entrée, avec des chambres dédiées à des jeunes hommes et un soutien 24 heures, est nécessaire à Saskatoon puisqu'il n'y a présentement que très peu d'options de logements pour ce groupe et il existe de longues listes d'attente pour une habitation avec services de soutien. Des options d'habitations abordables, un personnel formé, et une aide pour accéder à des services et trouver un logement, sont aussi des besoins nécessaires à Saskatoon.

Pour concevoir et créer des initiatives du Logement d'abord, il est important d'identifier les conditions préalables, les obstacles communs et les facteurs pertinents qui améliorent la probabilité d'un programme réussi sur le long terme. Ce projet a la capacité de faciliter la mise en œuvre pour les communautés futures et de permettre d'utiliser des ressources limitées de manière plus efficace. Par conséquent, les résultats de ce projet ont le potentiel d'avoir un impact important à long terme sur l'itinérance au Canada.

2.0 Introduction

La section suivante présente un certain contexte pour l'évaluation, ainsi que des objectifs de recherche spécifiques.

2.1 Contexte du projet

Ce projet a été financé par le Secrétariat des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) à l'Emploi et développement social Canada (EDSC). Un appel de propositions a été diffusé au cours de l'été 2012 pour des projets qui pourraient améliorer les connaissances concernant la prévention de l'itinérance pour des individus avec des problèmes de santé au Canada, après que les communautés aient identifié cela comme une priorité de recherche. Un financement a été mis à disposition pour les projets qui permettraient d'obtenir une meilleure compréhension de la prévention de l'itinérance pour des individus avec des problèmes de santé et qui contribueraient au développement efficace de solutions dans le but d'adresser cette préoccupation.

2.2 Définitions

Logement d'abord

En utilisant une approche d'habitation avec services de soutien, le Logement d'abord fournit aux clients un logement permanent quelque soit leurs conditions de santé mentale, leur toxicomanie ou une entente pour participer à un traitement (Tsemberis & Eisenberg, 2000). Le logement est aussi immédiat et présente peu d'obstacles (Collins, Clifasefi, Dana, Andrasik, Stahl, Kirouac, & Malone, 2012). Les principes fondamentaux du Logement d'abord sont :

- 1) L'accès immédiat à un logement permanent sans exigences préalables pour le logement.
- 2) Le choix du client et l'autodétermination
 - a) Le lieu du logement, le type de logement et le soutien reçu
- 3) L'orientation basée sur le rétablissement
 - a) Se concentre sur le bien-être de l'individu et s'assure que les clients ont accès à une gamme de soutiens leur permettant d'améliorer et de maintenir des activités sociales, récréatives, éducatives et professionnelles.
 - b) Un accès à une réduction des méfaits
- 4) Un soutien personnalisé et adapté au client
 - a) Soutien personnalisé pour l'individu, en continue et déterminé par le niveau d'acuité des clients, incluant un soutien financier et un supplément au loyer.
- 5) Une intégration communautaire et sociale
 - a) Des possibilités de participer à des activités sociales pertinentes; des modèles de logement qui ne stigmatisent pas ou n'isolent pas les clients (Gaetz, Scott, & Gulliver, 2013).

Ces principes expriment un besoin de changement de système, plutôt que d'un changement de l'individu, et un respect des clients concernant leurs options d'accepter ou de refuser les services cliniques (Gaetz, Scott, & Gulliver, 2013). Ils expriment aussi un modèle de traitement basé sur les forces, se concentrant sur les aptitudes liées à la vie quotidienne et les systèmes de soutien dans la communauté. Le Logement d'abord nécessite une approche holistique au logement, qui intègre tous les aspects du style de vie de la personne et se dirige vers une autoévaluation et un changement communautaire constructif (Topor, Grosso, Burt, & Falcon, 2013).

Les individus atteints de troubles mentaux concomitants (ITMC)

Aux fins de notre étude, les ITMC sont des personnes qui vivent avec un trouble de santé mentale associé avec une dépendance. Un trouble de la santé mentale est défini plus particulièrement comme un trouble de l'axe I ou II; comme une lésion cérébrale acquise; un trouble du spectre de l'alcoolisation foétale (TSAF) ou un trouble de stress post-traumatique (TSPT). Une dépendance est définie comme l'abus d'alcool ou la dépendance à une substance ou toxicomanie (American Psychiatric Association, 2000).

2.3 Examen de la documentation

On estime que près de 50 000 Canadiens sont sans-abri chaque nuit (Gaetz, Donaldson, Richter, & Gulliver, 2013). Des enquêtes sur l'itinérance, en tant que problème personnel et social, ont indiqué qu'une grande partie de ces personnes qui sont sans-abri sont des individus atteints de troubles mentaux concomitants (ITMC)

Partout au Canada, il y a près de 520 700 personnes qui sont atteintes de maladies mentales et qui vivent dans des logements inadéquats, et près de 119 800 sont sans-abri (Commission sur la santé mentale, 2012). Au Canada, près de 20% de ceux qui sollicitent une aide médicale pour des problèmes de santé mentale vivent aussi avec une dépendance, et plus de 50% de ceux qui sollicitent une aide pour lutter contre la dépendance vivent avec des problèmes de santé mentale.

De nombreux documents mentionnent que les individus avec des troubles mentaux concomitants sont surreprésentés parmi la population de sans-abri car ils restent coincés dans la « porte tournante » de l'itinérance, de la justice pénale, et du système de soins de santé. (Patterson et al., 2013). Celles et ceux avec des troubles mentaux concomitants ont une chance plus élevée d'être touchés par l'itinérance, la criminalité et la marginalisation. C'est pour cette raison que les troubles mentaux concomitants sont devenus une préoccupation importante pour le système de soins de santé canadien et le système de logement canadien (Commission sur la santé mentale, 2012). Dans « *L'état de l'itinérance au Canada 2013* » (Gaetz, et al., 2013), il a été estimé que le coût annuel de l'itinérance pour l'économie canadienne est de 7.05 milliards de dollars, dont la moitié est utilisée par

seulement 15% de la population sans-abri. Par ces informations, on peut en conclure que le fait d'aider et de trouver un logement de manière efficace pour cette population peut réduire significativement le coût de l'itinérance dans notre pays, dont beaucoup d'entre eux sont atteints de troubles mentaux concomitants. Alors que les besoins de cette population sont très complexes, il est important d'essayer de comprendre les formes de traitement et les modèles de logement les plus efficaces pour soutenir les ITMC, afin qu'ils puissent obtenir un logement stable et permanent.

Il existe présentement deux modèles de service dans le système de santé mentale pour les ITMC sans abri. Le modèle le plus connu et utilisé est le modèle continuum résidentiel (Tsemberis & Eisenberg, 2000). Cette approche définit la réussite sur un continuum qui commence avec l'adhésion au traitement, puis vers une stabilité psychiatrique et l'abstinence de toute substance, et se termine avec un logement permanent. La seule manière d'avoir accès à un logement est de réussir d'abord les défis du modèle. D'autre part, le Logement d'abord utilise une approche au logement supervisé. Le Logement d'abord a été créé au début des années 1990 par Pathways to Housing Inc., à New York, et se réfère à un type spécifique de logement basé sur leur conception (Watson, Wagner, & Rivers, 2012). Le modèle était fondé sur l'idée que « le logement fait partie des droits humains fondamentaux pour tous les individus, quelque soit leur handicap » (Tsemberis & Eisenberg, 2000, p.488).

L'approche du Logement d'abord offre aux clients un logement permanent quelque soit leurs conditions de santé mentale, leur dépendance, ou l'entente de participer à un traitement (Tsemberis & Eisenberg, 2000). Le Logement d'abord est défini par une adhésion à certains concepts fondamentaux, et la fidélité du modèle est un aspect important pour reproduire le programme partout au pays et dans le monde, dans le but de s'assurer que le modèle ne se détourne pas de ces principaux concepts. Cependant, les programmes du Logement d'abord fonctionnent sous des contextes spécifiques influencés par la culture, les valeurs et la disponibilité des ressources qui vont au-delà de la fidélité de ces éléments vers d'autres programmes et résultats pour le client. Personnaliser le modèle du Logement d'abord, en respectant les contextes locaux uniques, peut représenter une amélioration du modèle d'origine, par rapport à une modification non désirée du modèle. (Stafancic, Tsemberis, Messeri, Drake & Goering, 2013).

Dans le modèle du Logement d'abord, le logement est utilisé comme intervention pour les ITMC sans abri (Henwood, Stanhope, & Padgett, 2010). Clark and Rich (2003) ont évalué l'efficacité du Logement d'abord et des programmes de service dans leur capacité à réduire l'itinérance chez les individus atteints de troubles mentaux sévères parmi 152 participants. Sur une période de 180 jours, ceux qui étaient sévèrement affaiblis ont augmenté leur durée de temps passé dans un logement stable par une moyenne de 52 jours, alors que ceux dans le programme du Logement d'abord ont augmenté leur durée

de temps par une moyenne de 106 jours, ce qui est une augmentation de plus de 100%. Évidemment, les ITMC avec des besoins complexes auront plus tendance à réussir dans des programmes qui suivent le modèle du Logement d'abord. Ces résultats sont conformes avec les résultats prévus relatifs au Logement d'abord, qui sont comme suit : le mode d'occupation, la qualité de vie, l'intégration communautaire, le rétablissement et une réduction dans l'usage des services d'urgence (Keller et al., 2013).

Plus particulièrement, un des principes définis du Logement d'abord est de permettre aux clients de choisir où ils désirent vivre et le type de logement dans lequel ils veulent vivre. En fait, le choix du résident dans les options de logement a été associé avec l'augmentation de la satisfaction, la stabilité et du bien-être psychologique (CHMC, 2002). Le continuum des choix présentés aux clients varie des paramètres institutionnels aux logements regroupés ou dispersés. Les programmes de logements supervisés semblent être le type idéal de programme pour réduire l'itinérance (Fédération canadienne des municipalités, 2008). De même, le document de Santé Canada, «Meilleures pratiques - Troubles mentaux concomitants, alcoolisme et toxicomanie », soutient une « approche intégrée » au traitement des troubles concomitants. Les approches intégrées ont des liens entre les fournisseurs d'installations et de services afin que des interventions efficaces puissent être planifiées et exécutées pour éliminer l'itinérance (Fédération canadienne des municipalités, 2008). La plupart des études sur la mise en œuvre du Logement d'abord ne se concentrent pas spécifiquement sur les ITMC, cependant, beaucoup d'études se sont concentrées sur les populations avec des maladies mentales sévères, qui doivent inclure probablement des ITMC.

Selon les études examinées, les initiatives du Logement d'abord semblent s'aligner avec les besoins des ITMC sans abri. Les individus atteints de troubles mentaux concomitants sont un aspect important pour le Logement d'abord, non seulement parce qu'ils sont surreprésentés parmi les populations itinérantes mais parce qu'ils ont des besoins de soutien plus importants liés au traitement psychiatrique, à la santé mentale et à l'abus de substance(s). Ce soutien comprend un traitement qui intègre le traitement de la santé mentale et de l'abus de substance, ainsi qu'une gamme de plusieurs niveaux de soutien pour s'adapter à l'acuité des clients. Les individus atteints de troubles mentaux concomitants ont aussi probablement des besoins de logements uniques avec un modèle de Logement d'abord. Afin de réussir, les initiatives du Logement d'abord ont besoin d'être mises en œuvre de manière efficace. Plusieurs programmes de Logement d'abord ont été mis en œuvre au Canada et à travers le monde (Gulliver, 2014). Les leçons tirées de ces études de cas de Logement d'abord sont mentionnées dans la section 7.1, lors de la description du modèle de mise en œuvre.

2.4 Objectifs et activités de la recherche

Objectifs

L'objectif global de cette recherche est d'identifier ce qu'il faut pour mettre en œuvre un programme de Logement d'abord efficace pour les ITMC et de déterminer la faisabilité de la mise en œuvre de ces programmes dans les villes qui n'en ont pas, en se concentrant plus particulièrement sur Saskatoon (Saskatchewan). La recherche comprend aussi :

- Une analyse critique de la manière dont les programmes de logement avec services de soutien existants peuvent rassembler experts et les mettre en lien avec les institutions pour empêcher les ITMC de devenir ou de rester sans abri.
- Défis, obstacles et leçons tirées.

Activités de la recherche

Le projet s'est déployé entre novembre 2012 et mars 2014. Les activités principales comprenaient : (1) la création d'un comité consultatif d'intervenants pour le projet; (2) des évaluations des processus à Vancouver, Regina et Edmonton, ainsi qu'une évaluation des résultats à Vancouver, et ; (3) la conduite d'une évaluation des besoins à Saskatoon. Au cours des deux derniers mois, l'accent a été mis sur la création d'outils de diffusion et la présentation des résultats. Les consultations communautaires à Saskatoon ont diffusé les résultats et ont permis d'avoir des discussions sur la faisabilité de mettre en œuvre les principaux composants et les meilleures pratiques des programmes de logement avec services de soutien pour les ITMC. Les résultats des consultations communautaires ont été intégrés dans les résultats de la recherche.

Les résultats sont basés sur des études de cas provenant de trois villes canadiennes avec un accent particulier sur le Logement d'abord et les habitations collectives pour les ITMC. Les leçons tirées de ces études de cas ont permis d'obtenir des renseignements supplémentaires sur le développement d'un modèle de mise en œuvre. Il a également été question de la faisabilité de mettre en œuvre et d'appliquer le modèle du Logement d'abord dans le contexte local de Saskatoon.

3.0 Conception générale de la recherche et méthodologie générale

Même si l'objectif général de la recherche se concentre sur la mise en œuvre des programmes du Logement d'abord pour les ITMC et tente de déterminer la faisabilité de les mettre en œuvre, la forme idéale du Logement d'abord n'a pas été encore mise en œuvre à travers tout le Canada. Cependant, évaluer la manière dont les ITMC sont correctement logés dans des villes sans les programmes du Logement d'abord peut aussi

informer sur la mise en œuvre nécessaire des programmes du Logement d'abord. En conséquence, la recherche actuelle a évalué la mise en œuvre du programme du Logement d'abord à Edmonton avec un accent particulier sur les ITMC et l'habitation pour les ITMC à Vancouver et Regina. Même si Vancouver n'a pas présentement mis en place un programme de Logement d'abord, le projet de démonstration At Home/Chez Soi mis en œuvre entre 2009 et 2013 était similaire au modèle du Logement d'abord. Et même si Vancouver ne suit pas un modèle de Logement d'abord, elle a été sélectionnée à cause de ses nombreux éléments qui sont conformes avec l'approche du Logement d'abord et contient une grande résidence collective avec services de soutien et un grand nombre d'ITMC. La ville de Regina ne suit pas non plus un modèle de Logement d'abord, mais a été sélectionnée parce que sa taille et sa démographie sont similaires à Saskatoon et au fait qu'elle propose un logement collectif avec services de soutien conçu pour les ITMC. Dans son ensemble, le problème de logement dans chaque ville a été évalué en portant une attention particulière sur les résidences avec une proportion élevée d'ITMC, dans le but d'informer sur la manière dont les programmes du Logement d'abord peuvent être mis en œuvre avec succès.

Le projet comportait plusieurs méthodes d'évaluation avec différents sites et différentes données collectées, et en utilisant diverses méthodes. Cette section décrit la méthodologie générale de chaque évaluation. Les détails des méthodes utilisées sur chaque site sont fournis dans leurs sections respectives.

Évaluation des processus

Une évaluation des processus a été réalisée sur les programmes de logement évalués à Vancouver, Regina et Edmonton. L'évaluation des processus a intégré les entrevues du personnel, des principaux intervenants et des clients, ainsi qu'un examen des bases de données/cas existants et les documents du programme dans le but de créer des études de cas sur chaque site pour examiner les procédures de mise en œuvre, la coordination des services et la durabilité des programmes. Plus particulièrement, l'évaluation des processus comprenait :

- 1) Une analyse des documents pour décrire les programmes (incluant les délais des listes d'attente, la durée du séjour, les procédures de développement du plan de congé, les coûts du programme);
- 2) Les entrevues du personnel, des principaux intervenants et des clients pour examiner la mise en œuvre, les procédures d'orientation, la coordination des services et la durabilité des programmes; et
- 3) Un examen des bases de données ou des cas pour déterminer les coûts du programme et les résultats des clients (ex : la fréquence d'utilisation du

programme, l'usage des services, la durée des services utilisés, la gravité des symptômes psychiatriques, l'usage des médicaments, le revenu) ¹.

Évaluation des résultats

Une évaluation des résultats a été réalisée au Pacific Coast à Vancouver. L'évaluation des résultats a comparé les résultats (ex: durée du séjour, comportement...) des ITMC au Pacific Coast Apartments avec un groupe de comparaison d'ITMC provenant du refuge pour sans abri Triage, à Vancouver (Colombie-Britannique).

Évaluation des besoins et de la faisabilité

À Saskatoon, une évaluation des besoins et de la faisabilité a été menée en utilisant les leçons tirées sur la mise en œuvre et les meilleures pratiques de l'examen des documents ainsi que les évaluations des processus et des résultats. L'évaluation a mis à contribution des informateurs/intervenants clés, des consultations communautaires, des examens de documents, et un examen des dossiers. Plus précisément, les données de l'évaluation ont été collectées en utilisant (1) des entrevues d'intervenants, clients, du personnel et des informateurs clés pour déterminer les besoins d'une habitation avec services de soutien pour les ITMC à Saskatoon; (2) un examen des dossiers pour déterminer les caractéristiques des clients en rapport avec les programmes d'habitation avec services de soutien à Saskatoon; et (3) une consultation communautaire pour identifier les obstacles, les opportunités et examiner la faisabilité de mettre en œuvre les principaux composants et meilleures pratiques afin d'améliorer les services pour les ITMC à Saskatoon.

Les données ont été analysées en utilisant des méthodes qualitatives et quantitatives. Une analyse statistique a été menée sur des données quantitatives et une analyse thématique a été menée sur les données qualitatives. Toutes les évaluations ont été menées en Anglais.

Consultation communautaire

Au milieu du mois de mars, une consultation communautaire a été menée pour obtenir une rétroaction en rapport avec le modèle de mise en œuvre créé (voir la Section 7.1), ainsi que son application au contexte de Saskatoon. En particulier, l'application du modèle était centrée sur les aspects du modèle qui étaient déjà mis en place et ce qui était encore nécessaire pour mettre en œuvre le modèle à Saskatoon (voir la Section 8.0). Les questions et préoccupations des membres de la communauté se concentraient sur la

¹Toutes les données ne sont pas disponibles pour tous les sites.

comparaison des services de Saskatoon par rapport aux services déjà disponibles dans d'autres sites étudiés, ainsi que la faisabilité de mettre en œuvre le modèle à Saskatoon. La rétroaction provenant de la consultation communautaire a été intégrée dans le rapport.

4.0 Pacific Coast Apartments (Vancouver) : Processus et résultats

La section suivante décrit l'évaluation des processus et des résultats menée au Pacific Coast Apartments (Vancouver, Colombie-Britannique).

4.1 Méthodes

Évaluation des processus

Principaux intervenants / informateurs

Six entrevues de principaux intervenants / informateurs interrogés ont été menées. Les principaux intervenants / informateurs interrogés avaient 10 années d'expérience et travaillaient dans les agences suivantes : Pacific Coast Apartments (PCA), Coast Mental Health (CMH), Assertive Community Treatment (ACT) outreach et la Commission sur la santé mentale.

Résidents du PCA

Dix résidents ont été interviewés et ont tous accepté à un examen des dossiers. L'âge moyen des participants était de 45 ans. La plupart des participants sont des hommes (9) et caucasiens (8). En moyenne, les participants sont des résidents du PCA depuis 16 mois. Les renseignements concernant leurs antécédents scolaires et emploi actuel étaient très limités et presque jamais rapportés.

Examen des documents

Un examen des documents a été mené pour décrire le PCA. Un assistant de recherche a examiné les documents suivants :

- Le site Web du Pacific Coast Apartments
- Les articles en ligne des journaux locaux
- Le document contenant les règlements internes
- Les tableaux blancs situés dans le bureau
- Le manuel de formation
- Le document contenant les renseignements sur les programmes

Évaluation des résultats

Trente-trois résidents du PCA ont signé les formulaires de consentement et ont accepté de participer à la recherche. Sur ces trente-trois résidents, 9 ont été exclus parce qu'ils n'avaient pas de troubles concomitants, portant la valeur totale des participants à 24.

Vingt-six résidents du refuge Triage à Vancouver ont signé les formulaires de consentement permettant aux chercheurs d'avoir accès à leurs dossiers. Sur ces 26 résidents, 12 ont été exclus parce qu'ils n'avaient pas de troubles concomitants, portant la valeur totale des participants à 14.

4.2 Description du programme

Créé en 1972, le CMH est un organisme à but non lucratif qui opère en Colombie-Britannique. Le Coast Mental Health offre des services comme le logement, l'emploi, l'éducation, des liens et ressources externes, des services pour les jeunes, et des fiducies financières à des individus qui guérissent de troubles mentaux sérieux (Coast Mental Health [CMH], n.d.-a). Le Coast Mental Health opère plus de 20 ensembles de logements à Vancouver, Burnaby et Surry, en partenariat avec le gouvernement fédéral, provincial et d'autres partenaires de financement. Le CMH offre une variété de logements avec services de soutien à près de 1 200 personnes. Cela comprend des lieux et logements communautaires pour des individus avec des troubles mentaux impliqués dans des activités criminelles mais jugés « Non coupable pour cause de troubles mentaux » (Coast Mental Health [CMH], n.d.-b).

Le Pacific Coast Apartments fait partie d'un des 14 sites alloués par la ville de Vancouver en tant que logement abordable. Le Pacific Coast Apartments offre 96 appartements compacts et abordables, ainsi que des services de soutien à des individus sans abri ou ceux qui risquent de le devenir. Plus précisément, le lieu est conçu pour des jeunes et des adultes sans abri, des personnes avec des troubles mentaux, ou des individus atteints du VIH/SIDA ou de dépendances (Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL), 2013). Pour vivre au PCA, les résidents doivent être âgés de 19 ans ou plus, avoir été recommandés de la part d'une source de référence désignée (ex : Logement C.B.); et être capables de vivre en autonomie (ex : sans la présence d'un personnel vivant sur place ou d'une surveillance constante). Les résidents doivent se conformer à l'entente de location, avoir des difficultés financières et nécessiter une allocation-logement (CMH, n.d.-b).

Le Pacific Coast Apartments est un immeuble de neuf étages avec 1 étage dédié au logement pour les jeunes, 1 autre étage dédié aux patients atteints du VIH/SIDA et 1 autre étage pour les femmes. Il y a 14 lits dédiés au programme pour les jeunes des quartiers centraux de la ville acceptant des clients âgés entre 16 et 25 ans. Il y a 25 lits dédiés aux

patients atteints du VIH/SIDA. L'objectif principal du PCA est de fournir un logement. Le Pacific Coast Apartments a aussi pour objectif d'aider les résidents à établir leurs propres objectifs et de proposer un environnement sûr.

Le Pacific Coast Apartments a été créé par le CMH et financé par le programme de logement Canada-Colombie Britannique. L'immeuble a été financé par le Gouvernement du Canada (5 500 000\$) et le Gouvernement de la Colombie-Britannique (12 600 000\$ en subvention et 1 200 000\$ annuellement pour les coûts d'exploitations). La ville de Vancouver a fourni le terrain au PCA, évalué à 1 950 000\$ et a réduit les frais de développement du projet de 331 000\$. Le Coast Mental Health peut louer le bien pour 1\$ par an pendant les 60 prochaines années (CMHC, 2013).

La construction a commencé en mars 2010 et l'immeuble a ouvert ses portes en mai 2011. Le Pacific Coast Apartments a été conçu comme démonstration pour des petits appartements avec pour objectif d'accommoder davantage de personnes dans l'espace disponible. La construction de l'immeuble a rencontré des problèmes logistiques à cause de l'étroite parcelle de terrain ainsi que l'installation de la plomberie et des services publics dans plusieurs appartements. Même si les pièces sont 25% plus petites qu'un studio moyen, il y a trois superficies différentes disponibles, de 225 à 400 pieds carrés (CMHC, 2013). Il existe aussi quelques pièces avec une superficie de 450 pieds carrés pour une meilleure accessibilité et des espaces communs plus grands au PCA pour les programmes et les relations entre résidents. Plus encore, l'immeuble comprend d'autres caractéristiques (ex : panneaux solaires, fenêtres et systèmes d'aération à haute efficacité) conçues pour être plus écologiques avec des coûts d'exploitations moins élevés et un meilleur bien-être pour les résidents (CMHC, 2013).

Le Pacific Coast apartments propose plusieurs programmes récréatifs facultatifs, comme des activités sportives, des promenades en groupes, de l'art, de l'écriture, des soirées cinéma, des cours de musique, du yoga et plusieurs autres activités. Les réunions hebdomadaires de prévention en groupes pour les résidents sont encouragées ainsi que des cours de bien-être et de santé gérés par le personnel. Le programme de distribution des médicaments, géré par le personnel de santé mentale, est aussi disponible aux résidents qui désirent de l'aide pour gérer leurs médicaments et dosages. Les repas et collations sont aussi disponibles pour les résidents. Le personnel du PCA propose leur aide pour nettoyer les appartements des résidents, et pour s'assurer de la bonne condition des chambres pour le contrôle des insectes et animaux nuisibles. Les responsables du fonctionnement de l'immeuble sont présents pour aider à maintenir un environnement sûr en faisant des entretiens de routine.

Le personnel du PCA comprend 1 coordinateur de programme, 6 travailleurs communautaires en santé mentale (TCSM), et 13 responsables du fonctionnement de l'immeuble. Les employés sont engagés par des affiches en interne, ou en externe par le

Coast Mental Health. Les travailleurs communautaires en santé mentale sont responsables de la prestation du logement et des services de soutien, permettant aux résidents d'entrer, de maintenir et de sortir de leur logement de manière indépendante, par l'utilisation de pratiques de réadaptation psychosociale. Les TCSM sont aussi responsables de la distribution des médicaments, du fonctionnement quotidien des programmes alimentaires, sociaux et professionnels, des loisirs, ainsi que de la sécurité et du bien-être des résidents du programme. Un responsable du fonctionnement de l'immeuble effectue des tâches d'entretien diverses, à l'intérieur comme à l'extérieur, qui sont toutes attribuées par le Département Coast Properties. Une formation de routine est obligatoire pour le personnel du PCA et une vérification de leur performance est faite tous les ans.

Depuis son ouverture en 2011, 29 résidents sont partis du PCA. Par conséquent, 70% des résidents ont été logés depuis que le PCA a ouvert ses portes en 2011. Les congédiements sont à cause des raisons suivantes : Invités (4), raison non spécifiée (4), décès (4), déplacement vers un autre logement (3), loyer (3), non-renouvellement (2), dommages faits à l'immeuble (1), contrôle des insectes et animaux nuisibles (1), plaintes concernant le bruit (1), abus verbaux faits au personnel (1), déplacement vers un autre logement en C.B. (1), déplacement dans un autre lieu Coast (1), subvention pour ICY (1), retour vers des soins tertiaires (1), et soins palliatifs (1). Dix-sept résidents ou 58.6% des congédiements ou 17.7% du nombre total des résidents sont considérés comme étant un échec (ex: violations des règlements, invités, loyer, abus verbaux...).

Même si Vancouver ne suit pas présentement le modèle du Logement d'abord, son modèle contient beaucoup d'éléments qui sont cohérents avec une approche du Logement d'abord (Comité directeur régional sur l'itinérance. 2013). Des logements avec des services de soutien pour les ITMC, en utilisant une approche du Logement d'abord et des équipes de sensibilisation, ont été mis en place depuis des décennies et ont augmenté au cours des 10 dernières années. En plus, le PCA ne contient pas d'exigences en matière de préparation au logement et, lorsqu'un individu est logé à Vancouver, son choix est pris en compte par rapport à l'emplacement du logement et au type de logement (même si cela dépend aussi de ce qui est disponible). L'emplacement a une orientation axée sur le rétablissement, qui se concentre sur le bien-être de l'individu et s'assure que les résidents ont un accès à une gamme de soutiens facultatifs leur permettant d'améliorer et de maintenir des activités sociales, éducationnelles, professionnelles et récréatives. En plus, le PCA fournit un accès à une réduction des méfaits, des soutiens personnalisés et axés sur le client, ainsi qu'une intégration communautaire et sociale.

Comment un individu sans abri peut avoir accès à un logement en C.B.

Vancouver utilise un système centralisé pour loger les sans-abri. Le point unique

d'entrée dans le système est fait par le service d'inscription à un logement avec services de soutien, qui est financé par BC Housing. L'objectif de l'utilisation d'un point unique est de faciliter le processus d'inscription (s'inscrire une fois au lieu de le faire plusieurs fois avec chaque fournisseur de logements). Les demandeurs admissibles au système de Vancouver sont des adultes à faible revenu qui ont besoin de services de soutien pour rester dans un logement et :

- sont sans-abri ou risquent de le devenir;
- ont des besoins en matière de santé physique ou mentale;
- ont besoin d'un logement sûr et abordable; ou
- sont présentement des locataires dans un logement avec services de soutien qui ont fait une demande pour être transférés vers un autre logement mieux adapté à leurs besoins.

Les clients admissibles peuvent télécharger une application, être aidés dans les bureaux du BC Housing ou dans des organismes à but non-lucratif qui aident les individus à trouver un logement (BC Housing, n.d.-b).

Les personnes sans abri peuvent aussi utiliser les services d'un travailleur d'approche. Ce dernier essaye d'adresser les besoins physiques et sécuritaires immédiats du client. Cela peut inclure plusieurs éléments, y compris : une aide alimentaire, des vêtements chauds et trouver un logement. Le travailleur d'approche aide aussi les clients à améliorer leurs démarches pour un logement et un soutien financier; prendre des rendez-vous; accompagner les clients aux rendez-vous. Les travailleurs d'approche peuvent aussi aider les clients avec des services de soutien, comme : une formation en dynamique de la vie, la santé personnelle, et la gestion financière et domestique. Ils peuvent aussi agir en tant que médiateur avec le propriétaire (BC Housing, n.d.-a).

4.3 Profil démographique des ITMC

Dix résidents du PCA ont été interviewés. Neuf souffraient de toxicomanie ou d'une autre dépendance. Six ont été diagnostiqués, deux d'entre eux l'ont signalé et un était suspecté par le personnel. La plupart des substances faisant partie de la toxicomanie étaient la cocaïne/le crack (5), le cannabis/ la marijuana (4), la méthamphétamine (3) et l'héroïne (2). Cinq participants souffraient de dépendance à l'alcool. Deux des cinq ont été diagnostiqués et trois ont été suspectés par le personnel.

Tous les participants avaient au moins un trouble mental suspecté. Huit des 10 ont été diagnostiqués avec un trouble mental. Les troubles mentaux diagnostiqués les plus courants étaient la dépression (5) et l'anxiété (3). Sur les participants sans un trouble mental diagnostiqué, un a signalé être atteint de dépression et un autre était suspecté par le personnel comme étant atteint d'un trouble mental inconnu.

4.4 Réussites et obstacles

Les réussites et les obstacles provenant de l'évaluation du processus et des résultats menés au PCA sont mentionnés ci-dessous.

Réussites : Les méthodes de logement avec services de soutien efficaces et utilisées au PCA

Le PCA atteint son objectif en matière de logement pour les ITMC. Les résidents du PCA ont été logés pendant de plus longues périodes (476 jours) que les résidents au Triage (37 jours), même s'il n'y a pas eu de différence en matière de sexe et d'âge. Tous les participants étaient atteints de troubles concomitants avec des antécédents de logements similaires. En moyenne, les résidents ont vécu au PCA (1 an et 3 mois) plus longtemps que les résidents au Triage (un peu plus d'un mois). Certains résidents au PCA étaient présents depuis son ouverture. Le refuge Triage a eu beaucoup plus de congédiements que le PCA (71% par rapport à 8%) et le Triage a congédié les résidents vers des logements moins stables (ex : dans la rue), alors que le PCA ne l'a pas fait.² Les résidents au PCA se sont présentés dans cet établissement une seule fois, alors que les résidents du Triage se sont présentés en moyenne 3.4 fois. En général, Les ITMC au PCA ont indiqué qu'ils étaient satisfaits avec le PCA. Les résidents ont apprécié le PCA parce qu'il s'agissait d'un lieu propre, sécuritaire, calme et avec moins de présence de drogues que dans les autres établissements.

Le PCA suit le modèle du Logement d'Abord. Le Pacific Coast Apartments loge de nombreux ITMC à risque élevé et avec des besoins importants, et il n'existe aucun obstacle pour être logé au PCA. Les individus atteints de troubles concomitants au PCA ont une longue histoire d'itinérance et presque tous les participants sont atteints de troubles mentaux, de dépendance à la drogue ou à l'alcool ou de problèmes liés à la santé physique. Les entrevues ont démontré que plusieurs résidents étaient à la rue depuis longtemps avant d'aller au PCA. Les résidents et intervenants ont indiqué que l'un des grands avantages du PCA était de proposer une variété de services dans le but de favoriser les besoins des individus (ex : Les résidents participent aux programmes et services). En plus, le PCA propose une gestion de cas personnalisée pour adresser les besoins des ITMC.

Le PCA accepte les clients les mieux adaptés au lieu d'utiliser des listes d'attente. La moitié des intervenants ont indiqué que les procédures de référence les

²Les résidents au Triage (100%) étaient nettement plus susceptibles à faire des plans de logement que ceux au PCA (33%). Les résidents au Triage (86%) étaient nettement plus susceptibles à faire des efforts pour trouver un logement plus sécuritaire que ceux qui étaient au PCA (29%).

moins efficaces provenaient du BC Housing et les plus efficaces provenaient des partenaires qui connaissent bien le PCA et qui savent comment choisir les clients les mieux adaptés à ce type d'établissement. Les principaux intervenants ont indiqué que les établissements qui logent les ITMC se doivent de connaître les limites et les capacités de leurs clients afin de les loger d'une manière appropriée. Ces principaux intervenants ont aussi indiqué que le fait de proposer des choix de logement aux clients permet à ces derniers de mieux s'adapter à leur environnement et à l'établissement.

Le PCA offre toute une gamme de services, de ressources et de soutien. Le Pacific Coast Apartments propose une distribution interne des médicaments, des repas, des activités, un personnel de soutien et des ressources pour les résidents. Sur 10 participants, huit résidents ont indiqué que le PCA était le meilleur logement dans lequel ils avaient vécu, en partie grâce aux repas fournis, aux services médicaux, et aux autres services proposés. Les résidents du Pacific Coast Apartments ont été référés par plusieurs sources, indiquant que plusieurs agences connaissaient le PCA. Plus encore, le personnel du PCA doit être au courant des soutiens disponibles dans la communauté, dans le but d'aider les résidents à trouver les activités et services appropriés. Les résidents ont aussi la possibilité d'exercer une activité bénévole au PCA et dans d'autres services communautaires.

Le PCA comprend des équipes multidisciplinaires et est en contact avec des ressources et services communautaires.

L'une des forces constantes du PCA est son lien avec plusieurs organismes de logement qui travaillent ensemble pour offrir de nombreuses opportunités au personnel et aux clients. Le Pacific Coast Apartments fournit des liens entre les programmes d'approche et le BC Housing afin qu'ils puissent aider les résidents le plus efficacement possible pendant leur période de transition, et s'assurer qu'ils sont transférés vers un logement approprié. Le Pacific Coast Apartments rassemble des experts et les met en lien avec des institutions, en utilisant plusieurs méthodes différentes. Par exemple, les équipes multidisciplinaires proposent des services sur place et le PCA participe à des formations conjointes avec d'autres organismes de logement CMH, incluant des conférenciers provenant d'hôpitaux, de programmes communautaires et de départements de police. Un autre aspect positif du PCA est le fait que les travailleurs communautaires peuvent voir les dossiers des résidents, connaître les docteurs et les autres personnes qui participent dans l'aide aux résidents. En plus, le PCA travaille avec le Programme des jeunes des quartiers centraux de la ville (JQCV) et l'équipe du STOP HIV/AIDS. Ces équipes désignées travaillent avec des individus qui ont des besoins spécifiques. Pour les jeunes, le JQCV travaille sur des questions liées à la santé mentale et aux besoins spécifiques des individus âgés entre 16 et 25 ans. Celles et ceux qui sont dans STOP reçoivent de l'aide en rapport avec le VIH/SIDA. Ces individus ont plus besoin de soins spécifiques que d'autres et ces équipes font tout pour qu'ils les reçoivent.

Défis et obstacles

Quelques défis et obstacles ont été mentionnés concernant le PCA. Certains sont mentionnés ci-dessous :

Le Registre BC Housing a été jugé inefficace et non utilisé. La liste d'attente n'est pas utilisée. Les fournisseurs de services communiquent entre eux pour fournir un logement à ceux dans le besoin et ceux qui sont les mieux adaptés pour l'établissement.

Roulement du personnel. Le roulement du personnel est un autre défi mentionné par les résidents. Ces derniers sont préoccupés par le départ du personnel après avoir créé une relation de confiance, surtout qu'il faut compter un certain temps avant que les résidents ne donnent leur confiance au personnel.

5.0 Canora Place(Edmonton): Résultats des processus

La section suivante décrit l'évaluation des processus menée au Canora Place (CP) à Edmonton (Alberta).

5.1 Méthodes

Membres du Personnel /intervenants clés

Sept membres du personnel et intervenants clé ont été interviewés dans les organismes suivants : Jasper Place Health and Wellness Centre, CP, Homeward Trust, la ville d'Edmonton, ainsi qu'un membre de la communauté du Canora.

Les résidents du Canora Place

Onze résidents du CP ont été interviewés. Les entrevues des clients (résidents) ont été complétées avec certains renseignements provenant des dossiers (sexes, âge, date de naissance, éducation, revenu total des ménages, statut matrimonial et le nombre d'enfants), qui étaient disponibles pour huit des onze résidents.

Examen des documents

Un examen approfondi des documents a aussi été mené. Les sources suivantes ont été examinées afin de les inclure dans l'évaluation des processus d'Edmonton :

- Plans de 10 ans de l'Alberta et d'Edmonton pour mettre fin à l'itinérance
- Rapports de Homeward Trust, incluant les rapports annuels
- Site Web de Homeward Trust
- Dénombrement des sans abri à Edmonton
- Document de politique du Canora Place
- Documents de recherche sur l'itinérance au Canada

Examen des dossiers

Huit résidents ont accepté l'examen des dossiers. Les données des dossiers ont été compilées à partir de renseignements fournis par deux sources : Le Système d'information sur les personnes sans abri (SISA) du Ministère des ressources humaines, et le système *Efforts to Outcomes* de Homeward Trust, un système qui fournit des renseignements à jour sur les résidents pour les fournisseurs de services d'Edmonton.

5.2 Contexte du Logement d'abord à Edmonton

Edmonton fait partie des sept villes en Alberta³ sélectionnées pour mettre en œuvre le plan de 10 ans pour mettre fin à l'itinérance en Alberta (*Un plan pour l'Alberta : Mettre fin à l'itinérance en 10 ans*). L'Alberta est la seule province au Canada avec un plan pour mettre fin à l'itinérance. Officiellement, le plan a débuté le 1 avril 2009. Le Gouvernement de l'Alberta a créé l'Alberta Secretariat for Action on Homelessness (Secrétariat de l'Alberta pour agir face à l'itinérance) dans le but de développer « une approche compréhensive, coordonnée et durable », ainsi que des objectifs, des exigences financières et des calendriers établis. Le plan de l'Alberta est guidé par la philosophie du Logement d'abord où les investissements se centralisent sur les trois zones spécifiques suivantes :

- **Proposer un relogement rapide**
 - Mettre l'accent sur les individus sans abri à la rue et dans les refuges pour les installer dans des logements permanents.
- **Fournir du soutien axé sur les clients**
 - Fournir de l'aide aux clients dans le but de restaurer leur stabilité et de maintenir un logement
- **Empêcher l'itinérance**
 - Fournir des programmes et services d'aide d'urgence et gouvernementaux pour les Albertains (l'Alberta Secretariat for Action on Homelessness (Secrétariat de l'Alberta pour agir face à l'itinérance) [Secretariat], 2008).

Chacune des sept villes a reçu une enveloppe de financement de la part de la province et a adopté des modèles différents pour gérer les fonds. Edmonton et Calgary utilisent des organismes à but non lucratif pour gérer les fonds, alors que dans d'autres villes, les fonds sont gérés par la Ville. Le plan de 10 ans d'Edmonton (*A place to call home/un foyer bien à soi*) a débuté avec le groupe de travail du Maire. Ce groupe de

³ Edmonton, Calgary, Red Deer, Lethbridge, Grand Prairie, Fort McMurray et Medicine Hat

travail comprenait des individus qui avaient très peu d'expérience dans le domaine de l'itinérance mais avaient beaucoup d'influence dans la ville. Ce groupe a approuvé le plan et a créé une Commission sur l'itinérance, un comité du conseil municipal d'Edmonton pour bien gérer le plan d'Edmonton. La Commission soumet son rapport tous les ans au Maire et au Conseil municipal sur ses progrès pour mettre en œuvre le plan. Même si la Commission est à base communautaire, aucun fonds n'est associé avec le plan municipal sur 10 ans (Comité d'Edmonton pour mettre fin à l'itinérance, 2009). Plusieurs activités de la Commission sont donc financées ou coordonnées par Homeward Trust.

5.3 Description du programme

Homeward Trust - Responsabilités relatives à la mise en œuvre et à la coordination des plan de 10 ans d'Edmonton

À Edmonton, Homeward Trust (HT), est un organisme communautaire à but non lucratif créé en 2008,⁴ responsable de la mise en œuvre du plan provincial de 10 ans. L'organisme est aussi un contributeur clé sur les progrès du plan de 10 ans de la ville d'Edmonton, qui a mis entre 1 an et demi et 2 ans pour être créé. Homeward Trust coordonne ou finance la plupart des activités et programmes lorsqu'il s'agit de mettre un terme à l'itinérance à Edmonton, au nom du gouvernement fédéral et provincial. La ville d'Edmonton fournit aussi un financement séparé par le biais de l'administration de la ville (ex : Services communautaires pour les sans-abri qui sont à la rue et dans les parcs) et de la Commission d'Edmonton sur l'itinérance. Homeward Trust joue aussi un rôle de production de rapports et envoie des données à la Commission tous les ans pour qu'elle puisse ensuite faire un rapport au Maire et au Conseil municipal. Homeward Trust ne fait cependant pas partie du Conseil d'administration de la Commission, même si le Directeur général de Homeward Trust est un ancien membre d'office. Homeward Trust a le mandat de faire de qui suit :

- Augmenter l'accès au logement
- Coordonner la prestation des services de soutien
- Entreprendre un processus de recherche et de planification
- Sensibiliser la communauté dans le but de promouvoir la fin de l'itinérance à Edmonton (Homeward Trust, 2012a)

⁴Créé en 2008 par la fusion du Edmonton Housing Trust Fund (EHTF) et du Comité conjoint de planification du logement d'Edmonton (CCPLE).

Depuis sa création, Homeward Trust a reçu un financement de 79 000 000\$ de la part de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du Gouvernement du Canada. Le Gouvernement de l'Alberta a donné 43 000 000\$ et la ville d'Edmonton a mis en avant 26 000 000\$. D'autres financements viennent de sociétés et d'autres donateurs provenant du grand public (Homeward Trust, n.d.-b). La province de l'Alberta a aussi alloué entre 20 000 000\$ et 25 000 000\$ par an pour les équipes ACT et GCG.

Les messages clés de Homeward Trust sont :

- Le Logement – L'ingrédient principal
- Un soutien global
- Un programme axé sur les autochtones

Le logement est un point de départ : les clients ne sont pas obligés de surmonter leur dépendance avant d'être logés mais un logement leur est proposé afin qu'ils puissent essayer de mieux surmonter leur dépendance dans un établissement stable (Homeward Trust, 2012a). Le soutien global comprend tout soutien nécessaire de sorte que les clients puissent garder leur logement. Les types de soutien peuvent inclure du mobilier, un soutien financier et social, sous forme de compétences liées à la vie quotidienne et des liens avec la communauté. Les aider à avoir un meilleur accès à la formation et à des opportunités d'emploi, la santé et la justice pénale, se reconnecter avec la famille, la gestion de l'argent et du soutien face aux problèmes psychiatriques ou problèmes liés à l'abus de drogues ou d'alcool, font aussi partie des différentes formes de soutien. Le Conseil consultatif autochtone et la composition du Conseil d'administration aident Homeward Trust à mettre l'accent sur les services de soutien pour les autochtones.

La structure de gouvernance de Homeward Trust est une partie importante de son fonctionnement. Homeward Trust emploie plus de 35 personnes dans leur siège social. Le tableau suivant (Figure 1) est un organigramme de la structure organisationnelle de HT (Réseau de recherche sur l'itinérance canadienne, n.d.).

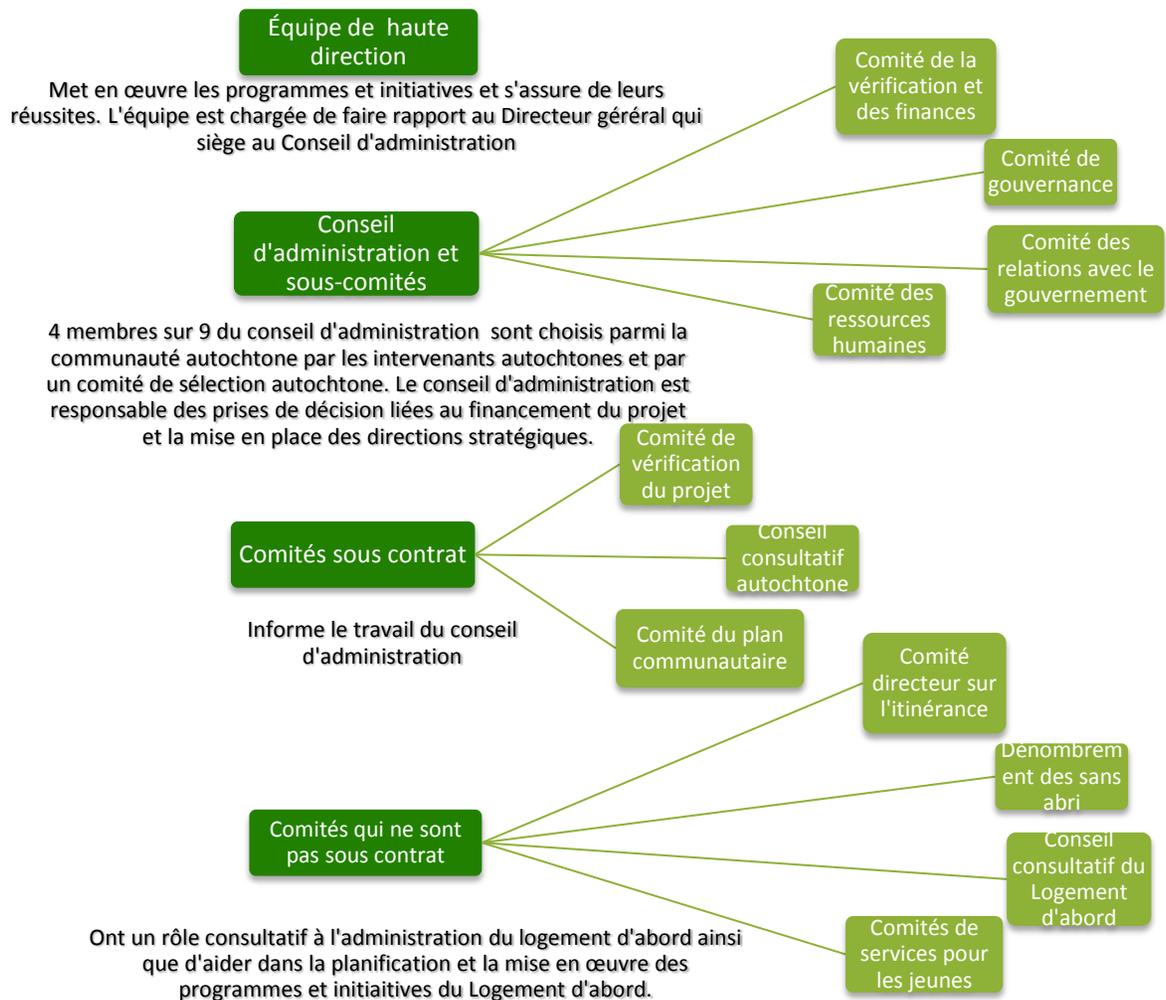


Figure 1. Structure organisationnelle de Homeward Trust. Les comités et sous-comités sont indiqués en vert foncé et vert clair. Les renseignements ci-dessous sont des explications brèves sur leurs objectifs.

Homeward Trust joue un rôle important dans la recherche et l'évaluation, à l'échelle locale, du plan décennal d'Edmonton. Homeward Trust utilise le système de collecte des données et la gestion des dossiers *Efforts to Outcomes* (ETO) pour collecter les données des organismes qui sont financés par Homeward Trust, dans le cadre d'un processus basé sur les données et les faits, dans le but de maintenir un suivi sur les progrès du client faisant partie du programme afin de mieux répondre à leurs besoins et de fournir des données communautaires en temps réel aux intervenants et décideurs politiques. Homeward Trust utilise aussi le *Service Prioritization Decision Assistance Tool* (SPDAT), qui est intégré dans l'ETO. Le SPDAT est un outil créé par OrgCode pour guider les travailleurs d'approche et les équipes GCG. L'outil a été conçu pour donner la priorité aux clients qui doivent recevoir l'intervention du Logement d'abord; pour adapter les besoins des clients aux forces du personnel; pour aider l'équipe à créer des priorités; pour aider

avec la planification des cas; pour faire un suivi des besoins et des réponses de services aux clients, et pour donner la priorité au temps passer avec le client et l'attention individuelle des travailleurs sur le terrain. Le SPDAT n'a pas été conçu pour fournir un diagnostic, pour évaluer le risque futur ou actuel du client ou pour remplacer des instruments valides et fiables utilisés dans la recherche clinique et les soins cliniques. Le SPDAT est seulement utilisé avec des clients qui répondent aux critères d'admissibilité du programme (ex. Les sans abri en phase d'admission) (Homeward Trust, 2011). Homeward Trust est aussi le principal bailleur de fonds pour les services du Logement d'abord proposés à Edmonton. (voir la Figure 2).

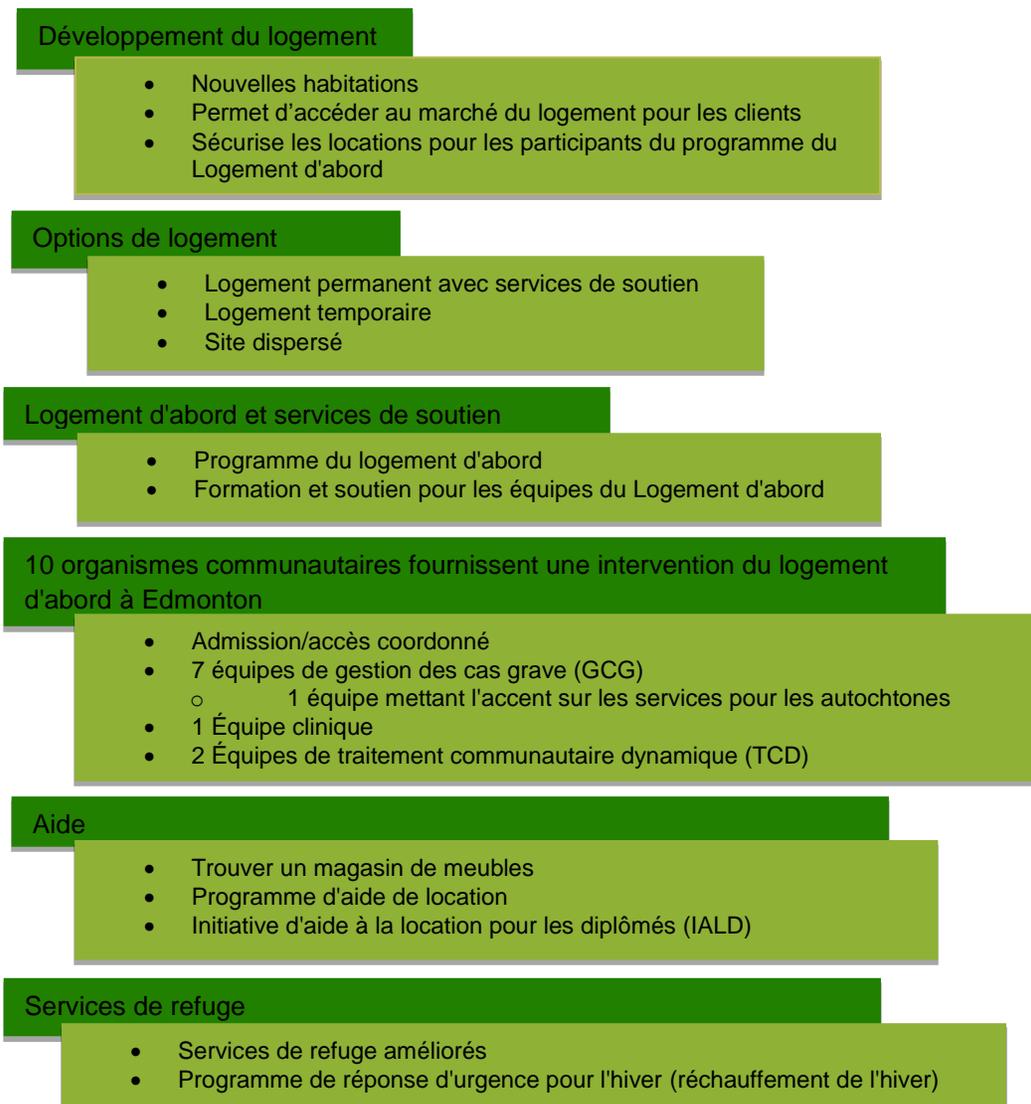


Figure 2. Services de Homeward Trust. Les tableaux en vert foncé indiquent le type de service, alors que les tableaux en vert clair montrent quelques exemples des services fournis.

Comment un individu sans abri peut avoir accès à un logement à Edmonton⁵

Edmonton utilise un système décentralisé, ou une approche dispersée pour fournir des services liés au Logement d'abord. Par conséquent, l'approche « sans fausse route » est très importante afin que les personnes sans abri puissent avoir accès aux services. Un client exprimera son intérêt à l'un des organismes du Logement d'abord (10 organismes ont les programmes du Logement d'abord). Le client sera référé à l'équipe du Logement d'abord de l'organisme et sera assigné à un travailleur d'accueil ou un travailleur du Logement d'abord. Le travailleur d'accueil remplira les deux premières évaluations SPDAT (les étapes de l'accueil et du logement) et fera une recherche de logement pour le client, y compris agir au nom du client lors des entrevues avec les propriétaires. Au cours d'une entrevue, le travailleur d'accueil apportera une lettre expliquant le programme, les garanties de financement et les dommages couverts. Cette lettre permet aux propriétaires de ne pas effectuer un processus de vérification de crédit, qui peut être un obstacle pour loger des clients avec une mauvaise cote de crédit.

Certains facteurs sont pris en compte lorsque l'on choisit un logement pour le client. En fonction de l'acuité du client, ce dernier peut être dirigé vers le marché du logement, le marché du logement avec un soutien mobile (CAT; EAC), ou un logement plus structuré avec des services de soutien. Un comité et un sous-comité au HT examineront toutes les demandes pour voir si un client nécessite un logement permanent avec services de soutien. Les décisions sont aussi basées sur les limites cognitives, les besoins du client et les différents types de soutien disponibles dans l'établissement. CP est le premier niveau en matière de logement avec services de soutien. À ce niveau, il y a un gestionnaire qui gère la location sur place, mais aucun soutien disponible sur place (un soutien mobile est disponible). Plus l'acuité du client augmente et plus de services de soutien sont ajoutés. Et avec un personnel plus spécialisé, le modèle de logement devient plus un modèle institutionnel qu'un logement avec services de soutien.

Pour un accès à une habitation *Logement d'abord*, les clients doivent prendre part au programme du Logement d'abord. Au CP, les clients peuvent provenir de plusieurs différents organismes qui soutiennent le programme du Logement d'abord. Il n'y a pas de liste d'attente au CP; les disponibilités sont remplies selon les besoins et le type d'urgence. Même si la plupart des clients qui font partie du programme du Logement d'abord sont généralement des sans abri depuis une période de temps particulière, les individus sans abri avec des enfants à charge ou ceux qui sont vulnérables peuvent être acceptés dans le

⁵Pour plus de renseignements sur les services disponibles pour un sans abri, voir la figure ou visiter la [Fiche de ressources du réseau de recherche sur l'itinérance canadienne](#) de Homeward Trust Edmonton.

programme du Logement d'abord en tant que cas d'urgence. Pour un cas d'urgence, les clients ne sont pas obligés d'avoir une acuité élevée car il s'agit d'une situation d'urgence.

Dès que le travailleur d'accueil installe le client dans son nouveau logement (incluant une aide avec le mobilier et une aide alimentaire), le client est ensuite transféré à un travailleur de soutien. Ce dernier restera avec le client pendant la durée du programme jusqu'à la fin des évaluations trimestrielles SPDAT. Le travailleur de soutien aidera le client à atteindre ses objectifs (obtenir une carte d'identité, obtenir un revenu assuré pour les personnes gravement handicapées (RAPGH); et une formation professionnelle) et à devenir stable avant qu'il complète le programme avec succès. Le travailleur peut aider les clients à réapprendre à vivre dans un logement, à prendre des rendez-vous avec les médecins, et d'autres types d'activités. Pendant que les clients sont dans le programme, ils ont accès à un Programme d'aide au loyer, permettant ainsi d'avoir une aide financière partielle pour le paiement du loyer (l'autre partie peut être financée par le RAPGH; un soutien au revenu; un emploi).

Selon l'acuité et le programme pour le client, ce dernier devra compléter le programme avec succès en trois mois (Équipe du logement d'abord à faible intensité, vers un relogement rapide); ou après 12 mois (Équipe du logement d'abord) (Gaetz, Scott & Gulliver, 2013). Un client complètera avec succès seulement s'il a une acuité en-dessous de 25, indiquant une meilleure stabilité dans les aspects de la vie quotidienne (en d'autres termes, les clients arrivent à bien gérer certains des problèmes systématiques auxquels ils font face en matière de santé mentale, de dépendance, d'éducation, de besoins médicaux ou d'autres préoccupations). Si le client complète le programme avec succès et devient autonome, à l'exception du paiement du loyer, il fera partie de l'Initiative d'aide à la location pour les diplômés (IALD). La réussite du programme ne comprend pas la possibilité des clients de passer d'un logement avec services de soutien au marché du logement. Certains clients peuvent seulement atteindre une certaine stabilité ou conserver leur logement dans un établissement avec services de soutien. La réussite du programme ne comprend pas non plus un arrêt immédiat de la consommation d'alcool ou de drogues, à moins qu'il ne s'agisse d'un de leurs objectifs de programme.

Canora Place

Homeward Trust fournit un financement pour le développement de nouvelles unités de logement à Edmonton, avec pour objectif de réduire l'itinérance. Canora Place est un projet de logement avec services de soutien de Jasper Place Health and Wellness Centre (JPHAWC). Le centre de bien-être (Wellness Centre) est mis en œuvre au RFP de Homeward Trust pour le logement et l'itinérance. La province a financé 70% du développement du CP et HT a financé les 30% restants, afin que CP puissent ouvrir ses portes sans hypothèque (Jasper Place Health and Wellness Centre [JPHAWC], n.d-a). Canora Place a ouvert ses portes en mars 2011, avec une période de 7 mois entre

développement et l'achèvement. L'immeuble, qui est en forme de 27 cubes séparés, a été installé en cinq jours grâce à une grue spéciale. Le coût du CP, incluant le terrain, était de 5 600 000\$. Canora Plan est un immeuble auto-entretenu, cela veut dire qu'après la subvention initiale, CP opère sur un total de 225 000\$ par an généré par les loyers des résidents. Canora place est incorporé dans le programme du Logement d'abord à Edmonton comme étant l'une des options de logements disponibles (option qui peut être utilisée pour les clients qui sont dans l'impossibilité de rester dans le marché des appartements). Plus encore, CP s'inscrit dans le modèle du Logement d'abord en se concentrant sur un logement permanent; en adoptant des pratiques axées sur le client et en utilisant un modèle de réduction des méfaits. Même si CP s'inscrit dans un système plus vaste du Logement d'abord, CP ne peut pas tout seul s'aligner avec tous les aspects de la philosophie du Logement d'abord. Par exemple, le dossier du client peut être rejeté s'il est sous l'influence de drogues ou d'alcool lors du premier entretien, et peut être aussi congédié du logement s'il a des antécédents de violence, d'intolérance ou s'il est inscrit comme délinquant sexuel (JPHAWC, n.d.-a).

Agencement de l'immeuble. CP est un immeuble d'appartements qui fournit un logement permanent à des individus sans abri qui sont atteints d'alcoolisme, de toxicomanie ou de troubles mentaux. CP est un immeuble à trois étages comprenant 30 unités autonomes dont 15 studios (550\$ par mois plus 50\$ pour l'électricité), 14 appartements avec une chambre (650\$ par mois) et un appartement avec 2 chambres. Sur ces 30 appartements, cinq d'entre eux sont accessibles pour les locataires avec des capacités physiques, sensorielles ou mentales limitées (Homeward Trust Edmonton, n.d.-a; Safety Codes Council de l'Alberta, 2008). Canora Plan a une conception modulaire et 24 caméras qui enregistrent les activités dans l'immeuble 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. CP a pour mandat de loger 50% de locataires autochtones. La conception de l'immeuble a été prise en compte afin que la façade s'intègre bien avec le reste du quartier. Des consultations sur la conception ont été menées avec des architectes et des anciens résidents.

Personnel. Deux personnes sont présentes sur place au CP entre 9h et 17 h (Le gestionnaire de l'immeuble et le coordinateur du soutien communautaire⁶). Une autre équipe est aussi présente du lundi au vendredi, de 16 h à 20 h (préposé à la sécurité et travailleur chargé du soutien), et l'équipe de nuit est présente de 20 h à 2 h. Trois ou quatre personnes du personnel sont responsables du changement du service de nuit. Aucun personnel n'est présent la journée pendant les fins de semaine.

⁶Le travailleur de soutien communautaire au CP a été embauché en tant que travailleur de soutien de suivi par le programme du Logement d'abord au moment de l'entrevue, et commençait à faire moins d'heures au CP. Son temps de travail au CP est maintenant focalisé sur l'engagement communautaire et les clients sont maintenant aidés par d'autres travailleurs de soutien.

Processus de sélection, rejets et expulsions. Les résidents doivent être âgés de 18 ans ou plus pour être logés au CP. Il y a deux étapes au processus de sélection du demandeur pour accéder à un logement au CP, y compris des entrevues avec le propriétaire. Les résidents du Canora Place sont également examinés pour une admissibilité. Des vérifications sur l'itinérance, les problèmes physiques et mentaux, la composition familiale, le revenu et la date de naissance, sont aussi obligatoires. Canora Place doit aussi se conformer avec les lois du logement équitable et proposer des accommodements raisonnables pour les résidents vivant avec un handicap pendant le processus de sélection, la gestion, l'occupation, l'entretien, l'emploi et les interactions avec les locataires. Cependant, les dossiers des clients peuvent être rejetés s'ils sont sous l'influence de drogues ou d'alcool (l'entrevue se termine rapidement) ou en faisant de fausses déclarations pendant l'entrevue. La demande des clients peut être rejetée s'ils ne sont pas présents à deux rendez-vous lors du processus de sélection. Pour terminer, la demande des clients peut être rejetée s'ils ont des antécédents de violence (envers les autres locataires ou les propriétaires; condamnés pour crimes motivés par la haine ou violence faite sur enfants); intolérance ou s'ils sont inscrits comme délinquant sexuel (JPHAWC,n.d.-a).

Les résidents peuvent être expulsés suite à une grave violation du bail (les règlements du CP sont inclus dans le bail). Les expulsions se font au cas par cas. Les résidents peuvent recevoir un préavis de 14 jours après leur deuxième ou troisième violation. Si le résident est accusé de violence envers une autre personne, il peut recevoir un préavis de 24 heures ou être expulsé immédiatement. En pareil cas, le travailleur de soutien du résident est informé à l'avance. Un des avantages du rôle flexible du propriétaire est que les expulsions peuvent agir comme facteur de changement, et après en avoir parlé avec le travailleur de soutien, le résident peut être autorisé à revenir au CP. Selon un membre du personnel, le CP a eu un taux de changement de 19% au cours des deux dernières années à cause des expulsions, des décès et des relogements des clients.

Les attentes du Canora Place sur l'utilisation de la drogue et de l'alcool. Les résidents sont conseillés de ne pas acheter ni de vendre des drogues dans leur appartement, ni de laisser d'autres personnes utiliser de la drogue dans leur appartement. Si les résidents doivent acheter de la drogue, ils doivent le faire à l'extérieur du quartier. Comme tout propriétaire, le personnel du CP doit donner un préavis de 24 heures avant d'entrer dans l'appartement du résident. Si des activités criminelles sont suspectées, le personnel garde un journal pour enregistrer ces activités et confronter ensuite le résident avec les faits. Ce journal est important et peut être utilisé dans des procédures judiciaires. Le personnel peut aussi enregistrer les visites faites par le personnel d'urgence, d'autres autorités, des altercations physiques ou verbales ou un entretien nécessaire. Le journal enregistre aussi les activités de l'immeuble toutes les heures : le personnel note le niveau d'activité à la réception et dans d'autres parties de l'immeuble (JPHAWC, n.d.-b).

5.4 Le profil démographique des ITMC au CP

Les 11 participants qui ont été interviewés ont vécu au CP entre quelques mois et plus de deux ans. La moyenne d'âge des participants étaient de 55 ans et étaient des hommes (9). 7 participants interviewés étaient des autochtone et 4 étaient blancs. Tous les résidents interviewés étaient des ITMC confirmés; cependant, des participants ont mentionné avoir des troubles mentaux et être atteints de toxicomanie ou de dépendance à l'alcool. Des participants du Canora Place buvaient de l'alcool (5; y compris une utilisation régulière, 8) et consommaient de la drogue. 2 participants utilisaient du crack/de la cocaïne, 1 utilisait de la marijuana (y compris une utilisation régulière, 2), et du speed (1). Des participants ont aussi signalé qu'ils étaient atteints de troubles mentaux. Certains participants ont signalé avoir souffert de dépression (4), alors que d'autres souffraient de TSPT (1, y compris TSPT suspectés, 2), de trouble bipolaire (1), de TSAF (1), de trouble de l'anxiété (1) et de trouble de la personnalité (1 suspecté).

Les participants ont aussi signalé qu'ils souffraient de nombreuses conditions physiques. Certaines des conditions physiques mentionnées par les participants comprenaient : un aveuglement légal, un accident cérébral vasculaire, une crise cardiaque, une greffe de reins, des os cassés ou des nerfs endommagés à cause d'accidents mineurs ou majeurs, comme une chute ou un accident de voiture.

5.5 Réussites et obstacles

Réussites : Les méthodes efficaces de logement avec services de soutien utilisées au Canora Place

Les résidents du Canora Place ont partagé les aspects positifs de CP ainsi que la différence entre le logement au CP et ailleurs. Les résidents ont davantage apprécié le CP que les autres établissements (3). Les résidents ont décrit CP comme un lieu sécuritaire, un sentiment de chez soi. Un résident a décrit le CP comme un lieu luxueux par rapport à d'autres établissements. Au Canora Place, les résidents disent qu'ils ont été capables de créer cette sensation d'amitié et de communauté dans l'immeuble tout en préservant une indépendance, une normalité, une dignité et un respect. La tolérance, le sentiment d'appartenance et le personnel amical ont aussi permis aux résidents de se sentir comme chez eux. Un résident était impressionné par la propreté et l'efficacité du Canora Place. Un autre apprécié la possibilité de recevoir une aide financière par le programme de développement du JPHAWC.

Les résidents ont reconnu que la CP était leur dernière solution en matière de logement car beaucoup d'entre eux n'arrivaient pas à se loger ailleurs. Ces résidents ont apprécié de recevoir une seconde chance à une vie meilleure et à un soutien positif. Les résidents ont apprécié la flexibilité et la compréhension de la location avec CP, ainsi qu'un

loyer 20% moins cher que le marché du logement. Deux résidents ont mentionné à quel point Canora Place les a aidés avec leur loyer (par exemple, quand un est allé en prison et un autre résident a subi une erreur administrative avec son impôt sur le revenu). Un résident a apprécié l'aide du CP pour faire face à ses dépendances, et un autre a remercié Canora Place de ne pas refuser le logement à des clients qui combattent l'alcool et la dépendance.

Le personnel et les intervenants ont aussi partagé leurs perspectives sur ce qui fonctionne à Edmonton et au CP. Ce qui suit sont les thèmes principaux provenant de leurs entrevues.

Utiliser les services déjà en place. Le personnel et les intervenants ont commenté sur ce qui fonctionne à Edmonton. La capacité de construire des structures qui étaient déjà en place dans la ville, y compris l'utilisation des structures et services offerts par les centres de bien-être et autre services, ont aussi été remarqué. La capacité d'utiliser les systèmes et services déjà en place dans l'une des caractéristiques du système décentralisé d'Edmonton. Les clients sont encouragés d'utiliser les services qui sont disponibles pour tous les Albertains, tout en les utilisant d'une manière responsable dans le but de réduire l'utilisation des services d'urgence.

Règles/contrôles environnementaux. Le personnel du CP a remarqué que les contrôles environnementaux, pour les résidents avec une acuité élevée, étaient particulièrement efficaces. Le personnel pense que ceci est particulière dû au fait que les troubles mentaux augmentent plus l'acuité que les dépendances. Le fait d'avoir un contrôle environnemental est quelque chose d'efficace pour les individus qui ont des difficultés à contrôler leur environnement. Le personnel a également remarqué que les résidents avec une acuité entre 45 et 50 se portent plutôt bien dans cet établissement.

Gestionnaire de location compatissant. La compassion du gestionnaire de location du Canora Place aide à empêcher les expulsions des résidents, permettant ainsi une certaine flexibilité avec le résident, alors que certains comportements dans le marché du logement forceraient une expulsion immédiate. Le CP fonctionne comme un propriétaire, mais aussi comme une agence sœur pour plusieurs équipes du Logement d'abord, ce qui permet de faciliter le travail des travailleurs de soutien pour parler au nom des résidents CP.

Rôle du défenseur communautaire/ travailleur de soutien. Le rôle du défenseur communautaire / travailleur de soutien au CP aide à construire des liens entre la communauté et à soutenir d'autres membres du personnel du Logement d'abord avec leurs clients au Canora Place. Le défenseur communautaire du CP peut améliorer les liens entre la communauté et les résidents afin que ces derniers puissent mieux s'intégrer dans la communauté, tout faire pour que la communauté accepte l'immeuble dans le quartier, et

changer, doucement mais sûrement, les mentalités de la communauté face aux troubles mentaux. Afin d'obtenir le soutien de la communauté, les résidents sont encouragés à nettoyer le parc, tondre le gazon et distribuer des dépliants. Tel que mentionné par le travailleur de soutien, les fondamentaux d'une bonne relation entre la communauté et le CP sont les actions positives faites par le CP et les résidents pour la communauté. Établir de bons liens avec les services de police est également un facteur important de l'engagement du CP envers la communauté. Quand les services police sont impressionnés par la gestion de l'immeuble et les conflits, ils peuvent mieux communiquer ces informations aux membres de la communauté et dissiper les perceptions négatives vis-à-vis de l'établissement.

Stratégie de l'immeuble. Le fait d'avoir construit le CP hors-site était une stratégie qui a permis au processus de construction d'avoir un effet moins négatif vis-à-vis des voisins, tout en contribuant à une meilleure efficacité d'achat, à améliorer les coûts de main-d'œuvre, à réduire l'empreinte écologique, et à offrir une meilleure sécurité sur le lieu de travail pour la main-d'œuvre. La conception modulaire a permis à l'immeuble de se construire et d'être terminé plus rapidement. Cela a aussi permis de créer une isolation acoustique pour le confort des résidents et pour les voisins qui pourraient avoir des horaires de sommeil différents.

Autonomie financière. Canora Place fonctionne grâce aux loyers des résidents. L'une des principales réussites du CP est cette possibilité de proposer des logements avec services de soutien permanents et abordables.

Un personnel éduqué et formé. Homeward Trust recherche un personnel éduqué, formé, spécialisé et qui sait forger de bonnes relations auprès d'une population vulnérable. Un personnel éduqué peut aussi personnaliser les aides, mieux comprendre les résidents par rapport aux problèmes sociaux plus vastes et complexes.

Un environnement positif pour les résidents. Canora Place propose un logement à des individus difficiles à loger, et accepte les clients là où ils se trouvent. Canora Place se base sur un modèle de réduction des méfaits, où les résidents peuvent vivre aussi longtemps qu'ils désirent tant qu'ils ne portent pas atteinte aux droits des autres résidents. Des activités quotidiennes sont aussi disponibles, ainsi que des activités organisées et proposées par le JPHAWC, disponibles à moins d'une rue du CP. Pour terminer, le travailleur de soutien communautaire du CP propose, de temps en temps, des moyens de transport et des discussions hors site autour d'un café ou lors d'un repas. Un autre membre du personnel du CP garde toujours sa porte ouverte et reste disponible pour des discussions et un jeu de cartes sur place.

Le Logement d'abord est efficace

De 2008 à 2012, il y a eu une baisse de 30% de l'itinérance à Edmonton. Dans le rapport HT de 2010, ils ont remarqué qu'en 20 mois, 1000 personnes ont pu être logées (Homeward Trust, 2010). En 2012, 773 personnes sans abri ont été logées, et 76% d'entre eux étaient des individus en itinérance chronique à leur arrivée (Homeward Trust, 2012a).

Défis et obstacles

Les résidents ont aussi signalé certains aspects négatifs du Canora Place. Par exemple, les résidents n'aimaient pas trop les règlements, notamment ceux concernant les visites. Au CP, les résidents ont le droit de recevoir des invités après 3 mois et avec une autorisation (3 visites par mois de plus de 24 heures sont autorisées), sinon les invités doivent quitter les lieux après 23 h. Quand les invités des locataires sont sous l'emprise d'une drogue ou d'alcool, les visites sont refusées, car le locataire est dans l'impossibilité d'être responsable de son invité (JPHAWC, n.d.-b). Un résident trouve que la règle de 23 h encourage les invités à conduire en état d'ébriété. Cependant, les résidents reconnaissent aussi que les règlements contribuent à leur sécurité. Les résidents qui, par le passé, avaient du mal à rester dans un logement parce qu'ils faisaient rentrer des individus sans abri sans autorisation, ne sont plus capables de le faire grâce à la sécurité du Canora Place. Un client a mentionné qu'il appréciait particulièrement les structures fournies par CP. Certains résidents n'étaient pas contents avec l'emplacement du CP, car l'établissement était trop loin de leur famille; il s'agit plus particulièrement de personnes qui ne sont pas du quartier et ne se sentaient pas en sécurité. D'autres clients étaient contents de ne pas être entourés de la mauvaise influence de leurs amis qui vivaient dans d'autres communautés. Certains résidents ont commenté sur les niveaux de bruit, la chaleur de l'été, les lits inconfortables ou la possibilité pour certains passants de jeter un coup d'œil par les fenêtres du rez-de-chaussée. Un résident sobre n'aimait pas être entouré de personnes alcooliques, surtout quand ils venaient le voir pour demander de l'argent. Il avait l'intention de quitter le CP pour cette raison.

Bien sur, il existe aussi certains problèmes présents dans le système d'Edmonton. Le personnel et les intervenants interviewés ont identifié certains problèmes mentionnés ci-dessous.

Des individus laissés pour compte. Deux populations de sans abri sont laissées pour compte dans le programme du Logement d'abord; les nouveaux sans abri et les individus sans abri chroniques de très longue durée. Pour avoir accès au Logement d'abord, les clients doivent être des sans abri (y compris dormir chez des amis) depuis un an ou avoir eu quatre moments d'itinérance en trois ans. Malheureusement, Les individus sans abri chroniques de très longue durée font partie d'un groupe démographique entièrement différent. Beaucoup d'entre eux vivent dans les parcs de la ville, ont de

nombreux besoins et ne sont pas en lien avec les services disponibles (ex: refuges, soupes populaires).

Les limites du Logement d'abord. Le Logement d'abord est un bon point de départ, mais ce programme ne couvre pas tous les problèmes comme la sécurité alimentaire, le transport, l'emploi ou la santé mentale au-delà de la stabilisation.

La conception de l'immeuble. Un des aspects spécifiques du CP est le nombre d'unités dans l'immeuble qui ne donnent pas suffisamment de revenu en matière de loyers pour proposer un soutien 24 heures sur 24. En ce qui concerne le développement de l'immeuble, la conception de l'architecte au sujet des îlots de cuisine dans les appartements s'est avérée être de l'espace perdu car ce style n'est pas très populaire parmi la population ciblée.

La variabilité SPDAT. Les travailleurs de soutien dépendent des « données expérientielles » et du SPDDAT, car les résultats peuvent varier selon l'évaluateur.

La variété et disponibilité du logement. Comme toujours, plus de logements sont nécessaires pour les personnes avec des besoins complexes, ainsi que davantage de logements en général. Les clients avec des besoins complexes se retrouvent sans logement s'ils dépendent de certains soutiens et s'ils sont toxicomanes (CP demande une certaine indépendance, et beaucoup d'infirmières en soins à domicile ne veulent pas s'occuper de personnes souffrant de toxicomanie ou d'alcoolisme). Comme il existe très peu de disponibilité dans la ville, le Logement d'abord est à pleine capacité. En pareil cas, au lieu de trouver le meilleur endroit disponible, l'objectif est plutôt de trouver un endroit pour les clients. Il est important de trouver le logement adéquat pour répondre aux besoins de chaque individu, car les établissements avec une réduction des méfaits peuvent être un lieu difficile pour les clients sobres qui ne veulent pas rechuter. Plus encore, à cause de l'augmentation constante des loyers, il devient difficile pour les clients de garder un logement après leur insertion dans le programme.

Les problèmes avec le personnel. Même si le personnel a un salaire au dessus de la moyenne et un taux de rétention plus élevé, il y a toujours un roulement de personnel à cause de l'intensité du travail. Les travailleurs de soutien aident entre 17 et 20 clients, selon leur expérience et leurs compétences. Plus encore, lors du recrutement, il peut être difficile de trouver la bonne personne avec les bonnes compétences et une certaine compassion envers les clients. Par exemple, au CP, un membre du personnel a remarqué que l'établissement pourrait bénéficier d'une personne formée en intervention en cas de suicide (le personnel de nuit n'est pas formé pour ce type d'intervention). Cette personne a aussi remarqué qu'un conseiller en toxicomanie serait utile pour les clients. Les renseignements concernant les clients sont disponibles selon le principe d'accès sélectif. Par conséquent, les travailleurs qui passent la plupart de leur temps avec les clients ne

sont souvent pas au courant de la dangerosité de certains individus, sous certaines conditions.

Les problèmes avec les résidents au Canora Place. Il peut y avoir certains conflits entre résidents à cause de leur santé mentale. De même, dans un modèle axé sur les clients, il peut être difficile de travailler avec eux au sujet de leur santé mentale ou de leurs problèmes de toxicomanie, surtout si le résident ne le reconnaît pas. Un autre défi pour les résidents est qu'il n'existe aucun programme sur place et aucune cuisine communautaire au CP.

6.0 McEwen Manor (Regina) : Résultats du processus

La section suivante décrit l'évaluation des processus menée au McEwen Manor (MM) à Regina (Saskatchewan).

6.1 Méthodes

Principaux intervenants / informateurs

Les entrevues ont été menées avec deux membres du personnel qui ont supervisé MM et un membre du personnel qui a travaillé au MM. En plus, deux intervenants ont été interviewés avec des représentants du Ranch Ehrlo, une société proposant plusieurs services et programmes éducationnels, communautaires, cliniques et résidentiels dans toute la province, et la clinique de santé mentale Regina Qu'Appelle, respectivement (Ranch Ehrlo Society, n.d.). Quatre des cinq personnes interviewées avaient 20 ans d'expérience ou plus avec leur organisme, et la cinquième personne avait un peu plus de deux années d'expérience.

Les résidents du McEwen Manor

Des entrevues ont aussi été menées avec 12 résidents vivant au MM, qui ont été identifiés par le personnel comme des ITMC. Les renseignements obtenus de la part des résidents ont été complétés avec un examen des dossiers. Tous les résidents ont consenti à un examen des dossiers. Les données ont été collectées pendant le mois de juillet 2013.

Examen des documents

Les renseignements provenant des entrevues du personnel et des intervenants ont été complétés avec une analyse des documents, y compris une analyse des politiques et des documents du programme, les modèles des dossiers, les réunions du personnel, les réunions avec les locataires, le rapport annuel de 2012-2013, les présentations sur le programme et les matériels promotionnels.

6.2 Description du programme

La Phoenix Residential Society a été créée en 1977 à l'origine comme foyer de groupe, et comprend présentement sept programmes, y compris MM. Tous les programmes de la Phoenix Residential Society sont basés sur des philosophies et des fondamentaux associés à ce qui suit :

- La réhabilitation psychosociale (considérée aussi comme une réhabilitation psychiatrique) avec pour objectif d'améliorer la responsabilité, la qualité de vie, l'intégration communautaire, les réseaux de soutien personnels, la santé et le bien-être, l'espoir et le respect, ainsi que des services axés sur les forces, la personne, les faits et des services culturellement pertinents; Phoenix Residential Society, 2013);
- Le rétablissement (face aux dépendances, à la santé mentale et aux problèmes de santé);
- La théorie du choix et la thérapie de la réalité (qui ont pour objectif d'aider les individus à rester efficaces malgré leurs handicaps et leurs symptômes de maladie); et
- La réduction des méfaits.

Au final, la Phoenix Residential Society s'efforce d'aider les individus à devenir autonomes et à donner un sens et un objectif à leur vie. Au MM, le programme a pour objectif de fournir aux résidents un logement confortable et agréable, ainsi qu'un endroit où ils peuvent se sentir acceptés, en sécurité et ressentir le sentiment d'appartenance à une communauté.

La Phoenix Residential Society s'est intéressée d'abord à la création d'une résidence de logement avec services de soutien quand l'ancien immeuble qui aidait les ITMC (ex. le Westview Dual Diagnosis) nécessitait des rénovations et les espaces de bureau du Phoenix étaient en fin de bail. Le McEwen Manor a été perçu comme une manière relativement bien d'agrandir les services du Phoenix pour les ITMC (Westview ne pouvait traiter que 10 clients) et fournir un espace de bureau nécessaire.

Plusieurs partenaires ont participé dans le développement du MM; Cependant, le partenaire principal qui appuyait l'initiative était entre la Phoenix Residential Society et le Ranch Ehrlo. Ranch Ehrlo a fait part au Phoenix de leur souhait de construire une résidence de logements avec services de soutien ensemble, car cela fait partie du mandat du Ranch Ehrlo de se mettre en partenariat avec d'autres organismes pour atteindre leurs objectifs en matière de logements pour les groupes défavorisés de la communauté. Dans ce partenariat, Ranch Ehrlo était l'expert en matière de développement de logements et était au courant de tous les éléments nécessaires pour mettre en œuvre ce processus. À l'inverse, Phoenix était un expert en matière de services de soutien, une nécessité pour les

résidents. Au final, il a été décidé que Ranch Ehrlo agirait comme propriétaire pour les résidents du MM et de la Phoenix Residential Society, et que Phoenix fournirait les services de soutien nécessaires aux résidents. Plusieurs autres partenaires ont aussi participé au développement du MM. Les partenaires et leurs contributions au développement du MM sont mentionnées dans le Tableau 1. Le coût total du MM était de 6 085 000\$, totalisant environ 150 000\$ par logement (40 appartements). Ranch Ehrlo détient une hypothèque sur MM d'un montant de 413 000\$, payée par les loyers des résidents et l'espace de bureau. Le soutien continu pour faciliter l'exploitation du MM est fourni par le Regina Qu'Appelle Health Region, le Ministère de la santé, le Programme de lésion cérébrale acquise (financé par le Ministère de la santé et la Saskatchewan Government Insurance [SGI]). Loger un client au Phoenix coûte 45\$ par jour ou 18 000\$ par an pour loger un seul client au MM; les coûts d'exploitation annuels sont de 467 000\$ par an. Le Tableau 1 décrit le financement supplémentaire fourni par les partenaires du MM.

Tableau 1: Les partenaires et contributions pour le développement du *McEwen Manor*

Partenaires	Contributions
Saskatchewan Housing Corporation	3 072 000\$
Ville de Regina	400 000\$
Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance	800 000\$
Ministère des services sociaux de la Saskatchewan – Division de la vie en société	800 000\$ et les services contractuels du personnel
Schizophrenia Society of Saskatchewan – Branche de Régina	100 000\$ (Pour le mobilier et l'équipement spécifiques aux besoins des résidents)
Services communautaires Ehrlo	413 000\$ (hypothèque); 100 000\$ (espèces); et 400 000\$ (terrain acheté)
Regina Qu'Appelle Health Region	Ressources du personnel

Le McEwen Manor est l'un des sept programmes opéré par Phoenix Residential Society (Phoenix). Il s'agit d'une résidence de logements à long terme avec des services de soutien pour des individus atteints de troubles mentaux, de problèmes de toxicomanie, d'alcoolisme et de déficiences cognitives. La résidence de style appartement du McEwen Manor a ouvert ses portes en 2012, en réponse à des faits indiquant une inefficacité des foyers de groupe pour aider les ITMC. Au MM, les résidents reçoivent des niveaux moyens

et élevés de soutien, y compris en ce qui concerne la vie quotidienne, la gestion des médicaments, une tutelle financière, et des services de lutte contre la toxicomanie. Les résidents du McEwen Manor doivent se restreindre à consommer de la drogue et de l'alcool.

Le McEwen Manor contient un total de 40 appartements : 30 appartements pour les résidents qui souffrent de troubles mentaux et de dépendances ou de toxicomanie, 8 appartements pour les résidents avec des déficiences cognitives, 1 appartement de répit, et 1 appartement désigné comme espace de bureau pour le personnel. Tous les appartements sont des studios avec une superficie qui varie entre 283 et 404 pieds carrés, entièrement meublés avec un petit frigidaire, deux plaques de cuisson en verre, un lit, une penderie, une télévision et une chaise. Quatre appartements sont accessibles pour les personnes handicapées. Le loyer est de 725\$ par mois (30% du revenu du résident) et comprend les services publics, l'assurance, un service de câble de base, cinq brassées de lavage et le Wifi (selon la proximité du modem). La plupart des résidents reçoivent de l'aide de la part du Programme d'aide de la Saskatchewan, du revenu assuré pour les personnes handicapées de la Saskatchewan, ou du Supplément au logement locatif de la Saskatchewan. Les appartements sont situés au deuxième et troisième étage de l'immeuble, alors que le rez-de-chaussée du MM sert d'espace commercial; il contient une buanderie gérée par l'Association canadienne pour la santé mentale (la branche de Regina) et le bureau principal de la Phoenix Residential Society et du Ranch Ehrlo. Dans l'espace du Phoenix, il y a une salle multifonctionnelle avec un espace cuisine, un espace pour manger, un espace de détente, des ordinateurs et une télévision pour les programmes de groupe des résidents du MM.

Les résidents des appartements qui reçoivent des services de santé mentale sont envoyés de la part de la clinique de santé mentale Regina Qu'Appelle. La Division de la vie en société du Ministère des services sociaux de la Saskatchewan se charge des résidents vivant dans les appartements pour les personnes avec des déficiences cognitives, et certains résidents sont transférés au MM par d'autres programmes du Phoenix. Une trousse de présentation doit être complétée pour chaque demandeur, y compris une demande, un plan de soutien communautaire, et une évaluation psychiatrique. Un comité d'admission, comprenant le gestionnaire et le coordinateur de l'établissement de la Clinique de santé mentale Regina Qu'Appelle, ainsi que trois membres du personnel de la Phoenix Residential Society, se rencontrent une fois par mois pour examiner les demandes et prendre une décision, selon l'espace disponible. Si tous les appartements sont occupés, les demandeurs seront mis en priorité en cas de disponibilité. Le comité se concentre sur les personnes qui ont des besoins importants et qui bénéficieraient le plus d'un logement au MM. En date de juillet 2013, il y avait entre 15 et 17 personnes en liste d'attente. Depuis l'ouverture du MM en janvier 2012, seulement deux personnes ont quitté la résidence. Comme le temps d'attente pour obtenir un logement au MM peut prendre

plusieurs années, le personnel du programme a remarqué que la liste d'attente serait plus longue si la probabilité d'avoir un appartement était plus élevée pour les résidents sur la liste d'attente.

À leur arrivée, les clients signent un bail, une déclaration des critères de résidence, remplissent une liste de vérification d'emménagement, signent une entente de fiducie avec la Phoenix Residential Society, remplissent une fiche de données du résident, signent une autorisation de divulgation de renseignements, remplissent un questionnaire concernant l'alimentation et plusieurs autres évaluations afin de déterminer leur niveau de besoin et la sévérité de leur santé mentale et de leurs problèmes de toxicomanie ou de dépendances. Les évaluations utilisées comprennent : le Camberwell Assessment of Need (Phelan et al., 1995), le Multnomah Community Ability Scale (Barker, Barron, McFarland, & Bigelow, 1994), le Drug Use Scale (Mueser, Noordsy, Drake & Fox, 2003), l'Alcohol Use Scale (Mueser et al., 2003), le Stages of Change Readiness and Treatment Eagerness Scale (Miller & Tonigan, 1996), et le Substance Abuse Treatment Scale (Mueser et al., 2003). Après l'inscription du résident au programme, des dossiers sont conservés pour chaque individu et les renseignements suivants font l'objet d'un suivi : les informations sur le client, les informations de référence, les formulaires de fiducie, les coordonnées, les renseignements médicaux, les hospitalisations et autres renseignements clés; les rapports liés aux programmes/plans/ progrès; les états financiers, la réception des courriers et les formulaires de déplacement.

Les résidents du McEwen Manor ont un soutien 24 heures sur 24. Un membre du personnel vérifie l'état de chaque résident au moins une fois toutes les 24 heures et une vérification hebdomadaire de tous les appartements est effectuée. Le personnel a l'obligation de frapper à la porte avant d'entrer, et peut entrer dans l'appartement sans autorisation uniquement dans les cas suivants : a) pour faire un suivi avec les résidents concernant leurs médicaments, des rendez-vous ou des programmes liés à leur plan de service; b) si le personnel suspecte des dommages faits à l'appartement (ex : feu, inondation, odeurs); c) si le résident n'a pas été vu depuis 24 heures et si le personnel ne sait pas où il se trouve; et d) si le personnel se soucie de l'état mental ou physique du résident.

Plusieurs programmes sont proposés au MM. La participation est facultative pour tous les programmes à l'exception de la gestion des médicaments et de la tutelle financière. Les programmes proposés sont façonnés selon l'apport de l'individu et se concentrent sur les problèmes auxquels font face les résidents. Cependant, très peu de résidents participent aux programmes offerts, à l'exception des activités récréatives. Les ressources, activités et services disponibles pour les résidents sont :

- La gestion des médicaments (ex: au départ, les médicaments sont fournis aux résidents de manière prédéterminée et selon les prescriptions; si les résidents

oublie de prendre leurs médicaments, le personnel fera un rappel aux individus. Et plus les résidents deviennent autonomes, plus ils auront la responsabilité de respecter leurs prescriptions hebdomadaires).

- Tutelle financière (ex: Phoenix agit en tant qu'administrateur financier du résident; le personnel aide les résidents à créer des budgets et à gérer leur argent; et avec une bonne gestion de leurs finances, le résident peut, au fil du temps, gérer tout seul ses finances).
- Accès aux services de réadaptation pour les personnes atteintes de dépendances (les résidents doivent participer à des groupes de réadaptation s'ils souffrent de toxicomanie ou de dépendance à l'alcool (ex; alcooliques anonymes, groupe de bien-être).
- Loisirs et activités sociales/récréatives (ex: sports, bowling, natation, gym, soirées pizza, cours de cuisson, soirée cinéma et popcorn).
- Aide aux activités de la vie quotidienne (ex: entretien du linge et de l'appartement, hygiène, faire les courses).
- Accès aux aptitudes liées à la vie quotidienne.
- Accès à une aide pour gérer les rendez-vous (ex: docteur, probation)
- Accès à une aide pour gérer les problèmes liés à l'hygiène et aux vêtements
- Aide pour accéder à des services médicaux
- Soutien familial
- Résolution et intervention en cas de crise lors de conflits interpersonnels (les gestionnaires de cas à la clinique de santé mentale Regina Qu'Appelle participent en cas de signes de difficulté face aux problèmes de dépendance ou de santé mentale).
- Soutien/aide concernant le système de justice pénale

La gestion des médicaments et la tutelle financière sont probablement les services les plus importants proposés par MM. Il convient toutefois de noter que la participation pour certaines activités nécessite aussi une participation aux programmes. Les résidents peuvent aussi accéder à des revenus supplémentaires en travaillant au MM (ex: pelletage de la neige).

Les résidents peuvent rester au MM aussi longtemps qu'ils le souhaitent. Leur présence au MM est volontaire, même si certains résidents sont obligés par une ordonnance d'un tribunal de vivre au MM. Si le client décide de quitter les lieux, MM crée un plan de congé pour s'assurer qu'il ne retourne pas dans l'itinérance.

McEwen Manor n'utilise pas un modèle formalisé du Logement d'abord, mais s'adhère plutôt à ses pratiques (little h, little f⁷). En plus de se concentrer sur l'accès immédiat à un logement permanent, MM adopte aussi une orientation de réadaptation et une approche de réduction des méfaits. Le personnel du McEwen Manor est guidé par une philosophie axée sur les forces et les personnes, l'intégration communautaire et l'autonomie des clients. Plusieurs activités facultatives sont aussi proposées par l'établissement. Cependant, certains aspects du MM ne sont pas en cohérence avec l'approche du Logement d'abord, comme la gestion des médicaments et la tutelle financière obligatoires, ainsi que la requête faite aux clients de ne pas consommer de drogues ni d'alcool.

Le personnel

Le personnel du McEwen Manor consiste d'un Directeur exécutif (de la Phoenix Residential Society), d'un conseiller d'éducation, (qui travaille avec tout le personnel du Phoenix), deux travailleurs clés qui travaillent à plein temps directement au MM entre 8 h et 23 h, un personnel de nuit à plein temps, jusqu'à 4 travailleurs de soutien et environ 11 travailleurs psychosociaux de réadaptation à temps partiel. Il y a aussi un service d'appel 24 heures sur 24. Chaque travailleur clé gère 15 clients.

Les membres du personnel sont issus de milieux très divers (ex: soins infirmiers, soins psychiatriques, travailleur social). Phoenix s'efforce principalement d'engager un personnel adapté pour l'établissement, comme le fait d'avoir une approche axée sur les personnes, être capable d'attirer l'attention sur l'ambiguïté, être flexible et accommodant (sans pour autant être laxiste). Phoenix n'est pas capable de proposer un salaire compétitif au personnel par rapport à d'autres salaires dans le secteur à but non lucratif, mais offre en compensation de nombreuses possibilités de formation. En fait, Phoenix a un Comité d'examen de l'évaluation qui supervise le professionnalisme de la Phoenix Residential Society et les besoins en formation du personnel.

Évaluation et planification

Le Conseil d'administration qui supervise la Phoenix Residential Society suit un plan de trois ans. Au moment de l'étude, Phoenix était en plein milieu d'un processus d'examen interne pour mieux comprendre la mise en œuvre du MM, en prenant en compte les perspectives du personnel, des résidents, des membres de la famille et des intervenants. En tant qu'organisme, Phoenix s'engage fréquemment dans l'autoévaluation sur ce qu'ils font, et si d'autres choses doivent être faites. Ils ont aussi récemment créé une base de

⁷ « Little h, little f » se réfère à l'adoption du Logement d'abord comme pratique (être logé au lieu de remplir d'autres exigences). D'autre part, le Logement d'abord se réfère à l'adoption du programme du Logement d'abord et à l'adhésion de ses principes fondamentaux.

données pour suivre les résultats des clients et utiliser ces renseignements pour en informer ensuite leurs programmes.

6.3 Profil démographique des ITMC

Le tableau suivant (Tableau 2) présente un aperçu du profil démographique des résidents interviewés.

Tableau 2 : *Caractéristiques des participants*

Catégories	Caractéristiques des résidents
Nombre de résidents interviewés	12
Moyenne d'âge	34 ans
Sexe	Masculin (9)
Ethnicité	Autochtone (6); Blanc (6)
Dépendance à une substance (trouble diagnostiqué, suspecté par le personnel ou signalé par le client)	Dépendance à une substance (12) <ul style="list-style-type: none"> Abus d'alcool ou dépendance à une substance (10)
Trouble de santé mentale (trouble diagnostiqué, suspecté par le personnel ou signalé par le client)	Trouble de santé mentale (12) <ul style="list-style-type: none"> Schizophrénie (8) trouble schizo-affectif / psychotiques ($n=4$) Dépression (4) Troubles de l'anxiété (2) Fonctionnement intellectuelle limite (2)
Conditions de santé physique	Une ou plusieurs conditions de santé physique (8) <ul style="list-style-type: none"> Cholestérol élevé (4) Hospitalisation au cours de la résidence au MM (3) Reflux gastrique (2) Obésité (1) Diabète (1) Faible fonctionnement de la thyroïde (1) Hépatite C (1) Asthme (1) Arthrite (1)

Tous les participants ont vécu au MM depuis son ouverture, avec une durée de temps qui varie entre 15 et 19 mois (en date de juillet 2013). Neuf participants ont été référés par la clinique de santé mentale Regina Qu'Appelle, alors que trois participants ont été transférés au MM par d'autres programmes du Phoenix. Deux participants ont été obligés de vivre au MM par ordonnance du Tribunal pour qu'ils prennent leurs

médicaments. Les niveaux d'éducation des participants variaient de la huitième année ou moins à une éducation postsecondaire (ex: collège, cours universitaires). Deux participants avaient un travail; un à plein temps et l'autre à temps partiel.

Selon la plus récente évaluation du Multnomah Community Ability Scale⁸ remplie avec les participants en date du 31 juillet 2013, cinq participants ont été classés avec un « fonctionnement modéré » (48-62), et sept ont été classés avec un « fonctionnement élevé » (>62); aucun participant n'a été évalué avec un « fonctionnement faible » (<48). Les dossiers ont fourni des renseignements complémentaires sur les participants au sujet de leurs compétences de la vie quotidienne, leur santé, leurs comportements, et leurs compétences et relations interpersonnelles. Le Tableau 3 indique les compétences des participants spécifiques à ces quatre zones principales.

Tableau 3 : Renseignements au sujet des participants vivant au *McEwen Manor*

Compétences/ zones de fonctionnement des participants	Les capacités des participants
Compétences de la vie quotidienne et activités quotidiennes	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés à garder son logement propre (4) • Besoin d'aide pour faire les courses (4) • Des problèmes pour manger sainement (3) • Difficultés à maintenir une hygiène personnelle (2) • De mauvaises aptitudes culinaires (1). <ul style="list-style-type: none"> ○ Les résidents considérés comme autonomes dans ces cinq domaines (5) • Pas de participation dans des activités quotidiennes significatives (4) • Participation dans des activités significatives comme l'emploi et passe-temps (2) • Pas de participation dans les programmes du MM (2) • Participation régulière dans les programmes (3)
Compétences en matière de budget	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté pour maintenir un budget (6) • Besoin d'aide pour créer un budget mais capable de le maintenir. (4) • Capable de gérer son propre argent (2)

⁸ Une échelle évaluant les capacités des clients capables de vivre d'une manière indépendante.

Comportements en matière de sécurité et de santé	<ul style="list-style-type: none"> • Symptômes non contrôlés et réguliers, liés à leurs troubles de santé mentale (4) • Prennent régulièrement leurs médicaments (7) • Oublient régulièrement de prendre leurs médicaments (4) • Ne croient pas au diagnostic indiquant un trouble de santé mentale (2) • Sont considérés comme assez stables (5) • Consomment de l'alcool et d'autres substances <ul style="list-style-type: none"> ○ En cours (3) ○ De temps en temps (3) • Ne pensent pas que leurs problèmes d'alcool ou de drogues ont un impact sur leur santé mentale (4). • Sobres depuis 18 mois ou plus (4) • Sobres depuis une bonne partie de leur séjour au MM (2)
Relations interpersonnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Relations et compétences en communication faibles (5) • Relations et compétences en communication significatives (5)

6.4 Réussites et obstacles

Réussites : Les stratégies qui facilitent le développement du McEwen Manor

Pendant les entrevues du personnel et des intervenants, plusieurs aspects du processus de développement ont été mentionnés dans le but de faciliter la construction du MM.

Partenariats. Une des forces du processus de développement utilisé dans la construction du MM était de se centrer autour des partenariats. Plus particulièrement, en ayant un partenariat principal avec une vaste expérience dans le domaine du processus de développement de logements (ex: un organisme qui était au courant toutes les facettes des composants; Ranch Ehrlo) et un autre qui détenait une vaste expérience en lien avec les besoins des clients et les types de soutien (Phoenix Residential Society, 2013). Ces outils ont contribué à la réussite du processus de développement de logements. En fait, ce type de partenariat a permis à l'équipe de projet de pouvoir naviguer de manière efficace et de compléter le projet assez rapidement, par rapport à d'autres projets similaires. Plus encore, dans la création du MM, La Phoenix Residential Society s'est efforcée de se mettre en partenariat avec d'autres organismes qui avaient des mandats, missions, valeurs et principes similaires pour faciliter le travail. En plus, les partenariats avec les différents ordres du gouvernement et organismes communautaires ont aidé Phoenix et Ranch Ehrlo à obtenir les fonds nécessaires pour construire MM et s'assurer que les besoins des clients soient respectés dans cette nouvelle résidence.

Plan d'affaires. Le fait d'avoir eu un plan d'affaires fort était aussi un facteur important pour faciliter le développement du MM. Plus particulièrement, les employés de la

Ranch Ehrlo society ont géré le développement du plan d'affaires et ont déployé beaucoup d'efforts pour s'assurer que ce plan soit mis en place et puisse garantir la durabilité et l'utilité du projet de logement. En plus, une formule a été utilisée pour déterminer le nombre et la superficie des appartements, par rapport au nombre de logements qui pouvaient être loués à un prix abordable et en conformité avec les taux des Services sociaux. Il a été déterminé que MM devait avoir 40 appartements, cependant, une certaine pression a été mise sur l'équipe de projet pour n'en construire que 32. L'équipe de projet a résisté à cette pression et a décidé de rester avec l'idée initiale de 40 appartements pour garantir des logements abordables. De même, certains partenaires n'étaient pas très confortables à l'idée d'allouer des fonds pour la construction d'un ascenseur. Cependant, Phoenix savait que certains de ses résidents seraient atteints d'incapacités physiques et qu'un accès à un ascenseur serait nécessaire. Phoenix a aussi anticipé le fait que ses clients seraient plus enclins à faire un compromis sur les conditions de santé où les services d'urgence seraient obligés de faire descendre un client avec une civière roulante. Ranch Ehrlo et Phoenix ont encore une fois insisté sur le fait de maintenir la construction d'un ascenseur, jusqu'à ce que cette décision soit approuvée par tous, ce qui fut le cas.

Incorporer les principes de conception avec les besoins des clients. Une autre stratégie utilisée dans le développement du MM fut de s'assurer du caractère adéquat de la résidence afin que le lieu ressemble plus à un immeuble d'appartements plutôt qu'un établissement pour des personnes avec des besoins complexes, tout en offrant un environnement sécuritaire et un lieu en bonne condition (ex : éclairage et couleurs modernes). Pour accroître la durée de vie de l'immeuble, du contreplaqué a été placé derrière le placoplâtre, ainsi que du mobilier encastré, des meubles de base et des appareils ménagers nécessaires pour les résidents. Deux plaques de cuisson en verre ont été installées dans les appartements, puisque les clients n'utilisent pas en général de four. Plus encore, les appartements n'ont pas été délibérément construits au rez-de-chaussée, pour éviter que les individus puissent passer par la rue et aller vers les étages résidentiels. Les dispositifs d'appel de l'immeuble sont dirigés directement vers le bureau principal afin que le personnel puisse surveiller les entrées de visiteurs potentiels. Pour terminer, à l'exception des deux patios extérieurs, les parties communes n'ont pas été placées sur les étages résidentiels afin réduire tout bruit.

Être un bon voisin. Le McEwen Manor a choisi ce quartier en particulier parce qu'il se trouvait plus ou moins au centre et près d'une clinique de santé mentale, d'un hôpital et de plusieurs activités et services sociaux importants pour les résidents. Cependant, pendant le processus de développement, MM a fait face à une certaine pression de la part des résidents du quartier et des commerces, qui ne voulaient pas de ce type de clientèle près de chez eux. McEwen Manor a réussi à convaincre la communauté en garantissant une politique de bon voisinage et en essayant d'être le plus complaisant possible face aux critiques.

Défis et obstacles

Dans son ensemble, MM semble fonctionner de manière assez efficace, cependant, il existe quand même certains défis et obstacles présents.

Transition vers un programme de logement. Le plus grand défi du programme fut la transition de l'itération précédente du programme (ex : un programme de traitement pour les ITMC) vers sa forme actuelle (ex : un programme de logement pour les ITMC). Plus précisément, les membres du personnel ont remarqué qu'ils ne pouvaient plus utiliser les mêmes réprimandes en cas de non respect des règlements (ex: suspension temporaire au programme), surtout à cause de la convention de location mise en place, qui ne permettait plus à l'établissement de demander à un résident de quitter temporairement son appartement. De même, le programme avait aussi des problèmes liés à l'expulsion possible d'un résident, sachant que l'établissement désirait quand même faire preuve de clémence envers les clients, tout en reconnaissant que certains comportements ne pouvaient être acceptés et devaient être réprimandés.

Les programmes. MM a également rencontré quelques problèmes avec les programmes. Plus précisément, les fonds disponibles au MM limitaient la quantité et les types de programmes offerts. En plus, il y a eu une faible participation des résidents lors des programmes de groupe. Le personnel a remarqué que les résidents étaient retirés du programme et ont arrêté de proposer leurs programmes de groupe.

Le personnel. D'autres défis en cours auxquels MM doit faire face sont liés au roulement du personnel. Plus précisément, la difficulté d'attirer et de garder un personnel quand il n'est pas possible d'offrir des salaires compétitifs. L'organisme a aussi remarqué qu'il était difficile de trouver un personnel avec la philosophie ou le caractère « adéquat » pour prendre soin des clients.

Les règlements. Tel que mentionné dans la section précédente, seuls deux résidents n'ont pas apprécié de vivre au MM. Ces deux personnes avaient des difficultés à suivre les règlements mis en place (ex : couvre-feu, pas de consommation de drogues ou d'alcool, respect des conditions relatives à la tutelle). Un des deux résidents a aussi fait part que les non-résidents pensaient qu'il souffrait de déficience mentale à cause des autres résidents qui vivaient dans l'immeuble. L'autre personne n'aimait pas le fait qu'elle n'avait pas le droit de faire venir ses enfants pour y passer la nuit⁹. Plus encore, les

⁹ Mise à part les règlements, aucun mécontentement spécifique n'est apparu, et les mécontentements mentionnés reflétaient principalement les personnalités et les préférences des individus. Les préoccupations étaient liées au désir d'avoir un four plus grand, un congélateur, et les défis qui peuvent se produire lorsque les personnes vivent avec des dépendances (des cris et hurlements dans les couloirs, le sentiment d'être vu par les non-résidents comme une personne avec une déficience mentale à cause des autres individus qui

intervenants et le personnel du MM ont identifié deux formes de tension liées au statut du MM en tant que résidence d'appartements avec services de soutien, plus particulièrement, le logement permanent et les longues listes d'attente.

Logement permanent. Le personnel et les intervenants ne voulaient pas que le MM devienne l'objectif final pour leurs résidents et préféraient qu'ils s'intègrent entièrement à la communauté. Cependant, ils ont reconnu que leurs clients pouvaient correctement s'intégrer au MM s'ils recevaient le soutien nécessaire, et qu'ils ne pourraient pas atteindre ce niveau d'indépendance et de réussite s'ils vivaient sans soutien dans la communauté.

Longues listes d'attente. Les longues listes d'attente et le faible roulement des clients au MM indiquent qu'il y a un fort besoin de logements et que davantage de logements avec services de soutien sont nécessaires.

7.0 Résumé des principales conclusions et des leçons tirées

Plusieurs conclusions importantes et leçons tirées concernant le logement des ITMC semblent apparaître un peu partout. Les recommandations suivantes pour la mise en œuvre des programmes du Logement d'abord proviennent d'un examen approfondi des sites situés à Vancouver, Edmonton et Regina, en rapport avec le développement de résidences de logements avec services de soutien, la mise en œuvre du Logement d'abord et le maintien de ce modèle.

Le logement collectif avec services de soutien pour les ITMC est efficace

Non seulement le programme du Logement d'abord à Edmonton montre une baisse de l'itinérance et a offert un logement à 1000 personnes (dont plusieurs souffraient d'itinérance chronique) en 20 mois (Homeward Trust, 2010; 2012a), mais les trois résidences collectives ont également montré des résultats positifs. Très peu de clients ont quitté les résidences après leur arrivée. Depuis son ouverture, seulement 19% des résidents au CP (y compris les décès) et seulement 5% des résidents au MM ont été congédiés. Même si 30% des résidents au PCA ont été congédiés depuis son ouverture en 2011, 17.7% du nombre total des locataires ont été considérés comme un échec à cause des expulsions. En plus, l'évaluation menée au PCA a révélé que les résidents congédiés sont partis vers des conditions de vie plus stables que ceux qui ont été congédiés au Refuge Triage. Dans son ensemble, les entrevues ont démontré que les résidents atteints de troubles mentaux concomitants dans les logements collectifs étaient satisfaits avec

vivent dans l'immeuble, l'odeur de la marijuana dans l'immeuble ou sur les personnes, de l'urine dans les ascenseurs, et la tentation de consommer de la drogue ou de l'alcool), sont dignes de mention.

l'établissement et se sentaient en sécurité. Cependant, il y a eu certaines plaintes concernant l'utilisation de drogues et les politiques en lien avec les invités.

La création de résidences de logements avec services de soutien

Les résidences examinées étaient des programmes de logements collectifs avec services de soutien pour les ITMC. Dans ces résidences, un soutien interne 24 heures sur 24, par des équipes de traitement communautaire dynamique (TCD) ou de gestion des cas graves (GCG) était considéré comme un service important et nécessaire. Tous ces logements ont ouvert leurs portes au cours des trois dernières années et ont transmis les leçons tirées au sujet de la construction de logements collectifs à long terme avec services de soutien. Un plan d'affaires fort est aussi un atout, en permettant à l'établissement d'être capable de s'autofinancer et d'avoir suffisamment de soutien et un personnel disponible. Des partenaires avec de l'expérience dans le développement du logement et des services de soutien permettent de faciliter le processus de développement.

Il est important de se concentrer sur l'engagement communautaire pendant la phase du développement de la résidence, surtout quand les membres de la communauté peuvent soutenir les développements de logements pour les personnes sans abri, mais pas dans ma cour (PDMC¹⁰). Le fait d'avoir un spécialiste en communications indépendant et désigné, au lieu d'un fournisseur de services, pour communiquer avec la communauté, peut aider à maintenir un processus de consultation plus efficace. Le fait de consulter avec la communauté à l'avance, et avant de prendre des décisions concernant l'immeuble, est une bonne pratique pour créer de bonnes relations avec la communauté. Pour les communautés qui sont préoccupées par un nombre trop important de logements sociaux, la création d'un site de logements plus dispersé serait peut être la meilleure option. Pour terminer, il est important d'être un bon voisin face à un quartier hésitant, et d'adresser les préoccupations des communautés avec rapidité et efficacité.

Les résidences de logements à long terme doivent être créées de manière à répondre spécifiquement aux besoins des ITMC. Cela comprend les caractéristiques touchant à la conception physique afin que les résidents se sentent comme chez eux, et en améliorant la sécurité et la durée de vie de l'établissement. Aussi, les types d'appareils ménagers inclus dans les appartements et leur aménagement doivent correspondre aux besoins des résidents. Une considération clé à prendre en compte est d'avoir un étage séparé ou une partie de l'immeuble dédiée aux IMTC qui ne sont pas toxicomanes ou dépendants à l'alcool, qui préfèrent vivre dans un environnement « sain ». Pour terminer, il est important de s'assurer que l'immeuble contienne des services de soutien et un accès à des ressources.

¹⁰PDMC : pas dans ma cour

Mettre en œuvre le Logement d'abord

Les trois sites ont offert un aperçu de la mise en œuvre du Logement d'abord. Il est aussi important de suivre les lignes directrices du Logement d'abord et de se concentrer sur le traitement et les services du modèle. Un autre aspect est la planification et le renforcement de la mise en œuvre, en utilisant les ressources du *Corporation for Supportive Housing* pour créer un logement avec services de soutien de qualité. Les pratiques basées sur des faits devraient être utilisées pour fournir des services de soutien aux ITMC.

La création d'un accès décentralisé au logement est un aspect important de la mise en œuvre du Logement d'abord. Dans le but d'établir un système décentralisé qui fonctionne correctement, il est important de créer et de mettre en œuvre une méthode structurée et cohérente pour loger les personnes sans abri. Par exemple, Edmonton a adopté le principe de « aucune fausse route », où les personnes sans abri peuvent avoir accès au système du Logement d'abord avec l'aide de n'importe quel fournisseur de services. Dans plusieurs sites, y compris à Edmonton, aucune liste d'attente n'est utilisée (contrairement à Vancouver qui en a une). Dans ces sites, une méthode d'entrée au programme personnalisée a été utilisée pour s'assurer de la meilleure concordance entre le client et la résidence. Il est aussi important de s'assurer que les autres organismes de la ville soient au courant qu'un logement avec services de soutien accepte tous les clients à risque élevé et avec des besoins complexes, afin que personne ne soit refusé.

La capacité de choisir un logement approprié est un aspect important du programme du Logement d'abord. Pour les clients, le fait d'avoir un choix signifie aussi proposer plusieurs options dans le programme, comme un lieu collectif à la place d'un établissement dispersé, ainsi que des options de logement basées sur leurs besoins. La personnalisation des programmes pour répondre aux besoins des ITMC est un aspect important de la mise en œuvre du Logement d'abord. Cela peut inclure, un soutien structuré sous forme de tutelle financière ou la gestion des médicaments. La personnalisation des programmes peut aussi se concentrer sur le rétablissement et l'amélioration des compétences de la vie quotidienne, des chances de pouvoir participer à des activités significatives et de socialiser avec d'autres personnes. Le fait d'avoir un propriétaire flexible est aussi un aspect positif du programme du Logement d'abord, car cela permet au client de savoir qu'il peut garder son logement. Il est également important d'accorder une attention supplémentaire aux clients au cours de leurs trois premiers mois dans l'établissement, pour faciliter leur transition vers leur nouveau logement. Les règlements doivent être renforcés au cours des 90 premiers jours.

Un autre composant de la mise en œuvre du Logement d'abord est de rassembler des experts et de les mettre en lien avec des institutions, en utilisant des équipes

multidisciplinaires. Par exemple, le PCA a des travailleurs communautaires en santé mentale, en lien avec des professionnels de la santé, des pharmacies, et des équipes de santé mentale. À Edmonton, les travailleurs de soutien agissent comme intermédiaires pour mettre en relation les clients avec les ressources disponibles dans leur communauté. Créer des liens dans la communauté est un autre aspect positif de la mise en œuvre du Logement d'abord, chose qui peut être faite en faisant ce qui suit :

- Former le personnel pour mieux connaître les aides disponibles dans la communauté
- Utiliser des travailleurs d'approche (qui aideront à mettre les clients en relation avec les aides disponibles dans la communauté)
- Aider les clients à avoir un meilleur accès aux aides existantes dans la communauté
- Mettre en relation les clients avec les docteurs, psychiatres, conseillers et autres professionnels de la santé, y compris ceux qui proposent des visites à domicile.
- Se mettre en lien avec des logements indépendants ou des propriétaires qui loueront leur logement à des clients qui décident de partir après leur rétablissement.

Maintenir le Logement d'abord

Après la mise en œuvre du Logement d'abord, des structures doivent être mises en place pour maintenir le programme. Selon les résultats des trois sites, un des composants clés de la durabilité du programme est la prise en compte de la formation du personnel et les préoccupations liées au personnel. Plus précisément, un aspect important de la durabilité du Logement d'abord est de créer un environnement de soutien en engageant un personnel avec une philosophie axée sur les personnes, flexible et accommodant. Le personnel devrait être formé sur la gestion personnalisée des cas. La formation doit aussi être utilisée afin de compenser pour les salaires non-compétitifs et s'assurer du respect des pratiques axées sur des faits. La possibilité d'une formation conjointe peut réduire les coûts et promouvoir la diffusion des messages partagés. Par exemple, le PCA participe à une formation conjointe avec d'autres organismes de logements CMH, incluant des conférenciers d'hôpitaux, des programmes communautaires, des départements de police et plus encore. La formation du personnel est aussi utilisée à Edmonton et Regina. Le McEwen Manor a, par exemple, un conseiller d'éducation que l'établissement utilise aux fins de formation.

Certaines préoccupations du personnel, comme indiqué au CP et PCA, comprenaient la question : « qui a accès aux dossiers des clients ? ». Une des recommandations provenant de ces sites était de permettre aux travailleurs d'approche d'avoir accès aux dossiers des clients. Les travailleurs d'approche au PCA peuvent voir les dossiers des clients, connaître les docteurs et autres personnes qui participent à l'aide du client; les membres du personnel de certains sites se sentent désavantagés quand ils n'ont

pas accès à ces renseignements. Au CP, une des personnes qui avait le plus de contact avec les clients était incapable de voir leurs dossiers, et a dû se mettre en situation potentiellement dangereuse avec un client à cause de cela. Lorsque l'on prend en compte les personnes qui ont accès aux dossiers des clients, il est important d'équilibrer la protection des renseignements des clients, surtout quand il s'agit de sécurité et la capacité des fournisseurs de services de faire leur travail.

Un élément important de toutes les phases du Logement d'abord est d'incorporer des mécanismes pour évaluer et surveiller les programmes du Logement d'abord. Afin de maintenir le Logement d'abord, les données doivent être incorporées avec les systèmes de surveillance des résultats, dans le but de suivre les améliorations du client et la réussite du programme du Logement d'abord. Les données qui ont été collectées peuvent aussi être utilisées, aux fins du client, pour établir des objectifs et surveiller régulièrement les progrès par les plans et évaluations de service. En ce qui concerne l'évaluation, il est important ne pas utiliser les refuges comme baromètre de réussite, car cela pourrait les retirer de la liste. Les refuges seront toujours un besoin nécessaire pour les nouveaux sans abri ou d'autres personnes qui ne correspondent pas ou qui ne sont pas encore intégrées au modèle du Logement d'abord.

7.1 Modèle de mise en œuvre

Pour réussir, les programmes du Logement d'abord doivent être mis en œuvre de manière efficace. La mise en œuvre se réfère au processus d'établir et de fournir un programme selon un cadre particulier (Durlak & DuPre, 2008). Durlak et Dupre (2008) suggèrent que la mise en œuvre du programme se déroule en quatre étapes : 1) Diffuser une idée au sujet d'une pratique nouvelle et innovatrice à la communauté; 2) Adopter le nouveau programme dans une communauté ou par un organisme en particulier; 3) Mettre en œuvre le programme pendant la période d'essai; et 4) maintenir le programme au fil du temps. Pour chacune de ces étapes, il y a plusieurs considérations et modifications à prendre en compte lors de la mise en œuvre du Logement d'abord, selon les besoins et les réalités spécifiques d'un emplacement donné.

Un modèle de mise en œuvre pour le Logement d'abord a été créé en se basant sur les évaluations des processus menées à Vancouver, Edmonton et Regina, et complémenté par un examen des documents, incluant les études de cas des initiatives du Logement d'abord mises en œuvre au Canada et ailleurs dans le monde. Il y a quatre phases au modèle de mise en œuvre proposé, similaires aux quatre étapes de mise en œuvre de Durlak et Dupre's (2008) (voir Figure 3). L'objectif de la première phase est d'obtenir du soutien et un financement. Dès que suffisamment de soutien a été trouvé pour obtenir un financement, la deuxième phase de l'obtention des ressources peut commencer. Dès que tout est mis en place pour commencer le programme du Logement

d'abord, la troisième phase commence avec l'acceptation des clients et le lancement du programme. L'objectif de la quatrième et dernière phase est de maintenir le programme. Cette phase commence aussi dès que le programme est lancé. Plusieurs composants de chaque phase peuvent se superposer avec d'autres. Le modèle de la Figure 3 suit un plan sur 5 ans, qui peut être atteint pour Saskatoon, puisque Nanaimo, une petite ville en Colombie-Britannique, a également mis en œuvre un plan d'action sur 5 ans (City Spaces, 2008b).

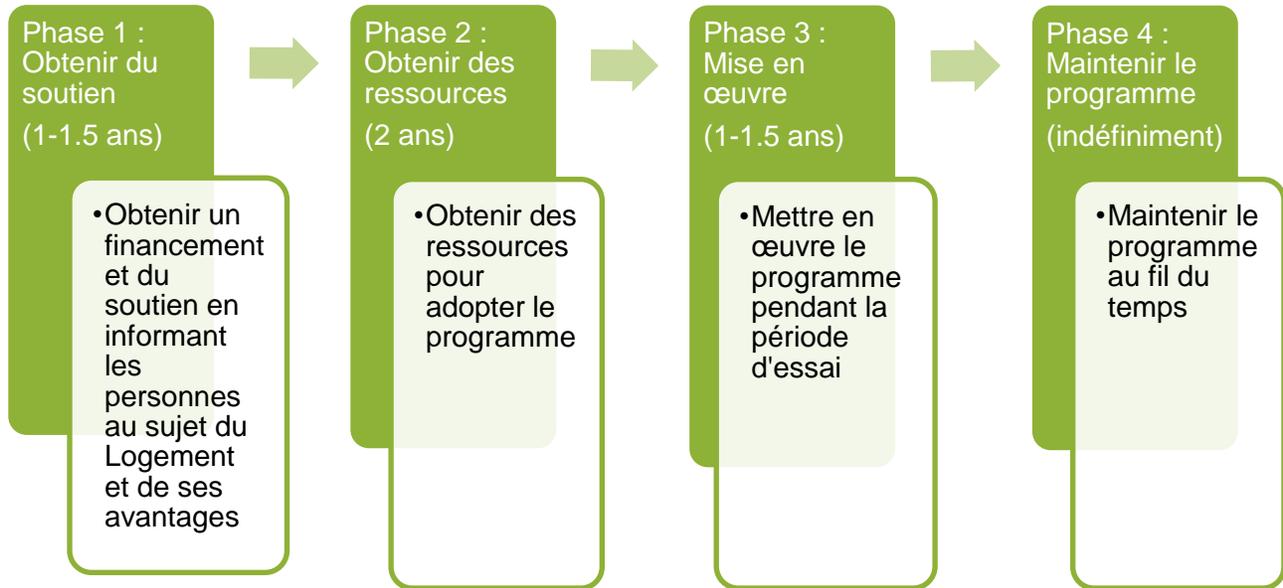


Figure 3. Les phases du modèle de mise en œuvre du Logement d'abord.

7.1.1 Phase 1 : Obtenir du soutien

L'objectif de la première phase du modèle de mise en œuvre est d'obtenir un financement et du soutien en éduquant la communauté et les gouvernements au sujet du Logement d'abord et de ses avantages (voir Figure 4). Afin d'accomplir cet objectif, la baisse de l'itinérance doit être une préoccupation importante pour le public et les gouvernements, et ils doivent être ouverts à des idées dans le but d'obtenir du soutien et du financement. La première phase suppose qu'il y a des ITMC sans abri dans la communauté et des fonds pour financer le plan. Idéalement, il faut compter entre 1 an et 1 an et demi pour obtenir du soutien et du financement pour le Logement d'abord. Les résultats de l'évaluation des processus indiquent, de plusieurs manières, le développement de la première phase du modèle de mise en œuvre du Logement d'abord. Les méthodes principales utilisées pour obtenir du soutien sont : les stratégies médiatiques, la participation communautaire et l'utilisation d'experts.

Établir des objectifs. Une des tâches importantes est d'établir des objectifs clés et une philosophie forte, en accord avec les différents intervenants (ex : partenaires, propriétaires, gestionnaires de logements, fournisseurs de services), et quels objectifs correspondent au contexte local, tout en respectant les principes de base du Logement d'abord (Corporation for Supportive Housing [CSH], 2013; Gaetz, 2013b; Scott, 2013b). La création de stratégies et d'objectifs précis fait aussi partie du plan d'action pour la mise en œuvre du Logement d'abord à Nanaimo, et peut aider dans les prises de décision (City Spaces, 2008b).

Stratégies médiatiques. Il existe plusieurs stratégies qui peuvent être utilisées pour obtenir du soutien. Les stratégies efficaces pour surmonter les obstacles et créer une atmosphère de changement sont centrées autour de stratégies médiatiques qui diffusent des renseignements sur les avantages du Logement d'abord, des possibilités uniques que ce programme est capable de créer, et de présenter des preuves de réussites aux fournisseurs de services, aux politiciens, décideurs politiques et au public (Gaetz, 2013b), dans le but de gagner leur soutien. Les stratégies médiatiques doivent cibler le public, les gouvernements, les propriétaires, les fournisseurs de services, les fournisseurs de logements, les politiciens et les décideurs politiques. Les stratégies médiatiques peuvent inclure des histoires personnelles et dans des documentaires et des sites Web .Il est également recommandé de souligner les possibilités et les réalisations du programme dans d'autres communautés (Gaetz, 2013b; Gaetz & Scott, 2013).

Les stratégies d'engagement communautaire. Les messages doivent montrer que le Logement d'abord est une opportunité, plutôt qu'une menace, même si cela change légèrement la mission et les rôles des services existants (Gaetz, 2013b). Par exemple, la ville de Lethbridge a réussi à faire comprendre à la communauté les biens faits du Logement d'abord, en utilisant les stratégies d'engagement communautaire, en expliquant le droit fondamental d'un logement pour tous, en indiquant les étapes pour essayer de mettre fin à l'itinérance à Lethbridge, et défaire certains mythes et certaines croyances concernant l'itinérance et les logements qui sont contreproductifs au modèle du Logement d'abord (ex : les personnes qui sont sans abri doivent d'abord faire leurs preuves avant de recevoir un logement; Scott & Gaetz, 2013).

Les stratégies d'engagement communautaire, incluant une communication régulière, des ateliers publics et une consultation continue avec le gouvernement et les partenaires communautaires, ont aussi été utilisées efficacement pour répondre aux préoccupations liées au Logement d'abord et rallier du soutien (Gaetz & Scott, 2013; Scott & Gaetz, 2013). Ces réunions devraient être gérées par des experts en communications formés et privés, ainsi que des experts provenant de communautés qui ont déjà mis en place le Logement d'abord.

Surmonter l'opposition. Plusieurs stratégies efficaces sont nécessaires pour obtenir du soutien pour les initiatives du Logement d'abord, plus particulièrement dans les petites villes où la philosophie du Logement d'abord n'est pas connue. Par exemple, obtenir du soutien à Regina était d'une importance capitale, car le logement des ITMC a rencontré un grand nombre de défis et d'obstacles. Le McEwen Manor a fait face à de l'opposition de la part des résidents et des commerces du quartier, qui ne voulaient pas de ce type de « clientèle » vivant tout près de chez eux. Le McEwen Manor a réussi à surmonter cette opposition en prenant part, non-officiellement, à une politique de bon voisinage et en essayant d'être le plus complaisant possible face aux critiques. Les membres du personnel du MM et du PCA à Vancouver ont eux aussi rencontré des difficultés dans l'acceptation des résidences permanentes de logements avec services de soutien pour certains ITMC, soulignant que des stratégies médiatiques seraient nécessaires pour changer les points de vue. Des analyses relatives aux besoins et un dénombrement des sans abri sont aussi des outils importants pour obtenir du soutien à Regina. Par exemple, le fait d'informer la communauté au sujet des longues listes d'attente et du faible roulement des clients dans les résidences avec services de soutien, peut permettre de démontrer l'urgence et le besoin d'un modèle du Logement d'abord.

Faciliter l'acceptation de la communauté vis-à-vis du modèle du Logement d'abord était aussi un des objectifs du plan de mise en œuvre pour la ville de Nanaimo. Pour atteindre cet objectif, il fallait faire participer la communauté dès le début, séparer le logement et les services, communiquer, sur une base courante, avec tous les acteurs concernés, et créer de bonnes ententes de voisinage (City Spaces, 2008b). Le soutien des intervenants communautaires, formels et informels, est très important pour une mise en œuvre efficace du Logement d'abord, car cela reflète souvent un changement important dans les mentalités des communautés et des organismes vis-à-vis des logements (Nelson et al., 2014).

L'un des obstacles face aux initiatives du Logement d'abord reste l'opposition locale de la part des professionnels et des communautés (Gaetz, 2013b). Les professionnels sont concernés sur les changements du statut quo, et des craintes que le Logement d'abord pourrait avoir un effet négatif sur les efforts de la communauté, causant des pertes d'emploi, ou une certaine inefficacité dans la réduction de l'itinérance (Gaetz & Scott, 2013; Gaetz, 2013b). Le grand public est principalement préoccupé sur ce que l'on appelle « pas dans ma cour » (PDMC; Greenwood, Stafancic, Tsemberis, & Busch-Geertsma, 2013; Scott & Gaetz, 2013; Scott, 2013c). À cause de cela, du temps et des efforts doivent être mis en œuvre pour s'assurer que le Logement d'abord n'est pas rejeté prématurément.

Des Experts. Une autre stratégie efficace est de faire venir des experts d'autres communautés qui ont adopté avec succès le Logement d'abord (Keller et al., 2013). Ils

peuvent utiliser leur expérience directe pour fournir une inspiration locale, convaincre les sceptiques, et adresser les préoccupations concernant les obstacles de la mise en œuvre (Gaetz, 2013b). Les experts peuvent aussi partager leurs propres erreurs et leurs leçons tirées pour aider les autres communautés à ne pas commettre ces mêmes erreurs (Gaetz & Scott, 2013). Des chercheurs et un groupe d'experts formés sont nécessaires pour préparer des notes d'information, écrire un examen de la documentation, effectuer une analyse des besoins et un dénombrement des sans abri, et créer une proposition de plan pour le Logement d'abord.

Par-dessus tout, un leadership fort est très important pour guider le processus, créer une atmosphère de changement et rallier le soutien nécessaire des groupes divers pour mettre en œuvre le Logement d'abord (Gaetz, 2013b). Quelque soit la manière dont la préparation pour le changement est faite, la communauté doit y participer et soutenir la mise en œuvre du Logement d'abord.

Un leadership fort : Tout au long de la première phase, il est très important d'avoir un leadership fort. L'importance d'un leadership fort a été particulièrement remarquée à Edmonton. Le plan de 10 ans d'Edmonton (*A place to call home/un foyer bien à soi*) a débuté avec le groupe de travail du Maire. Ce groupe de travail comprenait des individus qui avaient très peu d'expérience dans le domaine de l'itinérance mais avaient beaucoup d'influence dans la ville. Ce groupe a approuvé le plan et a créé une Commission sur l'itinérance, un comité du conseil municipal d'Edmonton, pour bien gérer le plan d'Edmonton.

Un leadership fort qui inspire, qui motive et qui gère les changements, est nécessaire pour orchestrer le processus de mise en œuvre du Logement d'abord, et rallier du support pour une vision partagée (Gaetz, 2013b). Tous ces outils sont très importants pour la réussite du programme (Durlak & DuPre, 2008; Torrey, Bond, McHugo & Swain, 2012). Les dirigeants doivent avoir de bonnes compétences décisionnelles, indiquer clairement la direction à prendre, créer un environnement d'apprentissage partagé et de respect parmi le personnel, comprendre le modèle du Logement d'abord, et avoir une vaste expérience professionnelle dans le travail auprès de populations diverses, en tant que facilitateur pendant la mise en œuvre du projet du *Chez soi/At home* (Nelson et al., 2013, 2014). Les gestionnaires fédéraux, provinciaux et municipaux sont nécessaires pour proposer le plan aux gouvernements, au public, aux fournisseurs de services, aux fournisseurs de logements, aux politiciens et aux décideurs politiques.

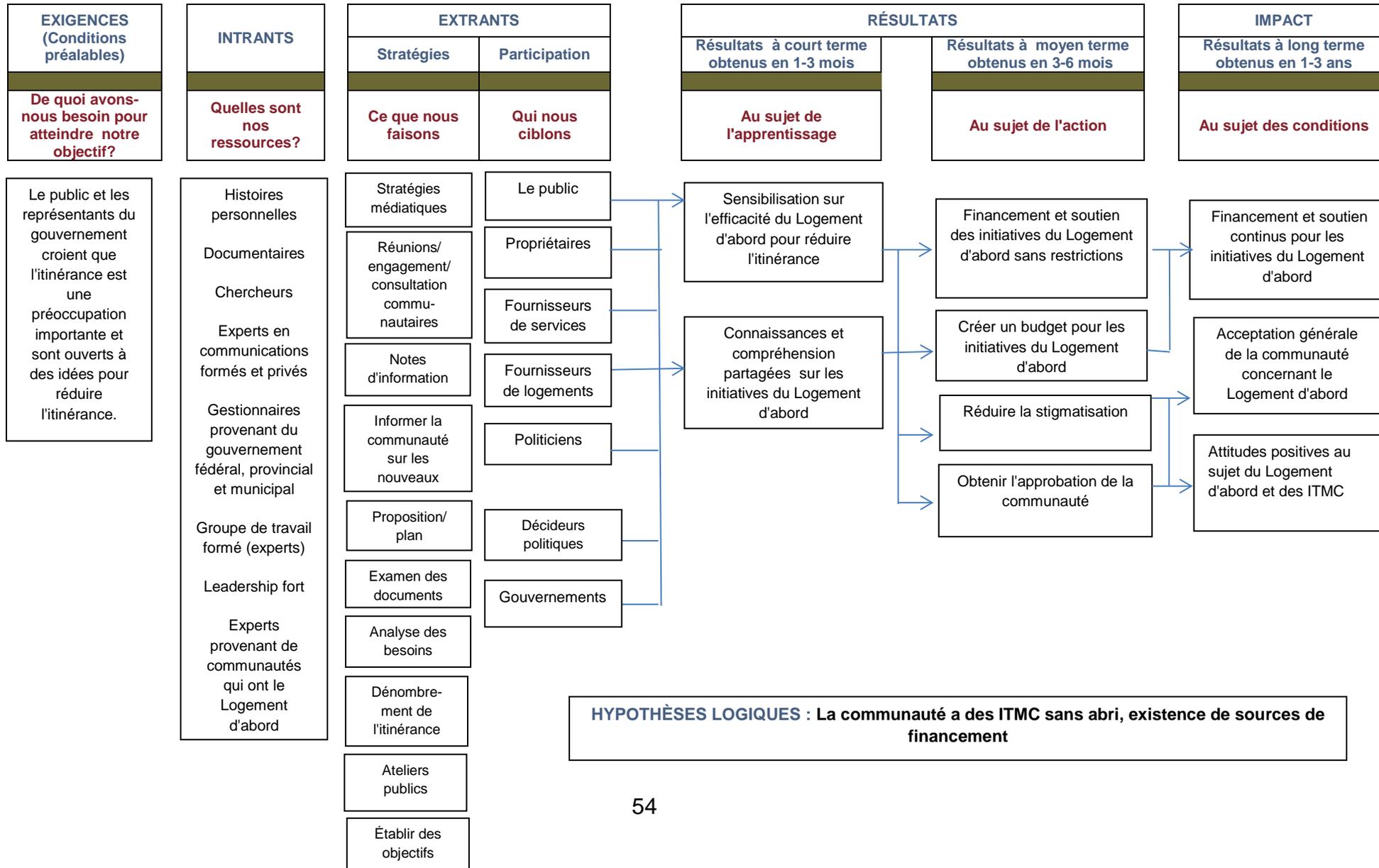
Financement. Les initiatives du Logement d'abord réussissent toujours mieux quand il y a un investissement initial à court terme pour le programme, permettant ainsi de couvrir les coûts initiaux, tels que les suppléments au loyer (ex : le nombre de personnes et la durée de temps doivent être aussi pris en compte), le personnel du programme (ex : le personnel du logement et les équipes des services de soutien), et les coûts encourus à

cause de certains appartements endommagés (Gaetz, 2013b). Plus encore, le financement des programmes du Logement d'abord doit être sur plusieurs années. L'initiative du Logement d'abord à Edmonton a reçu un financement de la part du gouvernement fédéral, provincial et municipal, et a également reçu un financement annuel d'exploitation de la part de la province. Sans un certain niveau d'engagement au programme et une garantie d'un soutien à long terme pour les individus qui sont logés avec le programme du Logement d'abord, l'initiative se place elle-même en échec et les clients seront à risque de perdre leur logement (Gaetz, 2013b). Le financement du gouvernement fédéral, provincial et municipal a permis de construire le PCA, CP et le MM; toutefois, le financement a limité le nombre de programmes offerts au MM. Le McEwen Manor ne reçoit pas de financement sur plusieurs années mais arrive à payer l'hypothèque grâce aux loyers obtenus de la part des clients et à l'espace commercial. Pour réussir, le Logement d'abord doit être vu comme un investissement sérieux de la part de la communauté et de ses clients potentiels.

Le *Logement d'abord* et le *Plan d'action de réduction des méfaits* de Nanaimo (City Spaces, 2008b) décrivent les nouveaux coûts associés avec le plan et quel organisme devrait financer ces coûts. Par exemple, les coûts d'exploitation de nouveaux logements et les suppléments au loyer sont supposés être financés par l'entremise de BC housing.

Figure 4. Phase 1 : Obtenir du soutien

• **Objectif primordial : Phase 1: Obtenir du soutien et un financement en informant d'autres personnes sur le Logement d'abord et ses avantages (entre 1 an et 1 an et demi)**



7.1.2 Phase 2 : Obtenir des ressources

L'objectif de la deuxième phase du modèle de la mise en œuvre est d'obtenir ou de restructurer les ressources afin de mieux gérer le Logement d'abord (voir Figure 5). La deuxième phase commence dès que le financement est obtenu. Les initiatives de financement les plus efficaces pour le Logement d'abord proviennent généralement d'un financement du gouvernement ou d'un organisme à but non lucratif (ex : Edmonton), et quand il y a un investissement initial à court terme, suivi par un mécanisme de financement autonome (ex : MM). Idéalement, cette phase devrait prendre environ deux ans pour la mettre en œuvre, en supposant qu'un logement abordable est disponible. La recherche menée à Vancouver, Edmonton et Regina montre les différentes options pour obtenir des ressources pour les initiatives du Logement d'abord. Une méthode efficace, qui a été utilisée à Edmonton, est d'obtenir des ressources provenant de Homeward Trust (HT), un organisme à but non lucratif, qui agit en tant qu'organisme de financement et organe de gestion, responsable de la mise en œuvre du plan. En tant qu'organe de gestion, Homeward Trust coordonne ou finance la plupart des activités liées à la Commission sur l'itinérance. Cet organisme joue aussi un rôle de présentation de rapports et envoie à la Commission des données annuelles, afin que ces informations soient ensuite transmises au Maire et au Conseil municipal.

Gestionnaires. Les gestionnaires sont nécessaires pour le programme du Logement d'abord. Les communautés doivent déterminer qui sera le gestionnaire de l'initiative du Logement d'abord et qui devra diriger cette mise en œuvre. En général, les deux gestionnaires communs des initiatives du Logements d'abord au Canada sont les municipalités (ex : La ville de Lethbridge) ou un organisme à but non lucratif créé spécifiquement pour agir en tant que gestionnaire (ex : Calgary Homeless Foundation, Homeward Trust d'Edmonton; Gaetz & Scott, 2013, Scott, 2013a; Scott & Gaetz, 2013).

Structure organisationnelle et de gouvernance. Les structures créées à Edmonton semblent être efficaces dans la mise en œuvre du Logement d'abord. Un Conseil d'administration et un Comité consultatif sur les ITMC devraient être créés. Les initiatives du Logement d'abord doivent développer des structures organisationnelles et de gouvernance dans le but d'établir des responsabilités et des rôles définis, dans le cadre de l'initiative (ex : Homeward Trust). Ces structures permettent d'offrir une meilleure collaboration, de construire des partenariats, et de détailler les processus de communications et de résolution de conflits convenus (Durlak & DuPre, 2008; Nelson et al.,2014). Les structures qui permettent d'avoir des prises de décision et une participation communautaire partagées offrent une mise en œuvre meilleure, en créant un climat de confiance et d'ouverture, un partage des responsabilités, un consensus accru et une durabilité du programme renforcée (Durlak & DuPre, 2008). Les structures organisationnelles, qui se construisent grâce aux réseaux et comités existants, comme le

Plan d'action de Nanaimo, peuvent aussi faciliter la mise en œuvre du Logement d'abord (City Spaces, 2008b).

Utiliser des services déjà en place. La manière la plus facile de mettre en œuvre le Logement d'abord est de travailler avec les structures existantes. Par conséquent, il est recommandé, le cas échéant, que les initiatives du Logement d'abord soient incorporées dans des cadres de planification plus vastes, comme un plan de 10 ans pour mettre fin à l'itinérance (Scott, 2013a; Gaetz & Scott, 2013; L'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance, n.d.). Les villes qui ont le mieux réussi à réduire leur population de sans abri sont celles qui ont créé une approche systémique intégrée où tous les composants des services et programmes dans le secteur de l'itinérance, y compris les services et soutiens traditionnels, sont guidés par une philosophie du Logement d'abord et soutiennent et gèrent ce modèle, tout en jouant un rôle spécifique (Gaetz, 2013).

Le personnel et les intervenants à Edmonton croient en la capacité de construire sur des structures déjà mises en place dans la ville, y compris l'utilisation de structures et de services offerts par des centres de bien-être et d'autres services, dans le but de faciliter la mise en œuvre le Logement d'abord à Edmonton. La capacité d'utiliser ces systèmes et services déjà mis en place est l'une des caractéristiques du système décentralisé d'Edmonton. Les clients sont encouragés d'utiliser les services disponibles pour tous les Albertains, tout en les utilisant de manière responsable afin de réduire l'utilisation des services d'urgence. Une grande ville comme Vancouver a aussi de nombreuses structures déjà en place (ex : des options de logements sans obstacles, des équipes de TCD et plus encore) qui facilitent la mise en œuvre du Logement d'abord.

En intégrant le Logement d'abord dans un cadre de planification générale, il est important d'indiquer clairement comment les services de soutien existants (ex : refuges, services de consultation, services d'approche) peuvent être réorganisés pour accommoder les programmes du Logement d'abord. Les nouveaux programmes ne sont pas toujours nécessaires dans la communauté, dès le début de la mise en place du Logement d'abord. Souvent, une reconceptualisation sur la manière dont les services sont proposés et un changement dans la pratique sont souvent plus efficaces (Gaetz, 2013b). Lorsque l'on réaligne les prestations de services, il est important de s'assurer que les fournisseurs ou secteurs de services soient au courant du rôle qu'ils doivent jouer et de quelle manière ils doivent accomplir ces objectifs convenus, tout en réduisant les chevauchements et les écarts de services (Gaetz, 2013b). Il est aussi nécessaire de se rappeler que, dans une approche systématique du Logement d'abord, où tous les organismes se doivent de soutenir la philosophie du Logement d'abord, mais tous les fournisseurs n'effectueront pas nécessairement le travail de l'initiative du Logement d'abord. Certains organismes partenaires devront proposer des services aux clients selon leurs fonctions, dans le but de faciliter le Logement d'abord, sans pour autant proposer les programmes du Logement d'abord (Gaetz, 2013b). Afin de clarifier le rôle de chacun, il est recommandé d'inclure un

système de modèle de soins indiquant comment les agences de services doivent collaborer et coordonner les approches, élaborer des stratégies de sortie, et indiquer comment les liens seront renforcés entre les services pour les sans abri et les services traditionnels (Gaetz & Scott, 2013).

Le projet At Home/Chez soi offre un exemple illustratif de l'importance de clarifier les rôles. Leur évaluation de la mise en œuvre a révélé que, dans quelques sites, les agences partenaires ne savaient pas qui faisait quoi et qui travaillait pour qui (Nelson et al., 2014, p. 25). Le manque de clarté concernant les rôles a contribué aux retards des logements et à un manque de cohérence et de contact parmi les équipes cliniques et les équipes de logement. Rog et Randolph (2002) suggèrent de porter une attention particulière à la clarification des rôles quand il y a plus d'une agence, ou équipe du Logement d'abord participant à la réalisation de l'initiative.

Système de gestion des données. La mise en œuvre du système de gestion des données est très importante pour les initiatives du Logement d'abord. Un système de gestion des données et un outil initial d'évaluation sont nécessaires pour maintenir une méthode cohérente dans la collecte et le partage de renseignements au sujet des clients du Logement d'abord et pour évaluer le programme. Idéalement, toute nouvelle initiative du Logement d'abord devrait inclure une gestion des données et un composant d'évaluation pour collecter les données sur les extrants et les résultats. En collectant systématiquement les données sur les résultats, les nouvelles initiatives pourront démontrer les preuves de leur réussite; et de telles preuves peuvent être utilisées pour aider à créer une dynamique et assurer une durabilité future (Greenwood et al., 2013; Scott & Gaetz, 2013).

Un des défis potentiels, présent à Regina et à Vancouver, était le manque d'un système de gestion des données. Par exemple, les dossiers n'étaient pas conservés électroniquement et n'étaient pas collectés d'une façon systématique et complète. CP a dû faire face au défi de la variabilité et du manque de cohérence des données collectées, en utilisant le SPDAT. Par conséquent, une formation continue du personnel est nécessaire lors de la mise en œuvre d'un tel outil. Gaetz (2013b) recommande aussi qu'un dénombrement des sans abri soit mené dans n'importe quelle ville qui décide de mettre en place les initiatives du Logement d'abord, dans le but d'établir une base au sujet de la population sans abri. Les dénombremens futurs après la mise en place des initiatives du Logement d'abord peuvent ensuite aider la ville à surveiller la baisse de l'itinérance. Par exemple, Edmonton a réussi à utiliser avec succès les statistiques de dénombrement des sans abri et, en 2012, elle a été capable de baisser sa population de sans abri de 30% en trois ans après la mise en œuvre du Logement d'abord (Homeward Trust, 2012b).

Les options de logement. Les logements collectifs et dispersés doivent être identifiés ou construits aux fins de fournir des options et soutiens appropriés pour les

ITMC. En particulier, les lieux de type collectif sont des options plus viables pour les clients qui n'arrivent pas à s'adapter à des logements dispersés (Nelson et al., 2013). Pour les villes qui ont ces deux types de modèles, les personnes qui proposent le programme ont remarqué que certains clients préfèrent le logement dispersé, alors que d'autres préfèrent les modèles collectifs (Gaetz, 2013b; Gaetz & Scott, 2013). Une étude menée à Copenhague a remarqué que la plupart des ITMC sont logés dans des logements collectifs, cependant, certains ont été transférés vers des logements plus « indépendants », surtout à cause des effets négatifs de la toxicomanie dans certains établissements (Benjaminsen, 2013). L'étude suggère que le logement collectif devrait être réservé pour celles et ceux qui ne peuvent pas vivre de manière indépendante, même avec les équipes TCD de soutien.

Edmonton et Vancouver proposent davantage d'options de logement que Regina. Edmonton et Vancouver offrent des options de logements collectifs et dispersés. Cependant, les options de Regina en matière de logement collectif pour les ICMT étaient limitées et avaient des restrictions à l'entrée. Dans son ensemble, les clients des trois résidences collectives, qui ont été examinées au cours des évaluations, semble être satisfaits avec leur logement. Les résidents ont signalé que le logement collectif était attractif par sa sécurité, son confort, sa propreté, un sentiment d'appartenance et son soutien. Cependant, certains aspects négatifs ont aussi été signalés, comme la consommation de drogues, les règlements et surtout concernant les visites.

Logement collectif. Plusieurs recommandations devraient être prises en compte lors de la construction d'une résidence collective pour les ITMC. Le McEwen Manor à Regina a remarqué qu'un plan d'affaires fort et un bon partenariat, entre un organisme avec de l'expérience dans le domaine du développement de logements et un autre dans les besoins des ITMC, était très utile pour s'assurer de la réussite du logement. Les clients interviewés au PCA ont apprécié les services de soutien internes et facultatifs, comme la distribution/gestion de médicaments, les repas, les groupes de soutien et les activités sociales. Le personnel du PCA a remarqué que ces services internes étaient une force pour le programme. Les travailleurs qui participent aux services de soutien (ex : docteurs, psychiatres) acceptaient aussi les rendez-vous à domicile au PCA ; quelque chose de très apprécié de la part du personnel et des résidents, car il est souvent difficile pour certains ITMC de garder un rendez-vous. Ces nombreux services fournis au PCA sont possibles en partie grâce au Coast Mental Health, qui propose une variété de programmes et de services, et a aussi des liens préexistants avec la communauté.

Plusieurs recommandations pour la mise en œuvre d'un logement collectif ont aussi été mentionnées dans la documentation. Par exemple, Pearson et al. (2007) a remarqué que les résidences collectives avec services de soutien pour les ITMC, dont les services sont fournis par le fournisseur de services principal qui gère ou contrôle la résidence, sont plus efficaces parce qu'elles permettent aux fournisseurs de services de proposer une

surveillance étroite pour les clients et de répondre rapidement aux défis potentiels. Ces prestations permettent aussi de fournir une alternative économique aux équipes TCD hautement accréditées. Pour ce modèle, il est courant pour les résidences de proposer de nombreux services de soutien internes et de permettre aux clients de se mettre en lien avec d'autres services communautaires. Cependant, ce modèle comporte quelques limites. Par exemple, les services de soutien internes peuvent limiter le choix des clients concernant le logement, et peuvent réduire la normalité du cadre de vie (Boydell & Everett, 1992; Kirsh et al. 2009; Yanos, Barrow, & Tsemberis, 2004). En plus, trop de visites avec les travailleurs chargés des dossiers peuvent avoir des effets négatifs sur le rétablissement (Nelson et al., 2012, 2014).

Par conséquent, les administrateurs du programme devraient prendre des décisions éclairées autour des règlements liés aux services de soutien. Plus encore, ces administrateurs de soutien devraient aussi être plus tolérants, selon un ensemble prédéfini de paramètres, quand les clients ne respectent pas les règlements mis en place, et lors de certains comportements problématiques pouvant survenir de la part des ITMC, dans le but de favoriser une meilleure relation à long terme (Gaetz, 2013b). En fait, tous les résidents du PCA, CP et MM se sont plaints des règlements, et surtout les politiques liées aux visites. En 2009, à Lisbonne, un projet du Logement d'abord a mis en œuvre une politique sans règlements, permettant ainsi aux ITMC de partager leur logement avec des amis ou leur famille (Ornelas, 2013). Le programme a été considéré comme un succès, car seulement 16.2% des clients sont redevenus sans abri. Les règlements et politiques pour les clients ne semblent pas fonctionner avec le modèle du Logement d'abord, et la possibilité de choisir semble être plus efficace et permet aux ITMC de rester dans le logement.

La disponibilité des services de soutien est une autre préoccupation que les administrateurs du programme doivent prendre en compte lorsqu'ils mettent en œuvre les services de soutien pour les initiatives du Logement d'abord. Il est recommandé d'avoir un logement avec services de soutien avec un personnel présent 24 heures sur 24, surtout quand le logement comprend des individus qui sont atteints de troubles mentaux sévères. L'objectif de cette mesure est de s'assurer que les clients puissent avoir un accès immédiat à des services de soutien en cas d'urgence ou de crise (Pearson, Locke, Montgomery & Buron, 2007). Par exemple, l'un des défis signalés au CP (Edmonton) est leur incapacité financière de proposer des services de soutien sur place, 24 heures sur 24.

Une autre préoccupation spécifique aux résidences avec services de soutien est le type de services internes qu'elles désirent proposer aux clients, par rapport aux services qu'elles désirent proposer à l'extérieur du logement, y compris les services traditionnels (CSH, 2013; Gaetz, 2013b). Plus encore, il est important de prendre en compte la manière dont les services de soutien sont proposés en lien avec d'autres services. Une recherche antérieure (Drake & Mueser, 2000; Morse et al., 2006) a suggéré, par respect pour les

ITMC, de proposer un traitement qui intègre à la fois les traitements de santé mentale, d'alcoolisme et de toxicomanie, y compris des services d'évaluation, de gestion des cas graves (GCG), des interventions motivationnelles (pour celles et ceux qui ne reconnaissent pas leurs problèmes de toxicomanie), des interventions comportementales (pour aider les clients à atteindre ou à maintenir l'abstinence), des interventions familiales, un logement, une réadaptation/un rétablissement, et de la psychopharmacologie. En fait, les programmes de rétablissement intégrés, mélangés avec un logement avec services de soutien permettent de faciliter et d'accélérer le rétablissement (Morse et al., 2006).

Les logements collectifs se sont révélés efficaces pour loger les ITMC. Dès qu'ils sont logés dans les logements collectifs, la plupart des ITMC ne partent pas. Par exemple, au PCA, certains résidents y vivent depuis plus de 2 ans (depuis son ouverture) et les ITMC, qui ont pris part à la recherche, vivent au PCA depuis plus d'un an. Cependant, les entrevues avec le personnel de Vancouver et de Regina ont montré qu'il était plus difficile pour le personnel d'accepter les résidences avec services de soutien comme un logement permanent pour les ITMC. Le logement permanent avec services de soutien est plus en lien avec la philosophie du Logement d'abord, et les résidents semblent apprécier ce modèle (Kirsh et al., 2009). Plus précisément, le logement permanent a été associé avec la possibilité de proposer aux résidents une stabilité et une diminution du stress, leur permettant de mieux gérer leurs problèmes mentaux et de faciliter leur processus de rétablissement. Les résultats indiquent que, lors de la mise en œuvre du Logement d'abord, les fournisseurs de logements doivent prendre en compte que des services de soutien continus sont nécessaires pour la stabilité du logement et des résidents; et sans ces soutiens, les résidents sont à risque de perdre leur logement (Kirsh et al., 2009).

Les résidents au PCA, CP et MM se sont tous plaints des règlements et des politiques liées aux visites. Une des méthodes pour réduire ces plaintes peut être de séparer les fournisseurs de services du personnel. La philosophie du Logement d'abord recommande la séparation du propriétaire/soutien financier et du soutien émotionnel ou programmatique, afin d'établir une relation de confiance avec les clients (CSH, 2013; Gaetz, 2013b; Greenwood et al., 2013). Cependant, le personnel de gestion du logement et les services de soutien doivent comprendre les fonctions de chacun et communiquer entre eux régulièrement. Afin de faciliter cette division, CSH (2013b) recommande de créer une politique d'expulsion, qui précise comment tous les partenaires du logement collectif travailleront ensemble pour promouvoir une stabilité, de meilleures procédures de communication, en cas de besoins non satisfaits ou de problèmes d'entretien/de sécurité, et des forums où le personnel du logement et des services de soutien peuvent discuter de leurs rôles, des préoccupations actuelles, des écarts dans les services et d'une meilleure coordination

Cependant, la séparation entre le logement et les services de soutien provenait d'un manque de contact et de cohérence entre les équipes (ex : TCD, GCG et les équipes du logement) des trois sites du projet At Home/Chez Soi, causant des effets négatifs dans la mise en œuvre du Logement d'abord parce que les équipes de services de soutien n'étaient pas au même endroit que les équipes du logement (Nelson et al., 2013). Le manque de contact des membres de l'équipe du logement avec les clients ont aussi des effets négatifs sur la résolution de conflits.

Les clients devraient être placés, le cas échéant, dans des quartiers où ils pourront avoir un accès facile au transport public, à leurs liens sociaux, et aux commodités et ressources communautaires, y compris les épiceries/supermarchés, magasins, loisirs, et services de soutien, pour mieux faciliter leur rétablissement (CMHC, 2002; CSH, 2013; Kirsh et al., 2009). En fait, un manque d'accès au transport public était un des obstacles identifiés dans la mise en œuvre d'un des sites At Home/Chez Soi (ex : Moncton). Les clients ont eu du mal à se rendre à leurs examens de santé et de soins sociaux, à aller à une banque alimentaire, ou à maintenir un contact avec leurs amis ou la famille. L'intégration communautaire est aussi associée avec une meilleure stabilité en matière de logement (CMHC, 2002). Les résidences examinées à Vancouver, Regina et Edmonton étaient situées dans le centre-ville, offrant un accès facile à une variété de services, programmes et plus encore. Même si le PCA, à Vancouver, était seulement à une ou deux rues du fameux East Side de Vancouver (quartier connu pour sa consommation de drogues), les résidents étaient contents avec l'établissement. Ils se sentaient en sécurité.

Les résidences de logements avec services de soutien construites spécifiquement pour loger des ITMC, doivent être conçues de manière à minimiser tout sentiment de stigmatisation, afin que les clients puissent se sentir comme chez eux. Par conséquent, l'immeuble doit s'intégrer entièrement avec le reste du quartier (CMHC, 2002; Kirsh et al., 2009), être attrayant et répondre ou dépasser les normes de la communauté, en ce qui concerne l'envergure, la conception, l'apparence et l'entretien (ex : PCA). Par exemple, un client au MM s'est senti être identifié comme un ITMC parce que d'autres résidents étaient atteints de troubles mentaux concomitants. En conséquence, il est recommandé de créer une résidence spécifique pour les ITMC.

Une autre conception à prendre en compte est la sécurité de l'immeuble (ex : sonnerie d'appartement, caméra de sécurité et un accès/positionnement des appartements), l'accessibilité aux caractéristiques pour accommoder les personnes avec des handicaps physiques, caractéristiques autonomes (ex : lits séparés, salle de bain privée, une cuisine privée, un espace de vie adéquat pour les activités quotidiennes, comme faire la cuisine, manger, dormir et étudier), le nombre de lits selon la composition supposée du logement, et l'accès à des pièces communes (sur place ou hors site pour les programmes ; CSH, 2013; Gaetz, 2013b). Ces caractéristiques étaient courantes dans les résidences examinées et cela a contribué aux perceptions positives des résidents sur la

propreté et la sécurité des immeubles. La conception de l'immeuble doit aussi être prendre en compte les besoins des ITMC, comme un mobilier encastré fourni et des meubles, qui sont considérés comme des avantages au MM à Regina. Avoir l'option d'un appartement meublé ou non-meublé serait idéal dans un modèle du Logement d'abord.

Le développement d'un logement collectif avec services de soutien pour les ITMC aura une plus grande probabilité de rencontrer de l'opposition, comme pour le MM. Les critiques provenant de commerces et de résidents du quartier font parties des obstacles les plus importants lors de la création d'une résidence de logements collectifs (Scott, 2013c). Souvent, ces groupes ont des préoccupations liées à la sécurité, qui peuvent être atténuées par des discussions ouvertes et des mesures mises en place pour les adresser (Gaetz & Scott, 2013). Les promoteurs du projet peuvent aussi participer aux réunions de quartier, venir aux activités d'amélioration de la communauté, écouter les voisins et membres de la communauté et adresser leurs préoccupations sur le logement, obtenir une rétroaction de la part des voisins au sujet du projet de logement (ex : sa conception, son développement et les plans d'exploitation), intégrer (le cas échéant) des éléments de conception qui aideront répondront aux besoins existants de la communauté (ex : espace de réunion), et fournir des mises à jour régulières aux voisins, tout au long du processus de développement (CSH, 2013). La clé est de répondre rapidement aux problèmes et aux préoccupations des voisins, afin de maintenir de bonnes relations avec la communauté (Gaetz & Scott, 2013). Il est aussi très utile d'aider à créer de bonnes relations entre le logement avec services de soutien et la communauté, pour permettre aux résidents de l'immeuble de s'intégrer dans la communauté et de montrer aux habitants du quartier qu'ils sont de « bons » voisins (Gaetz & Scott, 2013). Par exemple, MM a surmonté l'opposition de la communauté mettant en œuvre une politique non officielle de bon voisinage et en essayant d'être le plus complaisant possible face aux critiques. Le projet du Logement d'abord à Lisbonne a réussi à rassembler les voisins, les propriétaires et les membres de l'équipe pour discuter et gérer les conflits (Ornelas, 2013).

Un bon exemple dans la manière de construire un soutien communautaire est en observant le modèle du Vivian à Vancouver (Gaetz, 2013c). Au Vivian, le projet du Logement d'abord a construit de bonnes relations avec la communauté et a adressé les préoccupations du PDMC en : 1) éduquant les membres de la communauté au sujet des mythes et réalités concernant les populations vulnérables, et les retombées sociales ; 2) en organisant des réunions pour discuter des préoccupations des voisins et des intervenants, tout en essayant de trouver des solutions ; et 3) en adoptant une politique de « bon voisinage » qui demande à tous les résidents au Vivian de signer une Entente de bon voisinage, soulignant les attentes demandées par les femmes pour maintenir de bonnes relations avec la communauté (Scott, 2013c).

Services de soutien. Les services de soutien doivent correspondre à l'acuité des ITMC, et des équipes TCD et GCG doivent être engagées et formées. Une approche commune à l'échelle de la ville ou au niveau du système du Logement d'abord est de créer deux types d'équipes de soutien qui proposent des niveaux différents de soutiens spécialisés pour les clients qui sont dispersés un peu partout dans la ville. Ces équipes sont généralement connues comme des équipes de traitement communautaire dynamique (TCD) et équipes de gestion des cas grave (GCG). Edmonton et Vancouver utilisent présentement ces équipes. Les entrevues du personnel et les intervenants à Vancouver ont souligné l'importance des équipes de soutien et de leur efficacité pour loger les ITMC. Les équipes TCD fournissent du soutien intensif aux clients et sont généralement caractérisées comme une équipe multidisciplinaire et professionnelle (ex : psychiatres, docteurs, travailleurs sociaux, infirmières, spécialistes en alcoolisme et toxicomanie, les travailleurs chargés du soutien par les pairs, les gestionnaires de cas, ou les spécialistes en emploi et en éducation), qui fournissent des services complémentaires aux clients (Gaetz, 2013a). En fait, les entrevues des intervenants à Edmonton ont souligné le besoin de plus de services complémentaires. Les professionnels, incluant l'équipe TCD, peuvent varier selon la communauté et peuvent dépendre de la disponibilité des spécialistes et des besoins des clients (Gaetz, 2013a; Nelson et al., 2013). Ces équipes sont mobiles, répondent régulièrement aux clients, communiquent entre elles, et fournissent du soutien aux clients 24 heures sur 24. Les équipes TCD adressent les besoins des ITMC, y compris l'accès à un traitement psychiatrique et des services de réadaptation. Les services offerts sont continus jusqu'à ce que le niveau de besoin du client change, et les équipes sont informées des choix des clients, du soutien par les pairs et d'une orientation basée sur le rétablissement (Gaetz, 2013a).

En revanche, les équipes GCG ont tendance à aider les clients qui ont généralement moins de besoins, mais qui nécessitent un soutien plus intense pour une période plus courte (Gaetz, 2013b). Les équipes GCG peuvent être composées d'un gestionnaire de cas, de membres du Logement d'abord et de l'équipe de services de soutien, ou les responsabilités peuvent incomber principalement à un seul travailleur social. Les équipes GCG se concentrent généralement sur l'utilisation de la gestion de cas pour fournir des services qui aideront les clients à garder leur logement et à atteindre une meilleure qualité de vie. Cette approche est également informée par le biais d'une orientation axée sur le rétablissement. Les domaines dans lesquels les services peuvent être fournis aux clients peuvent inclure : améliorer des compétences de la vie quotidienne, aborder les besoins en matière de santé physique et mentale, aider les clients à participer à des activités significatives, et les encourager à créer des relations sociales et communautaires (Gaetz, 2013a). Les gestionnaires de cas sont généralement disponibles 12 heures par jour, sept jours par semaine; les équipes GCG ont tendance à avoir davantage de cas à traiter que les équipes TCD (Gaetz, 2013a).

Il y a des faits qui soutiennent l'efficacité des équipes TCD et GCG (Gaetz, 2013a). Cependant, le soutien des équipes GCG et TCD ne peut être fourni par des fournisseurs de services non formés ou des paraprofessionnels. Par conséquent, ce modèle n'est seulement possible qu'avec suffisamment de professionnels disponibles pour rejoindre ces équipes (Gaetz, 2013b). En plus, la disponibilité d'une variété de services adéquats sera décidée, en partie, par la capacité des équipes GCG de fonctionner efficacement (Nelson et al., 2013, 2014). Les équipes GCG ont tendance à dépendre de l'accès et de mettre en lien les clients avec des services communautaires. Par conséquent, il est important d'examiner le contexte de la communauté dans laquelle l'équipe GCG fonctionnera, et tenter de déterminer quel modèle sera efficace par rapport à la disponibilité des services communautaires; car de tels facteurs échappent à la volonté de l'équipe GCG (Nelson et al., 2013, 2014).

Personnel. Un personnel avec une bonne formation et personnalité semble être un des composants importants dans la réussite des programmes de logement. Par exemple, les entrevues avec les clients, le personnel et les intervenants à Edmonton ont révélé qu'un personnel éduqué, formé, amical, tolérant et compatissant est idéal. Toutes les personnes engagées doivent être des professionnels formés avec des qualités de leadership, de tolérance et de dévouement. Au niveau organisationnel et local, les dirigeants forts façonnent l'environnement professionnel et influencent le degré de conformité de l'organisme par rapport aux principes du Logement d'abord (Nelson et al., 2014). En particulier, les dirigeants et les organismes doivent s'efforcer de créer des environnements positifs avec des équipes de support, ouvertes, flexibles, et caractérisées par la confiance, la compréhension mutuelle et l'engagement partagé sur les valeurs du Logement d'abord (Nelson et al., 2014). En fait, certaines recherches ont démontré que le moral positif du personnel aide à accroître l'efficacité du programme (Kirsh et al., 2009). Plus encore, une attention particulière doit être portée sur la cohésion de l'équipe (plus particulièrement quand les services de logement et de soutien sont séparés), en utilisant des stratégies comme des réunions structurées, une formation formelle, des événements d'équipes et mettre les équipes de logement et de services de soutien dans le même espace. À Vancouver, les entrevues du personnel ont indiqué que la formation conjointe entre le PCA et d'autres organismes de logement CMH était bénéfique. En plus, la diversité des équipes devrait être utilisée pour faciliter l'apprentissage entre équipes, briser les relations hiérarchiques entre professionnels et dans les équipes, et proposer aux participants un large éventail de connaissance (Nelson et al., 2014).

Des équipes fortes et de première ligne, qui ont un bon mélange de compétences interpersonnelles et techniques, ont aussi un impact important sur la manière dont les programmes sont présentés aux clients (CSH, 2013; Greenwood et al., 2013; Kirsh et al., 2009; Nelson et al., 2014). Certaines des compétences et connaissances qui ont été

identifiées comme étant des atouts importants pour le personnel sont mentionnées ci-dessous :

- Des connaissances sur les préoccupations liées à la santé mentale et aux dépendances
- Des connaissances sur les meilleures pratiques axées sur les faits, comme les soins liés aux traumatismes et la thérapie intégrée du double diagnostic
- Des connaissances sur les services sociaux et ressources communautaires
- Des compétences d'évaluation
- Un engagement au Logement d'abord et une philosophie axée sur les clients
- Des attitudes/personnalités axées sur l'ouverture, le respect, l'adaptabilité, l'empathie, une approche sans jugement, une conscience de soi, un optimisme, et une capacité de montrer de l'espoir aux clients.
- Une Connaissance et expérience de techniques qui facilitent le changement comportemental du client, y compris l'entrevue motivationnelle, le modèle des étapes de changement, l'engagement assertif et non coercitif, et une planification axée sur la personne
- De solides compétences en communication, en écoute active et des techniques de résolution de problèmes
- Des connaissances liées aux préoccupations culturelles
- Une capacité de construire et de maintenir des relations caractérisées par de la dignité, du respect, de la confiance et du choix
- La capacité de personnaliser les services pour les clients, en prenant en compte leur âge, sexe, culture, antécédents et handicap(s)

Pour aider le personnel à mieux construire et maintenir leurs connaissances et compétences, il est important pour les initiatives du Logement d'abord d'incorporer une formation pour le personnel (Keller et al. 2013). La formation peut être formelle ou informelle mais, en tant que stratégie de formation, Nelson et al. (2013) suggèrent qu'une formation formelle soit créée et mise en œuvre, au lieu d'une formation sur le terrain. Plus encore, Durlak et DuPre (2008) recommandent d'avoir une formation axée sur le personnel et pas seulement des connaissances techniques, mais aussi tout faire pour améliorer leur motivation, leur auto-efficacité, et des attentes sur leur performance. Par exemple, il est fort probable que les fournisseurs de services qui, reconnaissent le besoin d'une intervention déterminée, croient à son bon fonctionnement, ont confiance en leur capacité de la mettre en œuvre et ont les compétences nécessaires, auront davantage tendance à mettre en œuvre des programmes, avec un degré plus élevé de fidélité et de dosage (Durlak & DuPre, 2008). Une reformation peut être aussi offerte au personnel afin de s'assurer d'une fidélité continue envers le programme (Durlak & DuPre, 2008). Cependant, Torrey et al. (2012) mettent en garde sur le fait que la seule formation du personnel ne

suffit pas à garantir la mise en œuvre efficace du Logement d'abord, surtout si les organismes sont obligés de faire différents types de travail ou de travailler différemment à cause de leur participation aux initiatives du Logement d'abord. Dans ce cas, la formation devrait être accompagnée par des changements au flux de travail, afin de s'assurer du bon déroulement des changements sur le lieu de travail. Les entrevues menées à Regina ont recommandé une bonne éducation/formation ou des salaires compétitifs pour réduire le roulement du personnel et attirer les demandeurs appropriés

Propriétaires. Des opportunités et des avantages doivent être proposés aux propriétaires. Les propriétaires qui désirent participer doivent être identifiés et des propositions de prestations doivent être créées, comme les suppléments de loyer. Les suppléments de loyer se sont avérés être une bonne stratégie pour plusieurs sites, car ils permettent aux propriétaires de continuer à recevoir un loyer du marché, tout en proposant un loyer abordable pour les clients (Gaetz, 2013; Nelson et al., 2013). En fait, Nelson et al. (2013) considèrent que les subventions au logement font partie de la réussite des clients dans le projet At Home/Chez Soi. Les suppléments de loyer peuvent être administrés de plusieurs manières différentes, y compris par les fournisseurs de logements à but non lucratif, les autorités de logement, et les agences gouvernementales qui fournissent les paiements d'aide sociale (Keller et al., 2013).

De bonnes relations avec les propriétaires sont très importantes dans la réussite des initiatives du Logement d'abord. Les propriétaires participatifs doivent être informés complètement des procédures et des rôles du Logement d'abord, y compris les personnes qu'il faut contacter. En plus, les ententes avec le propriétaire devraient être maintenues par le Logement d'abord pour établir de bons rapports. Le Logement d'abord doit être attrayant pour les propriétaires, car beaucoup d'entre eux peuvent être nerveux de louer à des clients qui ont vécu dans la rue ou qui ont des antécédents de troubles mentaux, d'alcoolisme ou de toxicomanie, ou des problèmes comportementaux (Gaetz, 2013b; Scott, 2013d). Certaines stratégies utilisées par le passé peuvent inclure la promesse de l'équipe du Logement d'abord : a) de fournir aux propriétaires une garantie que le loyer sera payé tous les mois ; b) de signer le bail et de sous-louer ensuite l'appartement aux clients ; c) de couvrir tout coût associé avec le nettoyage et les réparations, en cas de dommages ; d) de procéder à des expulsions nécessaires ; e) d'assumer la responsabilité de la vérification et de l'admission des clients ; et f) de fournir des réponses rapides quand des problèmes apparaissent (Gaetz, 2013b; Greenwood et al., 2013; Nelson et al., 2013; Pearson, Locke, Montgomery, & Buron, 2007). Ces types d'ententes avec les propriétaires ont tous été bien reçus, car ils proposent aux propriétaires du financement et du soutien qu'ils ne recevraient pas en gérant leurs biens de location. Le fait que cela fasse partie du Logement d'abord offre une garantie de location au propriétaire (Gaetz, 2013b).

Dans certaines villes, il y a eu de la confusion entre propriétaires concernant quels organismes appartenaient aux initiatives du Logement d'abord et quels organismes étaient

indépendants. Il y a eu certains cas où les propriétaires croyaient à tort que les clients faisaient partie du programme du Logement d'abord et accusaient l'équipe du Logement d'abord quand les promesses et les soutiens garantis par l'équipe ne se concrétisaient pas, parce que l'organisme de départ n'avait pas le processus, les protocoles ou les soutiens d'une équipe du Logement d'abord en place (Scott & Gaetz, 2013). Quand ces types de problèmes apparaissent, le soutien du propriétaire envers les programmes du Logement d'abord est menacé. De tels problèmes confirment la nécessité d'avoir une équipe du Logement d'abord et des organismes partenaires qui communiquent avec les propriétaires.

Le projet At Home/Chez Soi a révélé aussi des défis dans la création et le maintien de bonnes relations avec les propriétaires (Nelson et al., 2014). La stigmatisation et le racisme des propriétaires se sont avérés être des défis importants dans certains sites, surtout pour les clients atteints de troubles mentaux. La quantité d'énergie nécessaire pour maintenir et réparer les relations avec les propriétaires après l'expulsion de certains locataires, était aussi inattendue et a presque menacé l'accès de l'équipe du Logement d'abord aux logements des propriétaires. Plus encore, certains sites n'étaient pas capables de tenir toutes les « garanties » promises aux propriétaires (ex : visites régulières et réparations rapides aux logements endommagés), obligeant les propriétaires à quitter le programme. Certains propriétaires ont aussi mentionné qu'ils n'étaient pas contents avec le nombre de contacts qu'ils avaient eu avec les équipes de logement et cliniques, et ont ressenti que les équipes ne répondaient à leurs besoins et aux besoins des locataires (Nelson et al., 2013). Les propriétaires ont aussi remarqué qu'il fallait compter plus de temps pour les locataires du Logement d'abord de s'habituer aux normes de leurs immeubles que pour les locataires qui ne font pas partie du Logement d'abord, et cela à un effet sur le temps du propriétaire. Pour terminer, les propriétaires ont indiqué qu'ils ne savaient qui contacter, l'équipe de logement ou de soutien, quand un problème apparaissait avec des clients. Ceci reflète un autre défi potentiel qui peut être associé quand il y a une division entre les équipes de soutien et de logement. Le programme du Logement d'abord de Lisbonne utilise seulement une unité par appartement pour promouvoir l'intégration (Ornelas, 2013). Par conséquent, cela pourrait aider à attirer davantage de propriétaires, car moins d'ITMC dans l'appartement signifie moins de travail pour les propriétaires.

Coûts de la location. Certains programmes du Logement d'abord limitent les coûts de location des résidents à pas plus de 30% de leur revenu (ex : MM), alors que CSH (2013) suggère que les loyers des résidences de logements collectifs ne dépassent pas les 30% du revenu du client et jamais au-delà de 50%. Cependant, comme de plus en plus de personnes sont logées, la demande en suppléments de loyer peut dépasser la quantité de financement disponible, sauf si certains clients arrivent à se rétablir ou sont placés dans des logements plus abordables (Gaetz, 2013b). Par conséquent, dans certaines villes, si

le marché du logement abordable est en manque, la quantité de logements doit augmenter pour répondre aux limites inévitables des programmes de suppléments de loyer. Gaetz (2013b) suggère au Logement d'abord d'être en lien avec une stratégie de logements abordables, ayant pour but d'augmenter la disponibilité de logements. Ces stratégies peuvent aider à créer davantage de logements abordables, y compris des investissements directs dans de nouveaux logements, des changements au zonage (ex : zonage inclusif, des appartements secondaires réglementés et légalisés), et des incitatifs financiers pour le secteur privé.

Contexte local. Le contexte local d'une ville ou d'une communauté déterminée doit être aussi pris en compte lors de la mise œuvre du Logement d'abord. Les facteurs comme la taille de la ville, les logements disponibles, les taux de vacance, la législation locale relative à la location, l'économie locale et les caractéristiques démographiques, influenceront la manière dont le Logement d'abord est mis en œuvre dans une ville déterminée (Gaetz, 2013b; Keller et al., 2013). De même, le contexte politique et du logement, la taille et la capacité des services existants, les organismes fournisseurs de logements, l'éventail existant de services et de soutien, les croyances culturelles, les valeurs et les pratiques façonneront la manière dont le Logement d'abord doit s'adapter aux contextes locaux (Keller et al., 2013). Par exemple, certaines communautés peuvent se concentrer sur le logement permanent avec services de soutien et d'autres sur le logement subventionné et le relogement rapide (Gaetz, 2013b). D'autres communautés concentrent leurs efforts sur certains groupes, comme les personnes autochtones, les jeunes, les familles et les sans abri chroniques, à cause de leur représentation disproportionnée parmi la population de sans abri et leur risque élevé de devenir sans abri (Scott; 2013a; Scott & Gaetz, 2013). Les caractéristiques de la population dans la communauté peuvent aussi influencer la manière dont les structures de gouvernance et organisationnelles sont conçues et comment les stratégies sont utilisées pour accroître le soutien pour le Logement d'abord.

Les programmes sous revue à Edmonton, Vancouver et Regina ont tous pris en compte le contexte local de différentes manières. Par exemple, le PCA a ajouté les programmes pour les jeunes et les individus atteints de VIH. Les initiatives du Logement d'Abord à Edmonton ont donné la priorité aux personnes autochtones sans abri, en s'assurant que 50% des clients logés par le programme du Logement d'abord sont autochtones. Plus encore, les initiatives du Logement d'abord ont reconnu qu'il était nécessaire pour les dirigeants de la communauté autochtone de faire explicitement partie de leur structure de gouvernance (Scott, 2013a).

En plus, la ville de Lethbridge a concentré ses efforts sur l'itinérance des membres de Premières Nations qui vivaient avant dans les réserves, en développant des partenariats avec des organisations culturelles et des communautés des Premières Nations voisines, en éduquant les membres des Premières Nations qui vivent dans les

réserves au sujet de la location de logements à Lethbridge, en créant des logements de transition à court terme pour aider dans la transition entre les réserves et le milieu urbain, et en réduisant les préoccupations liées au racisme chez les propriétaires (Scott & Gaetz, 2013). Lethbridge a aussi remarqué qu'une grande population de sa main d'œuvre était des éducateurs. La ville a donc voulu accroître la sensibilisation et rallier du soutien pour le modèle du Logement d'abord (Scott & Gaetz, 2013). Pour le projet At Home/Chez Soi, certains des sites ont adopté des cadres antiracistes /anti-oppressions, à cause des groupes racialisés dans leur population.

En essayant de déterminer la meilleure façon d'adapter une nouvelle initiative du Logement d'abord à une communauté, il est toujours utile de compléter une évaluation communautaire, incluant ainsi toute la communauté, afin de déterminer les besoins spécifiques de cette communauté avec des données solides (Scott & Gaetz, 2013; Gaetz, 2013b). En faisant cela, tous les secteurs, partenaires et individus qui participent ou sont touchés par cette initiative pourront être informés de la mise en œuvre de la stratégie et pourront identifier les composants les plus importants de l'initiative.

Partenariats. La création de nouveaux partenariats et le renforcement des partenariats existants sont aussi des facteurs importants dans la mise en œuvre du Logement d'abord. Tel que mentionné auparavant, les partenariats, y compris les partenariats multisectoriels, sont la clé des initiatives du Logement d'abord. L'itinérance est un problème complexe qui nécessite une réponse coordonnée de la part de plusieurs secteurs, afin d'adresser cela de manière efficace. Même si traditionnellement, la responsabilité de l'itinérance incombe aux secteurs du logement et de l'itinérance, des services sociaux, de la justice pénale, des services d'urgence, d'autres services sociaux jouent un rôle important dans l'élimination de l'itinérance (Gaetz, 2013b; Nelson et al., 2013). De nombreux défis auxquels les personnes sans abri font face, en recevant des services, proviennent de la complexité structurelle des systèmes des services existants et des difficultés qui pourraient s'ensuivre quand les individus ont besoin de communiquer avec plusieurs fournisseurs et agences de services (Gaetz, 2013b).

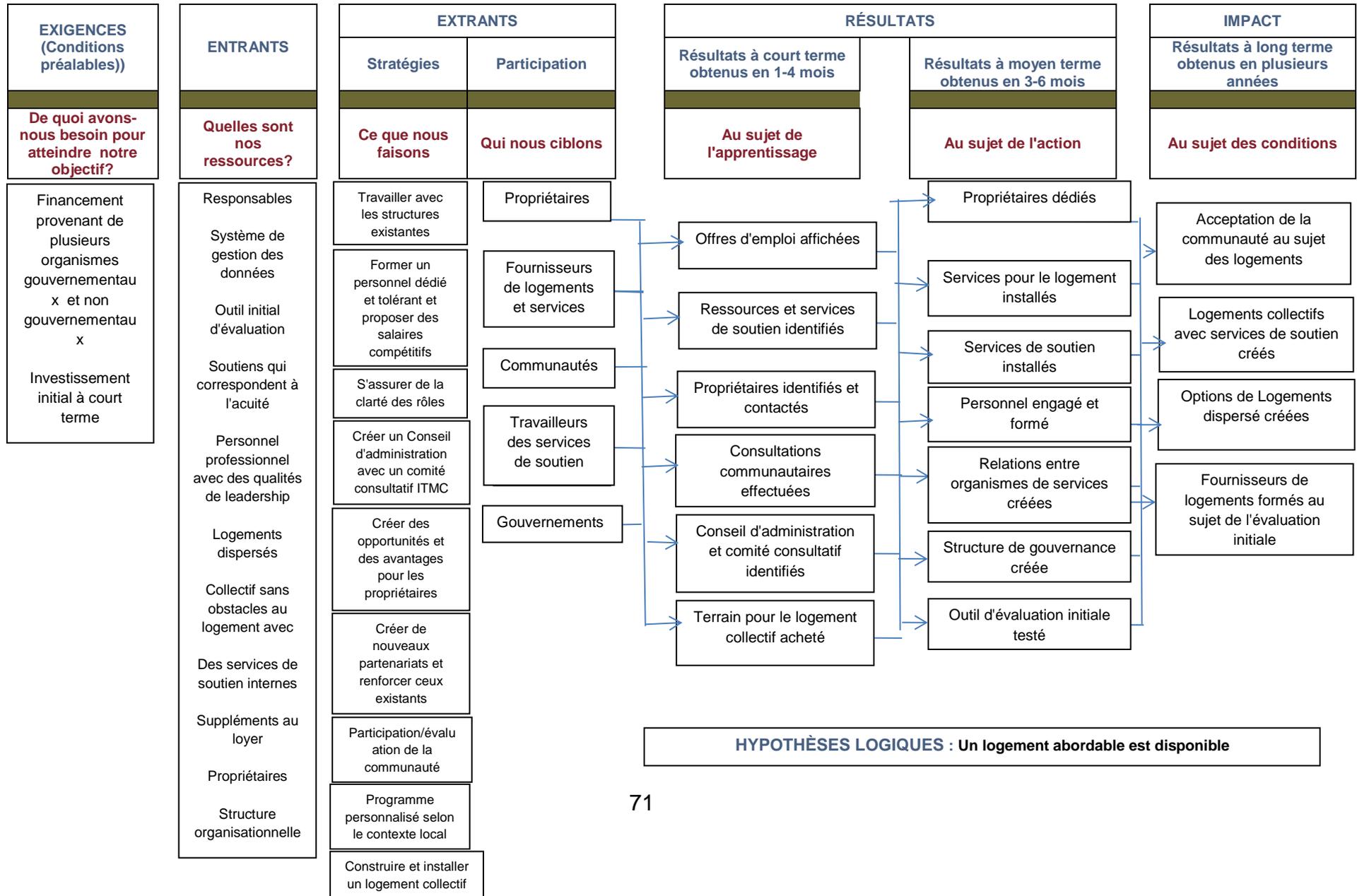
Les partenariats sont des moteurs importants pour les initiatives du Logement d'abord. Les évaluations du projet At Home/Chez Soi ont démontré que les principaux facteurs communautaires qui facilitaient la mise en œuvre incluaient la capacité aux initiatives du Logement d'abord de créer des partenariats avec des réseaux de services existants, ainsi que sa capacité à bâtir des partenariats avec des organismes et ministères gouvernementaux pour mieux sécuriser les logements, les services de santé mentale et d'aide aux sans abri, les programmes gouvernementaux de soutien du revenu, les associations de propriétaires, et les organisations communautaires, qui aident à orienter les personnes vers les systèmes de justice pénale, les soins de santé et les services sociaux (Nelson et al., 2012, 2013, 2014). En fait, à partir de la troisième année, sur un projet de quatre ans, il a été démontré que le sentiment d'engagement et d'appartenance

au projet, de la part des différentes équipes de logement, organismes partenaires dans les systèmes de services sociaux et de santé mentale, et de part les individus de la communauté, améliore la capacité du programme et répond mieux aux besoins des participants (y compris un meilleur accès à des services professionnels divers, comme des experts cliniques, des spécialistes du logement, des conseillers en économie domestique, psychiatres et spécialistes en soutien professionnel), ainsi qu'une amélioration des perspectives de durabilité du Logement d'abord (Nelson et al, 2013).

Les organismes à but non lucratif, comme HT et CMH, qui ont déjà créé des partenariats communautaires, peuvent être très utiles dans la gestion des initiatives du Logement d'abord. Les principales forces du PCA étaient leurs équipes multidisciplinaires, les partenariats qu'ils avaient créés avec les organismes communautaires et la gamme de services, ressources et soutiens qu'ils proposaient à leurs résidents. Une formation conjointe entre les organismes du logement et une communication régulière entre les différents organismes sont aussi des outils importants et utiles pour aider à construire des liens entre les organismes communautaires de Vancouver.

Figure 5. Phase 2 : Obtenir des ressources

• Objectif primordial : Phase 2 : Obtenir des ressources pour adopter le programme (2 ans)



7.1.3 Phase 3 : Mettre en œuvre le programme

Dès que les ressources sont mises en place, la troisième phase peut commencer, en acceptant les clients (voir la Figure 6). L'objectif de la phase 3 est de mettre en œuvre le Logement d'abord pendant le période d'essai qui dure entre 1 an et 1 an et demi. Les projets pilotes, comme ceux qui ont été menés à Calgary, ont été utilisés pour prouver le concept du Logement d'abord, pour démontrer qu'il fonctionne dans une ville en particulier et pour s'assurer que des résultats peuvent être obtenus rapidement avec le modèle du Logement d'abord (Gaetz & Scott, 2013). La planification et la mise en œuvre du Logement d'abord doivent être appliquées de manière à pouvoir observer les réussites rapidement grâce au processus de mise en œuvre, tout en limitant les perturbations aux services (Gaetz, 2013b). L'hypothèse de la troisième phase du modèle de mise en œuvre est d'avoir à disposition une gamme d'options de logements dans la communauté.

Plusieurs méthodes réussies de modèles de mise en œuvre du Logement d'abord ont été rapportées à Vancouver, Edmonton et Regina, incluant des travailleurs de services de soutien agissant en tant qu'outils de ressources, effectuant des dénombrements de sans abri, accédant à une variété de ressources communautaires, gérant la distribution de médicaments, les services internes dans des logements collectifs avec services de soutien pour les ITMC, la tutelle et l'utilisation de partenariats. D'autres méthodes sont mentionnées ci-dessous.

Acceptation. Quand l'on accepte les clients dans les programmes du Logement d'abord. Il est important d'accepter tous les sans abri, mais d'offrir des logements à ceux qui en ont le plus besoin. À Vancouver, l'acceptation de clients, qui « correspondaient » au mieux aux logements disponibles, a permis de favoriser les besoins des individus et a été vue comme une force dans le programme. CP, à Edmonton, a remarqué que certains sans abri étaient « laissés pour compte ». Par conséquent, une approche de non exclusion est recommandée. En plus, l'approche « aucune fausse route » à Edmonton a permis à de nombreux clients d'être acceptés et de simplifier le processus d'application afin d'éviter les défis qui se sont produits à Glasgow (Johnsen & Fitzpatrick, 2013).

Location du logement. En plus, les locataires devraient signer un bail normal identique à un autre bail signé par des personnes qui ne vivent pas dans des logements avec services de soutien, laissant entendre que les locataires se doivent de respecter les conditions de la Loi provinciale sur la location immobilière. Pour terminer, il ne devrait pas y avoir de limites mises en place dans la durée de temps du bail des clients, et aucune autre exigence (ex : sobriété) qui irait au-delà des conditions générales typiques de location; afin qu'ils puissent garder leur logement (CSH, 2013; Greenwood et al., 2013). En fait, il y a eu beaucoup moins de roulements et des séjours plus longs dans les résidences qui n'avaient pas de limites à la durée de temps de la location (ex : PCA).

Choix. Des choix doivent être proposés à chaque étape. Même si les clients sont placés dans des logements collectifs/avec services de soutien, il est possible de proposer aux clients des choix comme l'appartement ou l'étage où il vivra (Patterson et al., 2013). D'autres stratégies, comme des réunions régulières de locataires pour recueillir des commentaires, peuvent être intégrées pour permettre aux locataires d'être mieux au courant de ce qui se passe dans la résidence (Scott, 2013c). De telles réunions ont aussi permis aux administrateurs du programme de mieux déterminer quels types de programmes fonctionnent mieux et quels programmes sont préférés par les clients. En général, si les clients aiment la résidence dans laquelle ils vivent et trouvent qu'elle offre des niveaux adéquats de vie privée, d'indépendance, de sécurité et de qualité, les clients auront plus tendance à rester dans le logement avec services de soutien (Pearson et al., 2007). À Vancouver, les fournisseurs de logements prennent en compte les préférences des clients et ceci est vu comme une force du programme.

Pour terminer, les clients devraient avoir la possibilité de choisir parmi plusieurs logements, et les choix fournis devraient refléter des modèles et emplacements de logements différents (CSH, 2013). Par conséquent, il est important de ne pas oublier le point de vue du client, car il s'agit d'une variable importante à prendre en compte lorsque l'on essaye de trouver un logement pour un client.

Attribution du soutien. Certaines considérations doivent être prises en compte sur la manière dont les clients recevront les services des équipes TCD ou GCG. Un composant important du lien entre le Logement d'abord et la réussite du client dépend des soutiens disponibles qui correspondent aux clients, selon leurs besoins et leur acuité, y compris leur niveau de trouble psychiatrique, pendant le processus de gestion des cas (Clark & Rich, 2003; Wong et al., 2006). Plus précisément, l'acuité d'un client dépend : a) des nombreux problèmes systématiques et individuels du client; et b) de la sévérité de ces problèmes. Les problèmes qui peuvent contribuer à l'acuité sont : la santé mentale, l'alcoolisme et la toxicomanie, les expériences de violence, l'âge, les aptitudes à la vie quotidienne, l'éducation, l'employabilité, et les soutiens sociaux. Par conséquent, l'acuité peut, et devrait, être utilisée pour déterminer le niveau approprié, l'intensité, la fréquence des soutiens de gestion des cas, qui sont nécessaires pour maintenir le logement d'une personne. Ces soutiens devraient être donc fournis par l'équipe (Gaetz & Scott, 2013b).

À Edmonton, un travailleur à l'accueil complète les évaluations SPDAT (à l'accueil et pendant les étapes du logement) pour évaluer l'acuité. Selon leur acuité, la personne peut être dirigée vers le marché du logement, le marché du logement avec de soutiens mobiles (CAT; TCD) ou un logement structuré avec services de soutien. Une formation continue s'est avérée être un outil important dans l'utilisation du SPDAT, afin d'accroître la fiabilité. Les gestionnaires de programmes qui utilisent les équipes TCD et GCG devraient s'assurer qu'une surveillance liée aux besoins des clients soit mise en place, car le niveau de soutien du client peut changer au fil du temps, et les besoins au complet du client

peuvent ne pas être visibles lors de la première rencontre avec l'individu (Gaetz, 2013b). En fait, c'était l'un des principaux défis pour les équipes GCG pendant le projet de démonstration du At Home/Chez Soi. Le personnel GCG a remarqué que de nombreux clients avec des « besoins modérés » avaient des besoins plus élevés qui nécessitaient des heures de travail considérables et des compétences diverses de la part du personnel. (Nelson et al., 2012). Plus encore, dans de nombreux cas, il a été difficile de réassigner le client aux équipes TCD, après avoir correctement déterminé leurs réels besoins par rapport à leurs besoins d'origine. Par conséquent, vers la fin de la troisième année, les équipes GCG ont commencé à ressembler de plus en plus à des équipes TCD, car ils devaient sécuriser l'accès à des ressources spécialisées (comme des médecins) et devaient prendre une approche axée plus sur l'équipe par rapport à la gestion des cas (Nelson et al., 2013). Sans grande surprise, les documents ont démontré qu'un soutien inadéquat par rapport aux besoins et à l'acuité des individus crée des problèmes directs et une instabilité de logement pour les clients (Gaetz & Scott, 2013). En plus, les sans abri chroniques qui souffrent de dépendances ont expérimenté des changements d'humeur après avoir été logés, et le soutien du personnel a été important pour gérer les changements sociaux (Johnsen & Fitzpatrick, 2013).

Approche axée sur le client. Un des fondamentaux du Logement d'abord est le choix du client. Cette philosophie devrait être appliquée aux services qui sont offerts aux clients. Une des grandes forces du PCA était leur approche axée sur le client, favorisant ainsi les besoins individuels. Les clients devraient avoir la possibilité de choisir les services qu'ils voudraient recevoir et être des participants actifs dans la conception, la création et la mise en œuvre des plans de services personnalisés créés (CSH, 2013). Les objectifs identifiés devraient être réalistes, mesurables et atteignables, et le personnel devrait mettre à jour régulièrement les plans de services des clients selon le changement des besoins et des objectifs des clients.

Confidentialité. L'un des défis identifiés au CP (Edmonton) était le manque d'échange d'information entre les fournisseurs de services, principalement à cause des règlements sur la protection de la vie privée. Au PCA, les entrevues des intervenants ont démontré que l'une des forces du programme était la possibilité pour le personnel de divulguer les informations, en cas de besoin, à des personnes et des services qui participent aux soins de santé du client. Les personnes et services peuvent inclure : les thérapeutes en santé mentale, les agents accrédités, les services de logements liés à la santé mentale, les médecins et les psychiatres.

Roulement du personnel. Un défi constant qui a été identifié au PCA, MM et CP était le roulement du personnel. Les résidents ont remarqué qu'il était difficile de créer des relations de confiance avec le personnel, principalement à cause du roulement du personnel. Les entrevues avec les intervenants à Vancouver ont suggéré que le roulement peut être dû, en grande partie, à cause du transfert du personnel entre les différents

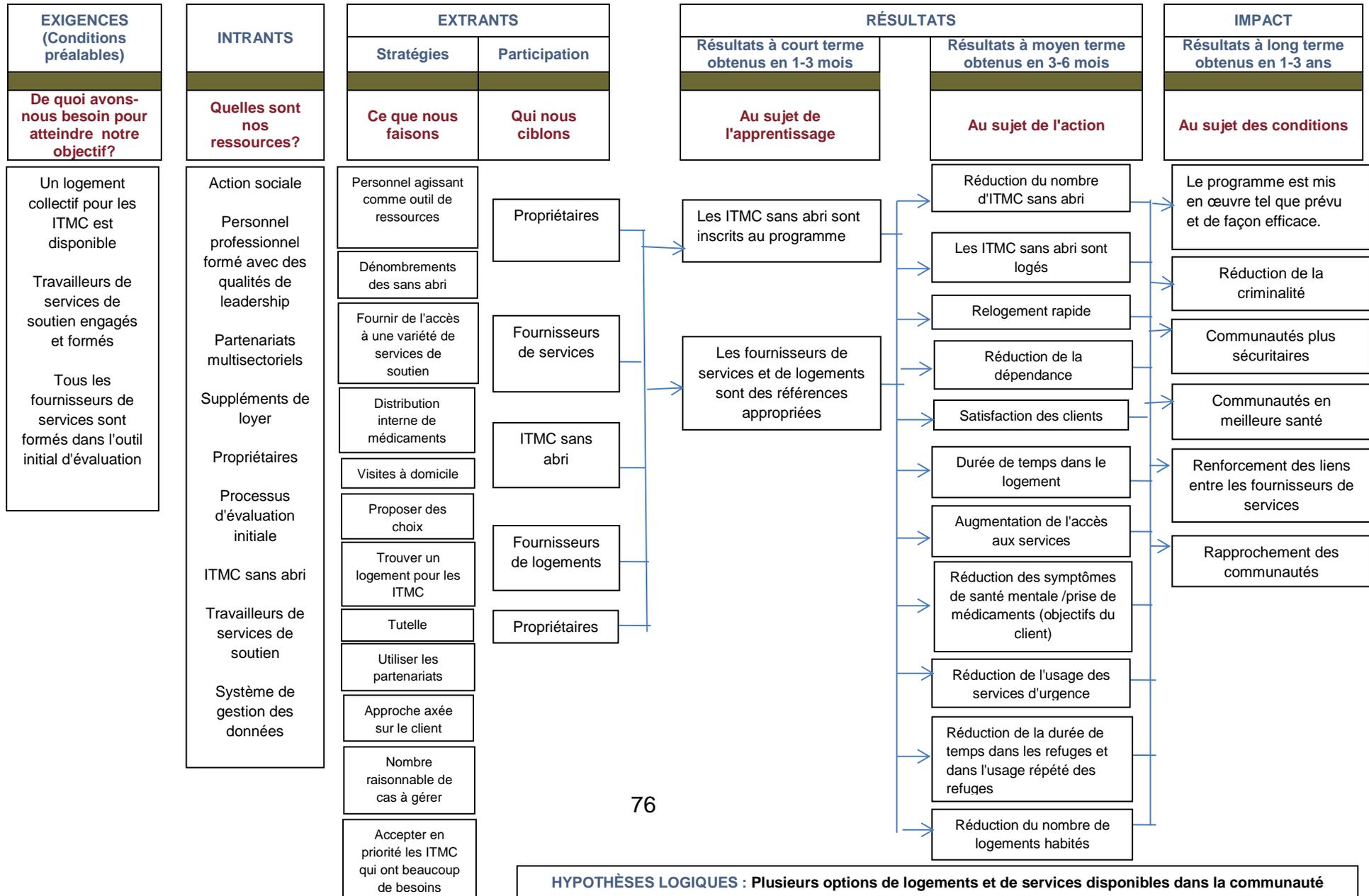
organismes gérés par le CMH. Les entrevues à Edmonton ont aussi indiqué que le roulement provenait de l'intensité du travail. Offrir du soutien et une charge de travail maximale peuvent réduire le roulement. D'autres cas d'études proposent aussi des suggestions pour empêcher le roulement du personnel.

Le projet At Home/Chez Soi a révélé quelques défis liés au personnel, dont les initiatives du Logement d'abord devraient prendre en compte et s'y préparer. Le roulement du personnel devient un réel défi pendant la troisième année de la mise en œuvre du programme. Le personnel semble partir pour des raisons différentes, dont des charges de travail importantes, une pression pour répondre aux calendriers du projet, et des préoccupations liées à la sécurité du travail (Nelson et al., 2013). Si ce problème n'est pas géré correctement, le roulement du personnel peut avoir un impact négatif sur la continuité du programme et sur les services proposés. Un des facteurs utiles qui a permis au projet At Home/Chez Soi de réduire les conséquences négatives associées au roulement du personnel, était un leadership fort et stable au sein de l'organisme hôte qui a aidé les équipes à résister au roulement des dirigeants d'équipe. Il est important de noter que le roulement du personnel est un problème courant dans le secteur des services sociaux et n'est pas exclusif au projet At Home/Chez Soi

Les préoccupations liées au nombre de cas et à la charge de travail du personnel ont aussi été identifiées comme un problème important dans les sites At Home/Chez Soi et au CP. Les sites ont remarqué que leur charge de travail était plus légère au début du projet, mais est devenue de plus en plus importante (et souvent trop pesante), surtout à cause de l'augmentation du nombre de clients qui rejoignaient le programme (Nelson et al., 2012). Deux sites (Vancouver et Toronto) ont particulièrement souffert de l'augmentation des nouveaux clients, tout en essayant de leur trouver un logement, de soutenir les clients existants, et de les aider à garder leur logement. De même, à Montréal, la quantité du nombre de cas a ralenti l'adoption de l'approche de rétablissement, principalement à cause du manque de temps pour se consacrer à ce programme (Nelson et al., 2012). En fait, le projet a changé le ratio en nombre de cas des équipes GCG de 1:20 à 1:16 (le ratio en nombre de cas des équipes TCD reste à 1:10), dans un effort de réduire les défis que les sites subissaient avec les charges de travail. Un autre facteur qui a contribué à leurs charges de travail excessives était le temps de déplacement des visites à domicile, surtout à cause des logements qui sont répartis un peu partout dans la ville. Il y a un grand besoin de mettre en place des mesures, afin de s'assurer du bien-être du personnel (ex: avoir des horaires réguliers, pouvoir faire un compte rendu), de réduire le roulement du personnel et les préoccupations liées aux nombres de cas et aux charges de travail. (Nelson et al., 2013).

Figure 6. Phase 3 : Mettre en œuvre le programme

• **Objectif primordial : Phase 3: Mettre en œuvre le programme pendant la période d'essai (entre 1 an et 1 an et demi)**



HYPOTHÈSES LOGIQUES : Plusieurs options de logements et de services disponibles dans la communauté

7.1.4 Phase 4: Maintenir le programme

La dernière phase, la phase 4 (voir figure 7), commence dès que le programme a été mis en œuvre avec succès, a atteint ses objectifs et est économiquement efficace. L'objectif de la quatrième phase est de maintenir le programme. La durée de temps de cette phase est indéterminée. L'hypothèse est qu'il y aura de nouveaux ITMC sans abri. Afin que le programme reste viable au fil du temps, il doit être mis en œuvre tel qu'il a été planifié. Le financement doit continuer et le programme doit être suffisamment efficace pour réduire l'itinérance chez les ITMC.

Surveillance du programme. Avant tout, une surveillance continue du programme doit être présente afin de s'assurer qu'il est correctement mis en œuvre. Les données liées au processus peuvent être collectés et utilisés aux fins d'assurance de la qualité et pour déterminer si la mise en œuvre du programme du Logement d'Abord réussit à atteindre les normes prédéterminées, en démontrant une fidélité aux principes du Logement d'abord (Gaetz & Scott, 2013; Rog & Randolph, 2002), et en vérifiant si les adaptations introduites au programme facilitent ou entravent les résultats du programme (Durlak & DuPre, 2008). De tels renseignements sont aussi très utiles pour améliorer les services, déterminer l'acheminement des fonds et des ressources, identifier les sous-populations non incluses dans le programme, et les conditions particulières qui semblent faciliter le Logement d'abord dans la communauté déterminée. Ensemble, le processus et les résultats des données permettront de voir ce qui fonctionne, pour qui et sous quelles conditions.

Les systèmes d'évaluation et la surveillance des données peuvent aussi potentiellement aider les fournisseurs de services (Gaetz, 2013b). Si les informations complémentaires au sujet des clients sont collectées, les fournisseurs de services peuvent récupérer les données agrégées pour obtenir des renseignements concernant les caractéristiques de leurs clients, les résultats des services fournis, et la manière dont leur organisme propose les services proposés. En conclusion, ces renseignements peuvent être utilisés pour façonner les services afin de mieux répondre aux besoins des clients. Présentement, une méthode cohérente de collecte des données n'est pas utilisée pour tous les sites. Même si Edmonton n'utilise pas le SPDAT, les travailleurs de soutien dépendent des « données expérimentales » ainsi que du SPADAT, en conséquence, les résultats peuvent varier selon l'évaluateur. Cet exemple illustre l'importance d'une bonne formation lors de la mise en œuvre des outils de collecte des données.

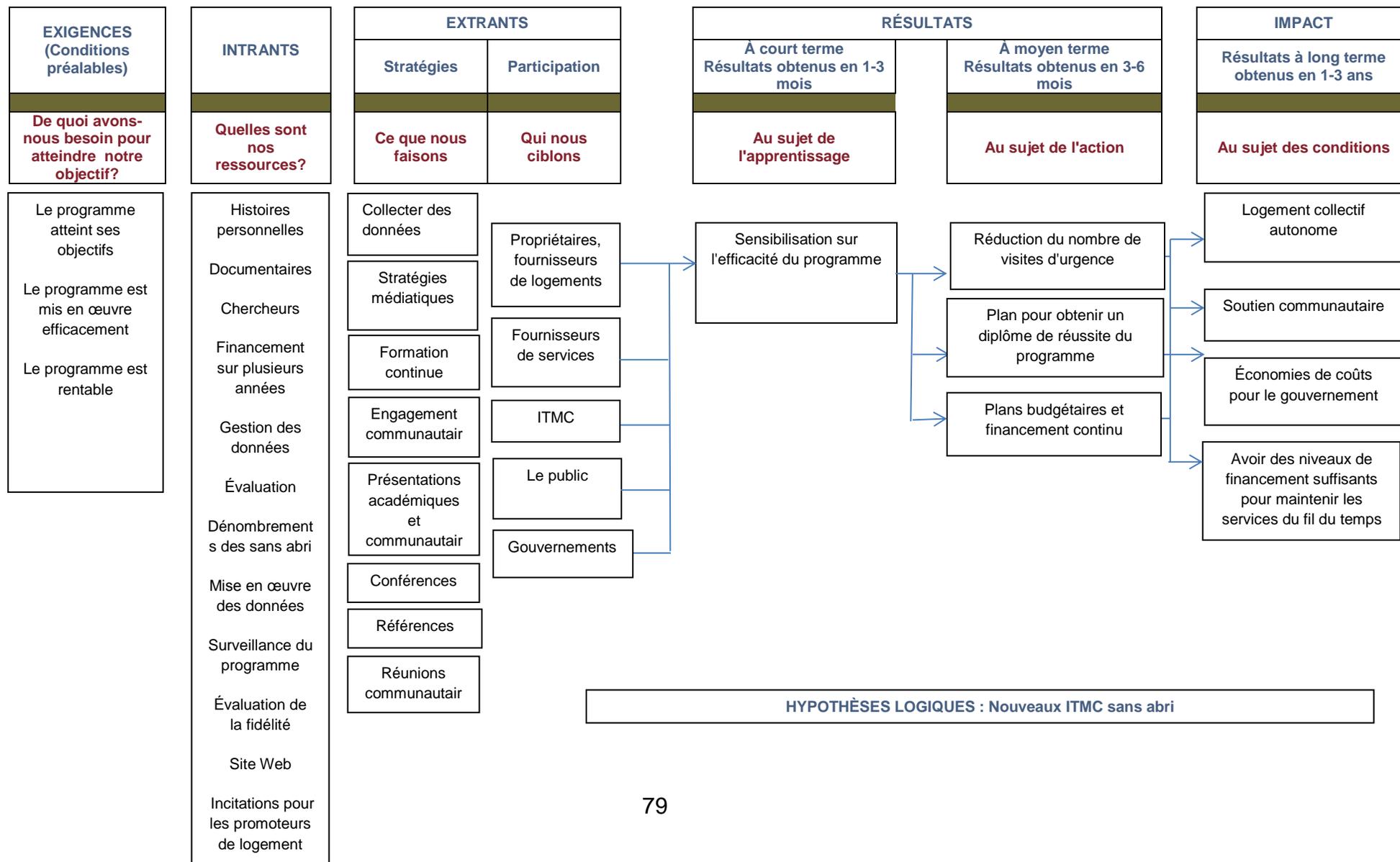
Soutien financier continu. Un des facteurs les plus importants dans la durabilité du programme est le soutien financier continu. Un moyen pour maintenir le programme est de créer un établissement collectif qui est financièrement autonome grâce aux loyers, et justifier le financement gouvernemental grâce aux économies de

coûts des visites à l'urgence et de l'utilisation des refuges. Les programmes doivent avoir mis en place un plan qui a pour but de maintenir de bons niveaux de financement pour maintenir leurs services au fil du temps. Les programmes de diplômés peuvent permettre aux établissements de libérer certains logements, et économiser de l'argent en aidant les ITMC à devenir plus autonomes et à quitter le logement collectif pour un logement abordable. Selon la rapidité à laquelle cela se produit, les programmes du Logement d'abord pourront être capables de rediriger des fonds, provenant d'une baisse des demandes des services d'urgence (Gaetz, 2013b). Cependant, s'il n'y a pas assez de temps disponible pour effectuer ces types d'avantages financiers, des stratégies alternatives devront être mises en place. Le McEwen Manor, à Regina, est financièrement autonome et peut être utilisé comme exemple sur la manière de mettre en œuvre une résidence durable.

Stratégies médiatiques. Une des méthodes pour s'assurer d'un financement continu est de propager le message sur l'efficacité du programme. Les stratégies médiatiques mentionnées dans la première phase peuvent être utilisées pour atteindre cet objectif. Cependant, le message à communiquer concerne maintenant l'efficacité du programme. Par conséquent, il est important de collecter et d'analyser les données, et de présenter ces renseignements pendant les réunions communautaires, les conférences et dans les publications. Il existe aussi d'autres actions importantes nécessaires pour maintenir le programme, comme l'engagement communautaire, une formation continue, un maintien des liens aux services, la création de nouveaux services, et fournir des mesures incitatives pour la construction/proposition de logements abordables pour les ITMC.

Figure 7. Phase 4: Sustain Program

• **Objectif primordial : Phase 4: Maintenir le programme (indéfiniment)**



8.0 Mise en œuvre du Logement d'abord à Saskatoon : Résultats de l'évaluation des besoins et de la faisabilité

Un aspect de la mise en œuvre du Logement d'abord est de s'assurer que le programme est adapté au contexte local. Par conséquent, une évaluation des besoins et de la faisabilité a été menée à Saskatoon afin de mettre en œuvre le modèle dans cette ville.

Le modèle de mise en œuvre a été appliqué à Saskatoon pour voir quels éléments seraient applicables selon le contexte local. Mettre en application le modèle à Saskatoon peut aider les futures communautés à utiliser de manière plus efficace les ressources limitées. Saskatoon n'a pas présentement un modèle du Logement d'abord. CUMFI et le Lighthouse ont été choisis pour l'évaluation des besoins et de la faisabilité à Saskatoon, car ils proposent des services, en partie, à des ITMC et sont situés dans le centre-ville de Saskatoon ou dans un quartier du centre, et sont situés dans des endroits accessibles pour les personnes sans abri de Saskatoon. Plus encore, les deux organismes possèdent et exploitent un logement à Saskatoon ciblant une clientèle variée, avec des services qui sont incorporés seulement quand les besoins initiaux en logement sont atteints. Les résultats du CUMFI et du Lighthouse ont été rassemblés dans ce présent document.

Comment une personne sans abri peut avoir accès à un logement à Saskatoon

Il n'existe pas de procédure établie pour les ITMC sans abri à Saskatoon qui désirent avoir accès à des services. Chaque organisme a son propre processus d'acceptation de références. Même si ces organismes communiquent entre eux, ils ne le font pas régulièrement et le font selon le cas du client. Les entrevues des intervenants ont montré également qu'il était difficile pour les clients d'avoir accès aux services ou de naviguer entre les différents organismes.

La plupart des résidents du CUMFI étaient des clients surveillés par le centre de bien-être du CUMFI. Ce dernier n'utilise pas de liste d'attente à cause du faible roulement et du fait que Hessdorfer House n'utilise pas un processus d'application strict. Le personnel du CUMFI a rapidement des clients disponibles dès qu'un logement est vacant. Les résidents peuvent être référés par des officiers de probation, d'autres clients, le centre psychiatrique régional (CPR), une lésion cérébrale acquise (LCA), ou des membres de la famille. Plusieurs participants au CUMFI ont été référés au logement du CUMFI à l'interne par le Infinity House du CUMFI (3). Les références peuvent aussi provenir du refuge YWCA, du Saskatoon Community Youth Arts Programming (SCYAP), de l'équipe mobile LCA - qui est un organisme offrant du soutien à des individus avec des lésions cérébrales acquises à Saskatoon (lésion cérébrale acquise, n.d.), le Réseau TSAF, ainsi que les partenaires et membres de la famille.

Au Lighthouse, tous les clients qui se trouvent à l'étage des individus aux besoins complexes (spécifiquement conçu pour les ITMC) doivent obtenir une référence professionnelle de la part d'un psychiatre, d'un gestionnaire de cas, ou d'un travailleur en santé mentale. Le Lighthouse utilise une échelle d'évaluation des priorités, en utilisant la méthode de l'ajustement optimal pour accepter les clients. La référence est envoyée aux services résidentiels de santé mentale et de toxicomanie pour une évaluation. Ceux qui bénéficieront le plus du programme seront acceptés en tant que clients. Un autre processus de référence est utilisé pour placer les clients dans d'autres types de logements proposés pas le Lighthouse. Souvent, si des appartements deviennent vacants, les clients qui utilisaient les refuges d'urgence et qui bénéficieront le plus des services de soutien sont contactés par les membres du personnel du Lighthouse pour voir s'ils désirent résider au Lighthouse. Si les clients ne sont pas contactés via les refuges, un travailleur social assigné est capable de les référer vers le programme Lighthouse.

8.1 Méthodes

Des entrevues avec le personnel ont été menées et complétées avec les renseignements des dossiers du CUMFI et du Lighthouse, ainsi que d'autres documents provenant du CUMFI, dans le but d'examiner la faisabilité de mettre en œuvre le Logement d'abord à Saskatoon. Les intervenants de la communauté ont aussi été interviewés pour tenter d'avoir une idée des besoins des ITMC à Saskatoon et de la possibilité de mettre en œuvre le Logement d'abord.

CUMFI

Au CUMFI, les membres du personnel du Hessdorfer House et du Centre de bien-être CUMFI (CWC) ont été interviewés. Le Hessdorfer House est un immeuble de logements avec des services de soutien sécuritaires qui sont proposés aux personnes avec des déficiences cognitives. Le Centre de bien-être CUMFI propose un programme de mentorat, des activités de groupe et un centre de ressources où les clients peuvent prendre une douche, utiliser un téléphone, écrire un curriculum vitae, ou rencontrer des amis (CUMFI, 2008). L'expérience professionnelle du personnel, selon leurs positions respectives, varie entre 3 mois et plus de 8 ans.

Neuf clients ont été interviewés au CWC et, de temps en temps, le conseiller du client était présent. Les documents des dossiers des neuf clients ont été examinés, ainsi que les documents du CUMFI, incluant les descriptions du logement, le plan de logement pour les TSAF à Saskatoon et le rapport de fin d'année du CUMFI.

Le Lighthouse Supported Living

Quatre membres du personnel du Lighthouse ont été interviewés, y compris le gestionnaire de cas en santé mentale, le travailleur à l'accueil, l'assistant administratif/personnel de soutien, et le directeur des communications. L'expérience professionnelle des membres du personnel du Lighthouse varie entre un an et demi et trois ans et demi.

Dix résidents ont été interviewés au sujet de leur expérience en tant qu'ITMC avec des difficultés pour se loger, ainsi que leur expérience en tant que résident au Lighthouse. Quatre d'entre eux se trouvent à l'étage pour les personnes avec des besoins de soutien (dépendance ou troubles mentaux), cinq des dix résidents se trouvent à l'étage pour les personnes avec des besoins complexes, et le dernier provient du refuge d'urgence. Une analyse des dossiers et un examen des documents provenant du site Web du Lighthouse ont aussi menés.

Intervenants

À Saskatoon, sept intervenants ont été choisis pour représenter le vaste éventail des personnes de l'établissement, des fournisseurs de services, et des organismes de financement qui travaillent avec les ITMC ou qui aimeraient jouer un rôle dans la mise en œuvre du Logement d'abord à Saskatoon. Ces intervenants interviewés ont été identifiés par un processus de consultation communautaire qui a été tenu par United Way en mai 2013. Les entrevues avec les intervenants ont été menées dans leurs organismes respectifs.

8.2 Descriptions du programme : CUMFI

CUMFI est un organisme communautaire métis à but non lucratif, situé à Saskatoon. CUMFI a été créé en 1993 pour « s'assurer que la voix du peuple Métis soit entendue au niveau municipal, à Saskatoon et dans la région » (projet de logement avec services de soutien pour les TSAF à Saskatoon et la Central Urban Métis Federation Inc. [TSAF et CUMFI], 2007). Le conseil d'administration bénévole travaille pour améliorer le statut économique et social du peuple Métis à Saskatoon, et pour construire des relations communautaires positives (TSAF et CUMFI, 2007).

Avec près de 6000 membres, le CUMFI propose une variété de services, y compris un logement sans drogues ni alcool, pour la communauté du centre-ville de Saskatoon (TSAF et CUMFI, 2007). Le CUMFI reconnaît que le TSAF joue un rôle important dans la vie des individus autochtones de Saskatoon, et des autres membres de la communauté. C'est pour cette raison que CUMFI propose des services qui ciblent les besoins des individus qui sont atteints de TSAF, LCA ou d'autres types de troubles cognitifs comme :

- Le mentorat (soutien personnalisé pour les personnes qui vivent dans différentes situations de logement)
- Le centre de jour (au centre bien-être du CUMFI)
- Le logement avec services de soutien (Hessdorfer House)

L'objectif de ces services proposés par CUMFI est de fournir du soutien aux individus aux prises avec des défis complexes, et de les aider à atteindre un style de vie sain, satisfaisant, et tout faire pour qu'ils puissent s'intégrer à la communauté.

En 2000, le CUMFI a créé un Comité consultatif communautaire avec un ensemble de membres, qui a pour but de conseiller et de superviser la mise en œuvre de la stratégie de logement du CUMFI. Cette stratégie se concentre principalement sur un continuum de soins où les clients reçoivent de l'aide pour faciliter le passage d'un logement de transition à un logement abordable (TSAF et CUMFI, 2007). Le Tableau 4 montre les options de logements fournies par CUMFI.

Tableau 4 : Options de logement fournies par CUMFI

Logement	Description	Personnel	Nombre d'appartements
Hessdorfer House	Logement sécuritaire avec services de soutien pour les personnes atteintes de déficiences cognitives	Parent de foyer collectif	Immeuble avec 5 appartements dont : Trois avec une chambre (1 pour le parent de foyer) Un avec 3 chambres Un avec 2 chambres
- Les clients du refuge se sont adressés au Ministère des services sociaux (MSS) - Les clients peuvent être placés dans 1 des 3 refuges, sur la base de leur évaluation individuelle - Les refuges sont surveillés et ont un personnel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, proposant divers soutiens aux clients			
Infinity House (Créé en mars 2002)	Logement d'urgence et de transition pour les parents célibataires de sexe féminin à haut risque et en temps de crise. Espace commun et salle de ressources pour les enfants Une installation contrôlée et exploitée par des autochtones, reflétant les valeurs et les croyances autochtones Les clients doivent se conformer aux nombreuses conditions mises en place pour progresser et passer les différentes étapes de transition en matière de logement (ex : entre 6 mois et 1 an de sobriété)	Comprend des services de conseil et de soutien Services de proximité pour les clients qui se sont réintégrés à la communauté Équipes de 1 homme et une femme effectuant des visites à domicile entre 13 h et 19 h.	Chaque famille a son propre appartement 16 appartements 4 appartements d'urgence 12 appartements de longue durée 1 salle de ressources/1 Bureau de conseil Peut loger jusqu'à 14 familles
2. a. Kanaway-imik	Logement pour les femmes célibataires à faible risque dont leurs enfants pourraient être placés en		Chaque famille a son propre appartement 12 appartements

	<p>famille d'accueil</p> <p>Les locataires ont plus d'indépendance que dans l'établissement Infinity House</p>		
b. (NIWA) Niwaapatah-anannik (restructuré en juillet 2012)	<p>Pour les hommes célibataires, enfants et couples</p> <p>Vu comme une transition progressive</p> <p>Pour ceux avec des enfants en famille d'accueil ou avec un risque d'avoir leurs enfants placés en famille d'accueil</p> <p>Aide les familles qui sont sans abri ou sur le point de l'être</p> <p>Espace pour les visites : Un lieu où les familles peuvent avoir des visites supervisées avec leurs enfants placés en famille d'accueil</p>		11 appartements
McLeod House (Ouvert en avril 2004)	<p>Pour les hommes se rétablissant d'une dépendance</p> <p>Pas d'enfant</p> <p>Propose des services de soutien et des programmes pour les hommes en après un traitement ou se rétablissant d'une dépendance</p> <p>Provenant de la part d'organismes de soutien de la communauté</p>	Surveillance 24/24 7/7 par le personnel	12 appartements Peut loger 16 hommes célibataires Logement de transition
Logements abordables	<p>Tolérance zéro face à l'alcool, aux drogues et à la violence</p> <p>Loyer abordable</p> <p>Situé dans la communauté de Pleasant Hill, identique aux refuges CUMFI, afin que les clients puissent continuer d'avoir accès aux programmes de soutien de la communauté</p>		<p>Total de 64 appartements pour 4 immeubles d'appartement (31, 11, 12 et 10)</p> <p>Des appartements d'une ou de deux chambres</p> <p>Plusieurs commodités disponibles (Services de sécurité, salle de jeux...)</p>
Kokum's House	<p>Temporaire</p> <p>Propose un lieu sûr pour les enfants et les familles</p>		Logement sécuritaire
Logement pour les familles atteintes du VIH	<p>Propose des logements et du soutien pour les parents atteints de VIH et leurs enfants</p>	Aide CUMFI hors site	Plus ancien, Logement à niveau 2 appartements entièrement meublés
Programme de placement d'urgence	<p>Propose un refuge temporaire pour une famille dont les enfants sont à risque d'être pris en charge par le ministère des services sociaux</p> <p>Conçu pour préserver l'unité familiale</p>	Les travailleurs communautaires fournissent un soutien personnel aux familles	

(CUMFI, n.d.)

Même si chaque type de logement CUMFI peut accommoder certains individus à double diagnostic, seul Hessdorfer House a été spécialement conçu pour cela.

8.2.1 Profil démographique des ITMC au CUMFI

Neuf (9) participants (5 hommes et 4 femmes avec une moyenne d'âge de 42 ans) ont été interviewés. Six des neuf participants sont autochtones, deux sont blancs, et un n'a pas été précisé. Certains participants ont vécu dans plusieurs résidences de logements CUMFI, y compris : le logement abordable CUMFI (4), Hessdorfer House (3), Infinity House (2). D'autres participants n'ont jamais vécu dans un logement CUMFI, mais ont eu accès à leurs services en tant que client. Trois participants ont été mariés et trois autres étaient célibataires/n'ont jamais été mariés. Un était séparé (union de fait), un était divorcé et le statut civil d'un autre était inconnu. Cinq participants avaient des enfants, et un autre avait plusieurs enfants de l'époux(se)/conjoint(e) de fait. Parmi ces participants, une n'avait pas d'enfant à charge, et une participante avait un enfant à charge. La plupart des participants ont une éducation qui varie entre la huitième et la onzième année (6). Un(e) participant(e) avait son diplôme d'études secondaires ou équivalent, et un(e) autre avec un diplôme/certificat universitaire. Les participants avaient diverses sources de revenu : le revenu assuré pour les personnes handicapées en Saskatchewan (RAPHS) (7), Le supplément de la Saskatchewan pour le logement locatif (SSLL) (4), le crédit d'impôts pour enfants (2); Convention relative aux pensionnats (1); et un a reçu des taux de logement approuvés relatifs à la santé mentale. La plupart des participants géraient eux-mêmes leur revenu (5); deux avaient un contrôle conjoint avec leur épouse, et un autre avec sa mère. Un participant avait un curateur public qui donne de l'argent à son conseiller sur une base mensuelle.

En général, six (6) des participants CUMFI étaient des ITMC. Ceux qui n'ont pas été diagnostiqués, étaient suspectés par le personnel ou se sont signalés comme ayant un problème de toxicomanie ou de dépendance, souffraient de plusieurs troubles mentaux (3). Des participants ont récemment utilisé ou continuent d'utiliser de la marijuana (2; usage occasionnel, 1) et du Tylenol (1; dernière utilisation inconnue). Quatre participants ont signalé ou ont été diagnostiqués avec une alcoolo-dépendance ou une dépendance à la drogue, et un autre participant buvait de temps à autre. Certains participants ont été diagnostiqués, suspectés par le personnel ou se sont signalés comme ayant les troubles mentaux suivants : TSAF (6); TSPT (4); déficience intellectuelle (3); anxiété (2); LCA (2); bipolaire (2); dépression (1); lésion à la tête (1); difficultés d'apprentissage, incluant la dyslexie (1); trouble délirant; et la kleptomanie (1).

Les participants avec des conditions de santé physique, en plus de leurs conditions de santé mentale, incluant : des crises d'épilepsie/attaque (2); du diabète; de la dysplasie des hanches; problème de la glande thyroïde; des allergies; des douleurs à l'estomac, un rythme cardiaque élevé, des douleurs à la poitrine et de l'asthme (à cause de l'anxiété et

des crises d'angoisse), un genou arthritique; une hernie; et une pneumonie ou bronchite annuelle. En plus, huit participants ont été envoyés aux urgences pour des crises d'anxiété (mais n'ont pas été hospitalisés) et un autre participant a été hospitalisé deux fois, en tant que client du CUMFI. Les raisons de l'hospitalisation étaient : naissance d'un enfant (2); chirurgie à la hanche; infection sanguine grave; frappé par une voiture; lésion cérébrale sérieuse; une attaque; et un accident important causant des dommages à la moelle épinière. En ce qui concerne le niveau de fonctionnement des participants, les dossiers du CUMFI ont fourni des renseignements sur les aptitudes à la vie quotidienne, les compétences en matière de budget, et les comportements relatifs à la santé et la sécurité du participant, ainsi que leurs relations interpersonnelles (voir le Tableau 5 ci-dessous).

Tableau 5 : Renseignements sur les participants du CUMFI

Compétences/zones de fonctionnement des participants	Capacités des participants	Renseignements complémentaires sur les capacités des participants
Aptitudes à la vie quotidienne / Activités quotidiennes	Compétences relatives à l'entretien Moyen à bon (n=5) Médiocre (n=3)	Les soutiens sont utiles pour au moins trois cas. Le fonctionnement est cyclique ou peut varier selon l'humeur, les médicaments ou la motivation.
Compétences en matière de budget	Gestion de l'argent Difficile (3) Variable (3) Bonne gestion(3)	Les participants, dont la gestion de l'argent est variable, avaient généralement une bonne gestion financière, sauf quand ils souffraient de dépendance ou quand d'autres personnes profitaient d'eux. Un conseiller permet au participant de l'aider dans le domaine de la gestion financière. Effectuer des paiements directement à la résidence, pour la nourriture ou le loyer est aussi un outil utile pour les clients (3)
Comportements relatifs à la santé et la sécurité	Ne reconnaissaient pas le problème de santé mentale/ ne voulaient pas prendre leurs médicaments (3) Bon fonctionnement concernant la santé et la sécurité (2) Ne comprenaient pas pourquoi les comportements étaient dangereux (1) L'alcoolisme ou la toxicomanie s'interférait avec le départ des enfants de la famille d'accueil (2).	Le CUMFI a aidé certains participants (3) à gérer leur problèmes de toxicomanie/d'alcoolisme grâce aux traitements ou aux cours communautaires sur la dépendance. En ce qui concerne un des participants qui ne pouvait pas récupérer ses enfants à cause d'un problème d'alcoolisme présumé, le CUMFI n'a jamais vu boire cette participante pendant ses sept années au CUMFI.

Relations interpersonnelles	Difficultés à communiquer avec les autres (3)	Certains participants ont réussi à surmonter les problèmes liés aux situations ou relations interpersonnelles, en évitant certains amis ou en vivant une vie sociale de jour et non de nuit (2).
	Se dirigent davantage vers l'abus verbal, émotionnel ou physique	
	Trop de confiance envers les étrangers (1)	Le CUMFI a aidé à construire des relations grâce à un continuum de soutien (1); en construisant un sentiment d'appartenance à la communauté, en donnant confiance aux relations interpersonnelles (2); ou en essayant de faire face aux préoccupations grâce au soutien des conseillers (6) ou d'un psychiatre qui visite le CUMFI toutes les deux semaines (1).
	Capable mais a tendance à aliéner d'autres personnes (1)	
	Le CUMFI a aidé les clients à construire des relations interpersonnelles (5)	

8.2.2 Réussites et obstacles

Réussites : Les méthodes efficaces de logement avec services de soutien utilisées au CUMFI

Les entrevues avec le personnel et l'examen des documents ont révélé plusieurs réussites au CUMFI, comme les nombreux soutiens offerts aux clients. Ces réussites sont mentionnées ci-dessous.

Accès aux programmes et services. Le CUMFI est en possession de ses propres camionnettes ou assure le transport des clients vers la plupart des programmes. Le CUMFI propose aussi de l'aide aux personnes qui ont des problèmes pour accéder et maintenir les services et les occasions au sein de la communauté.

Fonds Creatives Solutions du CWC. Le Fonds CWC offre des possibilités aux clients d'exprimer leurs forces et d'éviter les crises. Par exemple, le fonds Creative Solutions peut être dirigé vers un remplacement de permis de conduire ou l'achat de vêtements de sport pour permettre à un étudiant de participer à des cours de gym.

Logement CUMFI et services CWC. Le logement et le Centre de bien-être CUMFI proposent une variété d'autres services. En voici quelques exemples :

- Des conseils en cas de traumatisme, disponibles au quotidien.
- Un psychiatre présent au CWC toutes les deux semaines (un lieu où les clients peuvent se sentir à l'aise).
- Une aide avec les médicaments
- Des services de conseils relatifs à la dépendance pour les femmes en âge de procréer, disponibles par le biais de la région sanitaire de Saskatoon et dans l'établissement du CUMFI.

Le rapport de fin d'année du CUMFI mentionne aussi les forces et facteurs suivants permettant de contribuer aux résultats positifs.

Services axés sur les relations. L'objectif du CUMFI est de créer des relations avec chaque client dans le but de contribuer aux résultats positifs de l'individu. Cet établissement de relations comprend l'aide que les conseillers apportent à leurs clients.

Se concentrer sur les forces du client. CUMFI prend en compte les forces du client et les utilise pour les mettre en valeur, comme le volontariat ou le divertissement, qui a pour but d'exprimer leurs forces.

Soutien en matière de justice. Par le passé, quand il y avait un besoin plus important qu'aujourd'hui, une aide juridique était disponible au CWC.

Fournir un ensemble de services. Les conseillers du CUMFI connectent les clients vers un ensemble de services et ressources communautaires, et peuvent compléter les endroits qui n'ont pas les services nécessaires.

Les anciens et la culture traditionnelle. Un ancien Métis est présent dans la salle des ressources CWC toutes les semaines et a permis d'établir de bonnes relations avec les clients. Les Anciens des Premières Nations participent aussi et offrent du soutien, et partagent leurs histoires et leur sagesse.

Pendant les entrevues, les clients ont mentionné plusieurs autres points positifs au sujet du CUMFI, plus particulièrement son aspect confortable, propre, élégant et stylé. Les clients ont aussi apprécié les caractéristiques suivantes :

Soutien d'un conseiller. Plusieurs clients ont mentionné l'aide qu'ils ont reçu de la part du conseiller, confirmant l'importance de leur présence et l'impact positifs sur les clients.

Environnement sécuritaire. Un client a indiqué qu'il préférerait aller au Centre de bien-être la journée, plutôt que de se retrouver à la rue. D'autres ont aussi mentionné que le CUMFI offre une atmosphère familiale ou communautaire. Ils apprécient aussi leur faible tolérance vis-à-vis de la désobéissance des règlements, et le fait que l'établissement n'acceptent pas la consommation d'alcool ni de drogues.

Défis et obstacles

Le personnel a mentionné certains défis et obstacles spécifiques au logement de Saskatoon.

Mandat très vaste. Le fait de ne pas suivre des lignes directrices strictes pour les personnes qui peuvent être aidées par le CUMFI peut être un aspect positif, car cela permet d'avoir plus de flexibilité pour aider les individus dans le besoin. D'un autre côté, ne pas dire « non » peut être aussi astreignant pour l'organisme et les travailleurs qui aident les clients.

Soutien conditionnel. Un des défis à Saskatoon est le soutien conditionnel offert à certains clients. Quand un client semble devenir un défi trop important, le travailleur en santé mentale a tendance à fermer son dossier.

Manque de soutien pour les jeunes hommes. Les soutiens à Saskatoon se concentrent principalement sur les femmes et les enfants. À cause de cela, les jeunes hommes dépendent de plus en plus de leur mère ou partenaire pour obtenir un accès à un logement. Il est difficile pour ces jeunes hommes de se responsabiliser vis-à-vis des enfants.

Les jeunes qui tombent entre les mailles du filet (les sans abri de 17 ans). Un plan d'intégration est nécessaire pour les jeunes. Ces derniers qui quittent le système de placement familial ont besoin de soutien pour avoir accès à un logement. L'âge minimum pour entrer dans un logement est de 18 ans, et ces personnes ont des lettres de références de propriétaires. Sans oublier que certains jeunes doivent quitter la maison quand leur crédit d'impôts pour enfants se termine à 18 ans.

Appartements meublés. Les appartements meublés sont préférables à ceux qui ne le sont pas, mais peuvent causer un problème pour ceux qui ont des meubles et ne peuvent pas les utiliser. Les services sociaux ne paieront seulement qu'une seule fois, en subvention, pour du mobilier. Par conséquent, quand les personnes déménagent, ils ne pourront pas obtenir une aide supplémentaire pour le mobilier.

Éteindre les incendies. Le personnel utilise beaucoup de leur temps pour répondre aux nombreuses crises, en conséquence, ils ont moins de temps à se consacrer aux objectifs du CUMFI. Tel que mentionné dans le rapport de 2012-2013 du CUMFI, la formation peut contribuer à un sentiment de renouvellement pour un personnel qui passe de nombreuses heures de temps de travail à répondre aux crises.

Personnel travaillant hors des heures de travail. Le centre de bien-être ferme à 17 h, mais les besoins des clients dépassent les heures de travail. Cependant, Dans le rapport de fin d'année du CUMFI, l'accessibilité au personnel est considérée comme un facteur qui contribue aux résultats positifs. Le fait d'avoir un personnel qui a des horaires flexibles et un téléphone portable à disposition leur permettent d'être disponibles, les soirs comme les fins de semaine.

Suppléments de loyer. Les exigences en matière de dépôts en cas de dommages et le premier mois de loyer peuvent causer des problèmes pour les clients. Les services sociaux peuvent seulement garantir un dépôt en cas de dommages égal au taux du refuge, mais pas égal au premier mois de loyer. Le supplément de loyer pour les personnes handicapées a eu un impact positif sur les clients CWC, mais ces derniers doivent avoir un logement et fournir des preuves qu'ils paient leur loyer intégralement pour être admissibles à un supplément de loyer. Le supplément est distribué à la fin de chaque mois, donc il

peut être reçu trop tard pour payer le loyer du mois prochain (un client a été expulsé plus d'une fois à cause de ce problème) (CUMFI, 2013).

Logement d'urgence. Le CUMFI a essayé de proposer un logement d'urgence à la communauté de Saskatoon, mais le projet a été annulé à cause d'un manque de financement (et aussi pour les raisons suivantes : pas de personnel de nuit, les clients n'arrivaient pas à créer de lien avec CUMFI, et l'ensemble était chaotique).

Il y avait aussi plusieurs défis liés au contexte de Saskatoon, qui sont mentionnés dans le rapport de fin d'année 2012-2013 du CUMFI. Les renseignements ci-dessous n'ont pas été adressés lors des entrevues avec le personnel ou dans les autres sections du rapport.

Financement. Certains défis mentionnés dans l'examen des documents sont les difficultés de financement rencontrées par le CUMFI, pour ses programmes et services. Les subventions gouvernementales sont fournies à des fins précises et ne couvrent pas tous les coûts des programmes. À cause de cela, le CUMFI doit essayer de collecter des fonds sur un plan local.

Services-conseils restreints. Des conseillers sont disponibles pour les clients des Premières Nations, mais seulement à court terme et en cas d'urgence. Les entrevues avec le personnel ont aussi montré la difficulté de connaître l'état des clients.

Audiences pour pensionnats. L'anxiété des audiences pour pensionnat et leurs effets sur la santé mentale des clients, ainsi que les difficultés pour trouver du soutien et interagir avec les représentations juridiques, qui sont un peu distantes, ont été mentionnés dans le rapport.

Manque de références. Les clients, qui vivaient chez des amis, étaient sans abri, vivaient avec des membres de leur famille ou dans une famille d'accueil, n'ont pas les deux lettres de références obligatoires pour avoir accès à un logement. Avec des loyers élevés et la demande de dépôts en cas de dommages, le manque de références est un obstacle pour les clients qui cherchent un logement.

Tutelle. Il existe un bon accès à des administrateurs à Saskatoon. Cependant, il arrive souvent que les clients fassent appel à ce recours avec une certaine contestation et réticence. D'un autre côté, les mauvaises compétences en matière de gestion financière de la part du client peuvent rendre l'accès à un crédit, à l'achat de biens ou à un logement plus difficile, et peuvent contribuer à des dettes que les clients auront du mal à rembourser.

Le système judiciaire. Les clients atteints de TSAF ou de déficiences cognitives peuvent se retrouver face au système judiciaire à cause d'une mauvaise décision, de la pauvreté, d'alcoolisme ou de toxicomanie, d'une vulnérabilité ou de manipulation, et peuvent continuer à avoir des problèmes avec la justice à cause de ces nombreux facteurs, qui pourraient ensuite contribuer à une incarcération de plus longue durée et des peines plus importantes.

Services de soutien et d'assistance constants ou occasionnels. Un autre outil utile pour le CUMFI serait pour les clients d'avoir accès à des services autres que ceux proposer par les conseillers en termes d'entretien et d'organisation de leur logement, ainsi que des services de garde d'enfants dignes de confiance, afin d'aller aux rendez-vous ou d'avoir un peu de temps personnel. Cela pourrait inclure aussi passer un peu de temps avec un client qui a besoin d'une supervision occasionnelle à des fins de sécurité.

Les entrevues des clients, en plus des renseignements complémentaires obtenus de la part du rapport de fin d'année du CUMFI et des entrevues du personnel, ont démontré plusieurs défis et obstacles auxquels les clients font face quand ils louent un logement à Saskatoon. En voici quelques exemples :

Responsabilité du propriétaire. Les propriétaires ne doivent pas nécessairement rendre des comptes à qui que ce soit quand il s'agit d'effectuer des réparations ou de résoudre les problèmes des locataires. Un client a remarqué qu'elle devait poursuivre le propriétaire devant les tribunaux, et qu'elle arrivait à gagner. Quand elle faisait appel à des médiateurs pour les loyers, et quand ils prenaient partie en sa faveur et contre les mauvaises actions du propriétaire, elle détenait seulement le pouvoir de recommandation.

Exigences en matière de logement paradoxal et de finances. Les clients ont besoin de leurs enfants pour obtenir un logement spécial, mais ils ont aussi besoin d'un logement pour récupérer leurs enfants. C'est souvent la même chose pour le loyer et le Supplément de loyer pour les personnes handicapées (SLPH – DRS) ; les clients doivent avoir un logement pour recevoir le supplément, mais ils ont du mal à payer leur premier mois de loyer parce qu'ils n'ont pas l'aide du supplément (CUMFI, 2013).

Trouver la bonne solution. Les entrevues des clients ont montré l'importance de trouver le bon logement pour un individu. Un bon logement peut souvent faire toute la différence entre ressentir le sentiment d'une appartenance communautaire ou être frustré par les défis courants et la déstabilisation d'une famille. Cependant, à Saskatoon, la possibilité de trouver le bon logement est souvent bloquée par les loyers élevés et la discrimination des propriétaires envers les clients à faible revenu.

Les clients ont aussi discuté des aspects négatifs présents au CUMFI. En voici quelques exemples :

Des règlements inflexibles. Certains clients ont parlé du règlement lié au couvre-feu, qu'ils considèrent comme étant trop strict, surtout pour ceux qui doivent travailler après l'instauration du couvre-feu.

Moins de liberté et d'indépendance. Un client a mentionné le sentiment d'être réprimandé par le CUMFI à cause de certains choix personnels. D'autres clients ont remarqué que CUMFI obligeait les clients à rencontrer leurs conseillers. Un client a fait part

du fait que CUMFI participait trop à la relation entre elle et son partenaire. Certains clients ont aussi remarqué que les programmes du CUMFI étaient trop structurés.

8.2.3 Comment le CUMFI peut s'adapter pour répondre aux besoins des ICMD selon un modèle du Logement d'abord

CUMFI s'efforce d'agir selon la méthode du Logement d'abord. Il existe deux possibilités qui pourraient être prises en compte par le CUMFI pour mieux s'adapter au modèle du Logement d'abord. La première est de maintenir le modèle de fonctionnement actuel du CUMFI et de représenter une option parmi d'autres, dans un système du Logement d'abord plus vaste, où les clients pourraient choisir leur logement. La deuxième possibilité serait d'effectuer des changements à la structure actuelle du CUMFI, afin que l'organisme reflète davantage les caractéristiques principales du Logement d'abord. En prenant la première option, même sans faire de changements, CUMFI peut devenir une option de logement pour les clients qui ont besoin ou acceptent de vivre dans un environnement sans drogues ni alcool.

Si CUMFI devait rentrer dans le modèle du Logement d'abord en utilisant la deuxième possibilité, l'organisme le ferait déjà avec de nombreux aspects positifs. Par exemple, CUMFI a adapté une orientation de rétablissement où les clients reçoivent des services, du soutien et des possibilités d'intégration sociale et communautaire (ex : centre de jour). Les clients reçoivent aussi un soutien personnalisé grâce aux conseillers, qui sont présents pour nourrir les forces des clients. Un aspect important de la mise en œuvre des initiatives du Logement d'abord est de proposer une formation appropriée aux fournisseurs de services. Les membres du personnel ont reçu une formation spécialisée pour travailler avec les clients du CUMFI. Ce dernier propose aussi plusieurs options pour socialiser et s'intégrer à la communauté (en utilisant le Fonds CWC Creative Solutions), afin que les clients puissent participer pleinement aux activités présentées dans leur communauté. Cependant, plusieurs changements doivent se produire au CUMFI pour que l'organisme puisse respecter intégralement les principes de la méthode du Logement d'abord.

Un des changements importants qui devra se produire à Saskatoon est l'accès immédiat au logement, sans exigences de préparation au logement. CUMFI a de longues listes d'attente avec un roulement de clients très faible, ainsi qu'une obligation d'abstinence. La plupart des ITMC ne s'abstiendront pas, et s'ils s'abstiennent, ils seront à risque de rechuter, ce qui pourrait mener à une expulsion et à l'itinérance. Plusieurs pièces devront être aussi mises à disposition pour les ITMC qui en ont le plus besoin. Pour garantir une telle pièce, l'une des méthodes serait d'accepter les clients à acuité élevée qui ont besoin d'un logement en priorité, et de vérifier régulièrement si les clients aimeraient aller vers un logement avec moins de services de soutien. En plus, tous les ITMC devraient être acceptés, qu'ils soient des consommateurs courants ou non. CUMFI

n'adhère pas à ce type de méthode de réduction des méfaits, car plusieurs de ses résidences refusent toute consommation d'alcool ou de drogues. Les résidences avec interdiction de consommer de l'alcool ou de la drogue peuvent être des lieux qui sont appréciés par certains clients et devraient être une option parmi d'autres dans le système du Logement d'abord. Cependant, les résidences avec des services de réduction des méfaits devraient aussi être proposées aux clients. Dans le contexte plus vaste de la ville, accepter que les clients consomment et utiliser la méthode de réduction des méfaits peut augmenter les services et soutiens liés à la dépendance.

Une autre préoccupation liée à l'adoption du Logement d'abord à Saskatoon est le choix et l'autodétermination du client. L'obligation de faire une demande séparée pour chaque résidence et la faible disponibilité de logements offrent très peu de d'options aux clients pour se loger. La méthode « aucune fausse route » (jumelée avec davantage d'options de logements) où ils peuvent rentrer dans le système et être placés dans une résidence de leur choix, serait plus cohérent avec le Logement d'abord. Une approche systématique devrait être créée pour permettre une meilleure acceptation des ITMC et les placer dans des logements appropriés. En plus, certains clients au CUMFI se sont plaints de la mise sous tutelle, des règlements dans certaines résidences et du manque de liberté et d'indépendance. Pour mettre l'accent sur le choix, les programmes devraient être facultatifs, et non une obligation, conformément au modèle du Logement d'abord.

8.3 Descriptions du programme : Les services de soutien du Lighthouse

Le Lighthouse Supportive Living Incorporation est situé dans le centre-ville de Saskatoon, qui a pris place dans un ancien hôtel. Le Lighthouse est un organisme à but non lucratif communautaire qui s'est engagé à prendre soin des pauvres, des personnes marginalisées et qui ont du mal à trouver un logement à Saskatoon. Les faibles taux de vacance au Lighthouse, les longues listes d'attente et le débordement des refuges d'urgence montrent clairement le besoin important d'un accès à des logements abordables à Saskatoon.

Le Lighthouse gère un refuge pour hommes (20 lits), un refuge pour femmes (17 lits), et une unité de stabilisation (20 lits) qui accepte les personnes intoxiquées. En 2012, le Lighthouse a ouvert 58 appartements abordables, construits tout près de l'établissement d'origine. Les individus atteints de dépendances ou de santé mentale se trouvent à l'étage avec services de soutien, offrant des services d'accueil 24/24 - 7/7, des soutiens et un programme de repas. En 2011, la région sanitaire de Saskatoon a subventionné à hauteur de 170 000\$ les rénovations du premier étage des services de soutien. Neufs unités sont maintenant disponibles au premier étage, dont 8 sont des unités pour des personnes avec des besoins complexes, et sont occupées par des résidents qui sont atteints de troubles concomitants et qui ont eu des difficultés à garder un logement. Les clients avec des besoins complexes sont limités à un séjour d'un an au premier étage, car il est considéré

comme un lieu de transition. Les clients doivent être en contact avec le gestionnaire de cas, qui est présent cinq fois par semaine. Ils doivent aussi participer à deux programmes chaque mois, proposés par le Lighthouse, et se conformer aux instructions et dosages des médicaments. La neuvième unité est une pièce réservée aux séjours d'urgence d'une durée maximale de deux semaines.

L'espace supplémentaire de logements abordables au Lighthouse permet d'avoir une partie commune. Tous les clients peuvent profiter pleinement de cet espace. Il comprend aussi un lieu de rangement sécuritaire, une salle pour des besoins personnels, équipée de commodités quotidiennes, comme des douches, des brosses à dents, un téléphone et un accès à internet. Une cuisine améliorée, une salle de classe, des salles de réunion, et un poste d'infirmière ont également été ajoutés.

Les attentes et règlements du Lighthouse

Les clients doivent être âgés d'au moins 16 ans pour utiliser les installations du Lighthouse. Le Lighthouse est un établissement qui n'accepte pas la consommation d'alcool ni de drogues. Cependant, ces règles ne sont pas appliquées de manière stricte, car l'établissement des services de soutien est un logement de longue durée et est considéré comme une résidence privée. Les clients avec des besoins complexes doivent se conformer à des règles spécifiques qui sont appliquées strictement. Ces règles sont : une conformité aux instructions relatives aux médicaments, être en contact avec le gestionnaire de cas toutes les semaines, et participer à au moins 2 programmes de rétablissement par mois. Une vérification des unités est aussi effectuée tous les jours pour garantir une bonne hygiène et vérifier qu'il n'y a pas de consommation de drogues ni d'alcool. L'incapacité de se conformer aux règlements du Lighthouse ou au non-paiement du loyer peut mener à l'expulsion. Si un résident devait causer des troubles dans l'établissement et refuse de se calmer ou de quitter les lieux, la police peut être contactée.

Programmes

Des programmes réguliers, créés à l'origine pour les résidents avec des besoins complexes, sont ouverts à tous les résidents du Lighthouse et comprennent des cours de rétablissement, comme une formation en affirmation, des cours de maîtrise de colère, des réunions des alcooliques anonymes, des cours de soins personnels et de gestion du stress, ainsi que des cours de loisirs (couture, cuisine et soirée de jeux). Les membres du personnel considèrent les cours de rétablissement, qui ciblent les individus atteints de dépendances ou de santé mentale, comme étant un outil très efficace pour aider les ITMC. Des habitudes quotidiennes, une cohérence dans les cours, des programmes structurés et des vérifications régulières des unités, sont considérés comme des éléments très importants dans la réussite des clients avec des besoins complexes. Le personnel a aussi remarqué que les cours sont de plus en plus efficaces pour les clients de longue durée, surtout à cause de la structure quotidienne, des services de soutien et de l'amélioration

des compétences. Même s'il est difficile d'avoir une participation régulière de la part des résidents du Lighthouse, les programmes qui proposent de la nourriture aux participants semblent avoir des taux de participation plus élevés.

Grâce à leur expérience au sein du Lighthouse, les membres du personnel ont mentionné que les ITMC avaient besoin : de structure et de cohérence pour les repas, les médicaments, les rendez-vous, ainsi des aptitudes à la vie quotidienne, d'un personnel médical tout près et disponible, et un sentiment de dignité et de respect. Le personnel a aussi remarqué que cette population avait besoin d'être aidée pour mieux connaître le système du logement à Saskatoon. Cela comprend une aide avec les formulaires administratifs, les références des propriétaires, trouver de l'argent pour le dépôt en cas de dommages, et une bonne communication avec les propriétaires potentiels.

8.3.1 Profil démographique des ITMC au Lighthouse

Dix résidents, de l'étage des services de soutien et de l'étage des besoins complexes, ont été interviewés au sujet de leur expérience personnelle en tant qu'ITMC, leurs difficultés pour trouver un logement, ainsi que leur expérience en tant que clients au Lighthouse. La moyenne d'âge des résidents interviewés est de 34 ans; 4 sont des hommes, 4 sont des Premières Nations; 4 sont des résidents Métis, 1 résident pakistanais et un résident allemand. Tous les participants ont signalé avoir au moins un trouble de santé mentale, incluant : La schizophrénie (4), la dépression (3); de l'anxiété (4), TSPT (2); bipolaire (2), THADA (2), SAF (1), lésion cérébrale (1), idéation suicidaire (1), trouble alimentaire (1), et trouble de la personnalité (1). Sur les clients interviewés, 7 ont signalé avoir des problèmes de dépendance à : la cocaïne (4), la marijuana (3), la morphine (2), la méthamphétamine (2) et le crack (1). Cinq participants ont signalé avoir des problèmes d'alcoolisme, et deux participants étaient des anciens toxicomanes, dont un suit un traitement de méthadone.

Les participants ont vécu par le passé dans plusieurs types de logement. Sept ont vécu dans des foyers de groupe, un dans un logement abordable, trois dans des foyers améliorés, quatre dans des refuges, et un a vécu dans la rue. Dans les endroits où ils ont vécu auparavant, trois ont préféré vivre dans des foyers de groupe, un dans des foyers améliorés, un dans la rue, et un participant a mentionné le Lighthouse. Les participants ont indiqué que leurs meilleures expériences provenaient de leur passage dans un foyer avec un environnement familial, les sentiments d'appartenance et les activités en groupe, comme le fait de manger ensemble autour d'une table. Les participants ont aussi mentionné leur appréciation de certains endroits avec un jardin, des règlements plus flexibles, un sentiment d'indépendance et de respect, et un sentiment de sécurité. En ce qui concerne les accommodements les moins appréciés, deux ont mentionné les foyers de groupe, un a mentionné une maison en location (à cause de la consommation de drogues des colocataires et des conditions de vie insalubres), un a mentionné les foyers améliorés,

deux ont mentionné le logement familial (à cause du manque l'indépendance et de la proximité), et deux ont particulièrement mentionné leur mécontentement au sujet du foyer Humford, à cause de la présence d'enfants ou de se faire voler leurs effets personnels. Il y avait aussi d'autres raisons du mécontentement, incluant : trop de règles à respecter, une mauvaise nourriture ou pas assez de nourriture pendant les repas, être victimes d'intimidation de la part du chef de foyer, ou de mauvaises relations avec les autres locataires. Les participants n'appréciaient pas non plus d'être traités comme des « tiroirs - caisse » (au sujet du loyer à payer) de la part des personnes qui sont supposées les aider.

8.3.2 Réussites et obstacles

Réussites : Les méthodes de logement avec services de soutien efficaces et utilisées au Lighthouse

Des questions ont été posées aux résidents au sujet des aspects positifs du style de vie au Lighthouse. Les réponses les plus courantes sont mentionnées ci-dessous.

Le personnel. Plusieurs résidents ont mentionné que le personnel du Lighthouse était accueillant, amical et prenait soin des clients.

Indépendance. Plusieurs résidents ont indiqué qu'ils appréciaient grandement ce sentiment d'indépendance qu'offrait le Lighthouse.

Espace pour des interactions sociales. Le fait d'avoir un espace personnel et public pour les interactions sociales permet aux résidents de ne pas s'isoler et d'interagir plutôt avec les autres personnes.

Sécurité. Les résidents ont ressenti se sentiment de sécurité, surtout grâce aux caméras de sécurité et au personnel présent 24/24

Défis et obstacles

Les résidents ont mentionné plusieurs défis personnels dans leurs tentatives de trouver et de garder un logement. Des problèmes avec le système juridique, des problèmes de santé mentale ou de consommation d'alcool ou de drogues rendent la recherche d'un logement très difficile, surtout quand il y a si peu de choix à Saskatoon. La discrimination a été aussi mentionnée par les participants, surtout en ce qui concerne les personnes autochtones, réduisant ainsi leurs chances de trouver un logement. Plusieurs résidents souffrant de dépendances ont mentionné leur manque de motivation dans leur recherche d'un logement sécuritaire.

Ceux qui étaient sous l'influence de la drogue ont indiqué que leurs priorités changeaient rapidement, et qu'ils étaient plus souvent à la recherche de leur prochaine dose que d'un logement sécuritaire. L'utilisation continue de drogues peut aussi créer des

pertes de mémoire, une capacité d'attention limitée, et un manque de concentration pour certains consommateurs. Ces problèmes engendrent d'autres soucis, comme l'impossibilité de garder un emploi, ne pas se présenter aux rendez-vous, vivre dans des conditions insalubres et ne pas être capables de payer les factures à temps. Comme cette population est très transitoire, plusieurs personnes dans l'itinérance n'ont même pas une carte d'identité ou de preuves de résidence. Toutes ces situations engendrent de la discrimination et créent des obstacles sérieux pour les ITMC qui sont à la recherche d'un logement.

Le personnel et les clients ont identifié plusieurs secteurs que le Lighthouse pourrait améliorer.

Problèmes structurels de l'immeuble. Les suggestions les plus fréquentes étaient liées aux problèmes structurels de l'immeuble, plus particulièrement le manque d'eau chaude ou de chauffage dans l'immeuble.

Punaises de lit. Les punaises de lit deviennent un problème courant, et certains participants suggèrent de se débarrasser de la moquette de l'immeuble pour éliminer cette infestation de punaises de lit.

Favoritisme. Certains individus ont signalé qu'il y avait du favoritisme de la part des membres du personnel envers quelques résidents.

Une application plus stricte des politiques contre la drogue. Certains participants ont suggéré une application plus stricte des politiques contre la drogue, car beaucoup de résidents essaient de lutter contre leur dépendance. L'étroite proximité de l'unité de stabilisation présente aussi des préoccupations similaires, créant une situation où les toxicomanes sont tout près de ceux qui tentent de s'abstenir ou essaient de réduire leur contact avec ces substances.

L'accès à des services de consultation en toxicomanie. Même si des conseillers en toxicomanie travaillent avec les clients de l'unité de stabilisation ou à l'étage des personnes avec des besoins complexes, de nombreux résidents à l'étage des services de soutien ont le sentiment que de tels services professionnels les aideraient.

Davantage de logements avec services de soutien. L'usage élevé de refuges et d'unités de stabilisation a confirmé le besoin d'avoir davantage de logements avec services de soutien.

Davantage d'activités intérieures. Un participant a suggéré davantage d'activités intérieures, comme des jeux pendant les journées froides, quand les sorties à l'extérieur sont plus difficiles.

Améliorer les repas. Une autre suggestion fréquente est l'amélioration de la nourriture, comme des choix plus sains (ex : manger moins de fritures et de porc) et une augmentation de la portion des repas.

8.3.3 Comment le Lighthouse Supportive Living peut s'adapter pour répondre aux besoins des ITMC selon un modèle du Logement d'abord

La résidence du Lighthouse Supportive Living répond aux besoins des ITMC en proposant huit logements spécifiques pour les clients atteints de troubles concomitants, qui ont eu, par le passé, des problèmes à garder un logement. Le Lighthouse correspond au modèle du Logement d'abord parce qu'il propose des services d'accueil, du soutien 24/24 7/7, et un programme de repas. En plus, le Lighthouse propose des programmes de rétablissement réguliers, incluant des cours de rétablissement, une formation en affirmation, des cours de maîtrise de colère, des réunions des alcooliques anonymes, des cours de soins personnels et de gestion du stress, ainsi que des cours de loisirs (couture, cuisine et soirée de jeux, et un café).

Il existe aussi plusieurs possibilités de socialiser et d'interagir avec la communauté. Un espace commun est aussi disponible pour tous les clients du Lighthouse, ainsi qu'une cuisine, une salle de classe, des salles de réunion, et un poste d'infirmière. Le Lighthouse utilise une échelle d'évaluation des priorités, en utilisant la méthode de l'ajustement optimal pour accepter les clients. Ceux qui bénéficieront le plus du programme seront acceptés en tant que clients. Pour s'assurer que des logements sont disponibles pour les ITMC qui ont décidé de vivre au Lighthouse, et qui en ont le plus besoins, le programme devrait continuer d'utiliser l'échelle d'évaluation des priorités.

Le Lighthouse peut représenter une option de logement parmi d'autres, dans le contexte d'un système de Logement d'abord plus vaste. Cependant, l'organisme lui-même, peut effectuer quelques modifications pour répondre mieux aux besoins des ITMC et adopter davantage de caractéristiques axées sur le modèle du Logement d'abord, incluant des programmes moins restrictifs et proposer davantage de choix. Par exemple, certains clients ont indiqué que des activités intérieures seraient nécessaires, surtout pendant les mois d'hiver (cependant, d'autres ne semblent pas participer à certains programmes), et aussi que des services étaient proposés à certains mais pas à d'autres. Plus précisément, les résidents à l'étage des services de soutien aimeraient avoir accès à des conseillers en toxicomanie, un service qui semble être réservé aux résidents de l'unité de stabilisation ou de l'étage pour les personnes avec des besoins complexes.

Tel que mentionné auparavant, un changement important qui devrait se produire pour mettre en œuvre le Logement d'abord à Saskatoon, est l'accès au logement sans exigences de préparation. Comme les règlements liés à la consommation de drogues et d'alcool ne sont pas strictement appliqués (puisque l'immeuble est une résidence privée et de longue durée pour les résidents), le personnel du Lighthouse pourrait éliminer ces

exigences de préparation. Comme certains résidents essayent de se restreindre dans leur consommation de drogues et d'alcool, la proposition d'un étage sans drogues ni alcool permettrait à ces individus de se rétablir plus rapidement.

En plus, une caractéristique importante du modèle du Logement d'abord est la disposition d'un logement permanent. Présentement, les ITMC au Lighthouse sont limités à un séjour d'un an à l'étage des personnes avec des besoins complexes, car il s'agit d'un programme de transition. En devenant un programme permanent au lieu d'un programme de transition, le Lighthouse s'adapterait mieux au modèle du Logement d'abord. Le Lighthouse a présentement une unité de stabilisation (20 lits) qui accepte les toxicomanes, ce qui ressemble au modèle de réduction des méfaits. Cependant, les clients peuvent seulement rester une nuit dans cette unité de stabilisation (de 16 h à 8 h) (Hamilton, 2013). Afin d'agrandir le modèle de réduction des méfaits, cette unité de stabilisation pourrait se spécialiser et devenir aussi une résidence de longue durée.

Un autre aspect important du Logement d'abord est la possibilité de fournir une formation appropriée pour les fournisseurs de services, afin qu'ils puissent travailler avec les ITMC. Présentement, le Lighthouse ne propose pas de formation spécialisée pour les membres du personnel qui travaillent avec les IMTC résidents. Si le Lighthouse devait s'intégrer au modèle du Logement d'abord, les membres du personnel seraient dans l'obligation de participer à des formations spécialisées.

Pour terminer, il est important d'essayer de trouver des manières d'améliorer les choix des résidents du Lighthouse, en ce qui concerne les services et programmes proposés pour les ITMC. Par exemple, les ITMC, qui vivent à l'étage pour les personnes avec services de soutien, sont obligés de travailler avec un gestionnaire de cas toutes les semaines, de participer tous les mois à deux programmes proposés par le Lighthouse, et de se conformer aux instructions et au dosage des médicaments. Les personnes qui vivent à l'étage des besoins complexes sont obligées de respecter des règles spécifiques qui sont strictement appliquées. Même si ces exigences peuvent fonctionner très bien pour certains ITMC, d'autres peuvent ne pas vouloir se conformer à ces exigences. Il est important de prendre en compte l'aspect positif de personnaliser les besoins et les programmes des résidents.

8.4 Perceptions des intervenants sur le Logement d'abord pour les ITMC à Saskatoon

Les intervenants des organismes suivants ont été interviewés dans leurs bureaux respectifs : Saskatoon Housing Coalition, la ville de Saskatoon, Stewart Property Holdings, Région sanitaire de Saskatoon– Dépendances et santé mentale, le Saskatoon Housing Initiatives Partnership (SHIP), le Bridge et l'Association Canadienne pour la santé mentale – Branche de Saskatoon. Quatre membres du personnel du CUMFI et du Lighthouse ont

été interviewés au sujet de la mise en œuvre du Logement d’abord pour les ITMC à Saskatoon.

Les entrevues avec les intervenants se sont concentrées sur les caractéristiques et les besoins des ITMC à Saskatoon, ainsi que la faisabilité de la mise en œuvre du Logement d’abord à Saskatoon. Plus précisément, les entrevues ont examinées les étapes ou les facteurs qui doivent être pris en compte pour mettre en œuvre le Logement d’abord à Saskatoon, sans oublier les forces, les possibilités, les obstacles et les défis présents à Saskatoon.

8.4.1 Les ITMC à Saskatoon

Il est difficile d’avoir une estimation du nombre d’ITMC à Saskatoon. Cependant, la Saskatoon Housing Coalition estime que 80% de leurs 120 clients sont des ITMC, alors que 20 % de ces clients ont des besoins complexes, à cause de leur santé mentale et de leurs problèmes de dépendances. Pus encore, selon les intervenants de la Région sanitaire de Saskatoon, le Brief Detox (centre rapide de désintoxication) est plein toutes les nuits et est en surcapacité ; un autre indicateur du nombre d’ITMC présents à Saskatoon.

8.4.2 Les sous-populations des ITMC

Les ITMC à Saskatoon font partie de diverses catégories. Les défis uniques des sous-catégories mentionnés par les intervenants, sont détaillés ci-dessous (Tableau 6).

Tableau 6 : Sous-populations des ITMC

Sous-catégorie	Défi unique
Les jeunes	<p>Ils peuvent être en déni au sujet de leur santé mentale, dépendance, et comment cette dépendance a un effet néfaste sur leur santé mentale.</p> <p>Ceux qui quittent le système de famille d’accueil et qui avaient auparavant accès à un travailleur auprès des jeunes, doivent maintenant faire face au système pour adultes.</p>
Les personnes qui viennent d’être diagnostiquées à cause de l’apparition de drogues	
Les adultes dans la trentaine	
Les adultes âgés entre 40 et 50	
Les personnes âgées de plus de 60 ans	Certains établissements peuvent ne pas accepter les personnes âgées ; pas assez de maisons de retraite ou de soins palliatifs. Peuvent être placés dans la communauté avec du soutien.

Les personnes autochtones	Plus susceptibles de vivre dans la pauvreté et de subir de la discrimination. Représentent une partie importante des clients avec des besoins complexes.
Population grandissante d'immigrants	Il y a très peu d'ITMC parmi cette catégorie de personnes, mais cela peut changer avec une population grandissante d'immigrants.
Individus atteints de troubles mentaux, d'une déficience cognitive et de dépendances.	Une population avec de très nombreux défis
Individus qui quittent le système judiciaire provincial	

8.4.3 Les choix de logements existants à Saskatoon

Quelque soit le nombre d'ITMC à Saskatoon, les intervenants ont indiqué que les logements ne répondent pas aux besoins des ITMC à Saskatoon, ou que ces besoins sont satisfaits seulement à court terme. En fait, les ITMC à Saskatoon font face à des défis importants en matière d'accès au logement. Le Tableau 7 montre les choix de logements identifiés par les intervenants où les ITMC peuvent se loger à Saskatoon.

Tableau 7 : Nouveaux choix de logement pour les ITMC à Saskatoon

Type de logement	Fournisseurs de logements	
Personnes hospitalisées	Dubé Centre	
Logement de désintoxication	Brief and Social Detox (Région sanitaire de Saskatoon) The Lighthouse	
Logement d'urgence	The Lighthouse L'armée du salut YWCA	
Logement avec services de soutien	The Lighthouse CUMFI Saskatoon Housing Coalition L'armée du salut YWCA	Quint Male Youth Lodge EGADZ, My Homes The Bridge Approved Homes
Logement abordable	The Lighthouse CUMFI Stewart Property Holdings	Quint Housing Cress Housing Saskatoon Housing Coalition

8.4.4 Les défis auxquels sont confrontés les ITMC à Saskatoon

Les individus atteints de troubles mentaux concomitants font face à de nombreux défis à Saskatoon en matière d'accès à un logement et à des services de soutien. En voici quelques exemples :

Pauvreté. Beaucoup d'ITMC ne peuvent pas travailler et vivent donc dans la pauvreté, ou ils ont peut être perdu leurs soutiens du revenu parce qu'ils n'ont pas respecté les lignes directrices des services sociaux (en termes de vérifications annuelles ou de versements excédentaires). Par conséquent, ils ne peuvent pas se permettre de louer une habitation et doivent vivre dans un logement de mauvaise qualité.

Choix de logements. Les individus atteints de troubles mentaux concomitants ont des choix limités en matière d'accès à un logement dans la ville, et leurs options sont souvent restreintes par le système du logement approuvé et les prix élevés des logements. Plus encore, l'emplacement d'un logement influence l'accès des clients aux services. Dans le contexte du logement actuel, les ITMC à Saskatoon ne sont pas en position de prendre des décisions en matière de logements, et doivent plutôt accepter le strict minimum. Les propriétaires préféreront choisir un locataire plus « facile ». Même les logements avec services de soutien semblent donner priorité à des clients qui ont moins de besoins complexes, et préfèrent mettre ceux avec de nombreux besoins complexes en bas de la liste. Pour terminer, les locataires déjà présents et les voisins semblent réticents à accepter les ITMC dans leurs immeubles ou quartiers. Par conséquent, il y a un véritable besoin de logements avec services de soutien pour les ITMC à Saskatoon.

Le processus pour accéder à un logement. Le processus pour accéder à un logement peut souvent porter à confusion, être intimidant et envahissant pour les ITMC. Certains ITMC ont des problèmes à comprendre l'anglais ou le langage juridique des ententes de location, sans oublier tous les papiers administratifs à remplir. Toutes ces demandes peuvent être de véritables obstacles pour les ITMC. Ces derniers doivent aussi faire face aux longues listes d'attente pour les services et logements, ainsi que les lettres de références qui sont demandés pour accéder à un logement.

Un accès difficile aux services. Les ITMC ont de grandes difficultés à faire une demande, à naviguer et à compléter le processus des références pour les services de soutien, car ils n'ont souvent pas accès à un téléphone, ils vivent chez l'habitant, ils ne se présentent pas aux rendez-vous, ils n'ont pas accès à un mode de transport, ou parce qu'ils sont stigmatisés à cause de leur santé mentale. En plus, il arrive que certains ITMC coupent les ponts avec les fournisseurs de services, les fournisseurs de logements et leur famille.

Garder un logement. De nombreux ITMC ont été expulsés de leur logement par le passé, surtout s'ils ont eu des problèmes à respecter les règlements des logements qui n'acceptaient pas la consommation de drogues ni d'alcool.

Facteurs discriminatoires et aggravants. En plus des problèmes de logement, les ITMC à Saskatoon font face aussi à de nombreux autres défis, comme des moments de psychose, des problèmes de santé et des maladies chroniques (surtout s'il s'agit de personnes âgées). Les individus atteints de troubles mentaux concomitants peuvent aussi faire face à des facteurs discriminatoires par rapport à leur prestance, la manière dont ils agissent, et leurs compétences en communication. Tous ces gestes peuvent engendrer des jugements négatifs et un manque d'empathie à leur encontre de la part des fournisseurs de services et de logements. Ces défis peuvent être aussi exacerbés par d'autres éléments liés à leur identité, situation, leurs antécédents, leur ethnicité, leur pauvreté ou leurs démêlés avec le système judiciaire. Les psychiatres ou les fournisseurs de services de soutien peuvent décider de ne pas travailler avec ces clients, parce qu'ils peuvent être perçus comme des cas trop complexes.

8.4.5 Considérations pour la mise en œuvre du Logement d'abord pour les ITMC à Saskatoon

L'objectif de cette section est d'appliquer le modèle de mise en œuvre du Logement d'abord à Saskatoon, en se basant sur les entrevues des intervenants, du personnel et des clients au CUMFI et Lighthouse. Une discussion sera présentée sur les actions présentement mises en place et les besoins nécessaires pour mettre en œuvre le Logement d'abord pour les ITMC à Saskatoon (voir la section 7 sur les outils nécessaires pour mettre en œuvre le Logement d'abord)

Phase 1 : Obtenir du soutien

Saskatoon est présentement dans la première phase du modèle de mise en œuvre. L'obtention du soutien communautaire et des fournisseurs de services/logements pour le Logement d'abord sera un défi de grande importance pour la mise en œuvre du modèle à Saskatoon. Cependant, certaines étapes sont déjà mises en place pour mettre en application le Logement d'abord à Saskatoon, et plusieurs activités ont été créées pour obtenir du soutien pour les initiatives du Logement d'abord à Saskatoon.

Outils déjà mis en place

Gérance. Il est fortement recommandé de bien identifier l'organisme qui s'occupera de la gérance du modèle, car il est nécessaire pour un organisme à Saskatoon de jouer un rôle de leadership et d'être responsable de la mise en œuvre et du maintien du Logement d'abord. Cet organisme doit être composé de sous-comités et d'autres structures nécessaires pour la mise en œuvre, le financement, le logement, les services de soutien et

l'évaluation. Afin d'obtenir une bonne gestion et organisation, des perspectives et services pour les autochtones doivent être intégrés. Présentement, il existe un engagement et du soutien pour la mise en œuvre du Logement d'abord par United Way à Saskatoon. United Way a adopté un rôle de leadership pour le Plan visant à mettre fin à l'itinérance et le groupe de travail sur le Logement d'abord. Par exemple, United Way a planifié une charrette, établi des liens et sensibilisé la communauté. Les entrevues des intervenants ont aussi montré que United Way a acquis une bonne crédibilité et a rassemblé de nombreux partenaires et plusieurs intervenants (ex : santé, police conseil tribal, personnes qui ont vécu des expériences similaires). Plusieurs actions sont actuellement en cours à Saskatoon, qui pourront être utilisées, par la suite, dans la mise en œuvre du Logement d'abord. Par exemple les groupes COR et HUB, qui permettent d'assoir des représentants venant de plusieurs secteurs à la même table, qui seront en position de prendre les rênes du Logement d'abord après la fin de l'engagement de United Way.

Soutien. Les entreprises et les membres de la communauté soutiennent le Logement d'abord et ont la capacité de rassembler les personnes et les ressources nécessaires. Un intervenant a mentionné que le Ministère des services sociaux est intéressé à aller de l'avant avec le Logement d'abord et la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, Plus encore, SHIP et le comité consultatif communautaire soutiennent aussi le financement des projets du Logement d'abord. Il y a aussi d'autres organismes qui sont intéressés et sont allés déjà de l'avant avec le Logement d'abord à Saskatoon, y compris plusieurs propriétaires qui sont au courant des problèmes liés à l'itinérance et ont entendu parler des résultats positifs du Logement d'abord dans d'autres villes. Les partenariats sont entrain de se créer et le soutien d'entreprises et de dirigeants communautaires augmente.

Éduquer la communauté au sujet du Logement d'abord. La communauté doit être sensibilisée à l'itinérance, en expliquant qu'il s'agit d'un problème communautaire qui doit être pris en compte. Plusieurs actions ont déjà été menées pour créer et augmenter la sensibilisation de la communauté face à l'itinérance. Par exemple, la charrette de United Way, a *Safe Street Study* (qui a pour objectif de se concentrer sur les personnes sans abri à Saskatoon qui utilisent souvent les services d'urgence), et les séances sur le Logement d'abord, ont tous sensibilisé de nombreuses personnes au sujet du Logement d'abord, tout en obtenant du soutien et en éduquant la communauté. Saskatoon a aussi fait appel à des experts pour éduquer la communauté sur le Logement d'abord. Cependant, des efforts supplémentaires sont toujours nécessaires pour réduire la stigmatisation relative aux personnes atteintes de dépendances et de troubles mentaux. Une des manières d'accroître la sensibilisation est « d'humaniser » les problèmes avec des histoires personnelles. Un autre élément à prendre en compte est l'engagement de la communauté vis-à-vis du Logement d'abord. Afin de faciliter cet engagement communautaire, il est

recommandé de mieux informer le public, les propriétaires privés, les fournisseurs de services (ceux qui participent directement et indirectement au Logement d'abord) et les locataires des établissements qui participent au Logement d'abord, au sujet des problèmes d'itinérance, de dépendances et de troubles mentaux.

Ressources toujours nécessaires

Cela étant dit, il reste encore beaucoup à faire pour obtenir du soutien.

Une vision et une définition précises du Logement d'abord. Une vision et définition précises au sujet du Logement d'abord doivent être mises en place à Saskatoon. Par exemple, il est difficile de savoir s'il existe une compréhension partagée concernant le Logement d'abord et ses principes fondamentaux, ou s'il existe même une entente sur les des populations qui doivent être logées en priorité à Saskatoon.

Soutien. Un plus grand soutien est nécessaire afin d'obtenir des niveaux suffisants de financement et de créer un établissement avec services de soutien pour les ITMC. Un soutien supplémentaire est aussi nécessaire de la part des entreprises et des propriétaires. Comme la philosophie du Logement d'abord est assez récente à Saskatoon, les attitudes communautaires au sujet du Logement d'abord et des ITMC sont difficiles à changer. Par conséquent, il est très important pour les fournisseurs de services et de logements d'adhérer à la philosophie du Logement d'abord. À Saskatoon, il existe toujours une certaine discrimination de la part des propriétaires vis-à-vis des ITMC et locataires autochtones. Il y a aussi une certaine résistance face à l'envie de modifier le statut quo (ex : résistance des services sociaux pour modifier leurs services et s'adapter au modèle du Logement d'abord). Les agences ont l'habitude d'utiliser leurs pratiques et sont réticentes à changer leurs méthodes, de peur de perdre leur financement. Elles sont aussi réticentes à abandonner leurs décisions budgétaires pour s'adapter ou maintenir le modèle du Logement d'abord. Les organismes hésitent aussi à rediriger leur financement des services d'urgence (là où il est important de faire des économies) pour maintenir le modèle du Logement d'abord. Plus encore, il existe de nombreux obstacles liés au racisme, au préjugé social, et à la stigmatisation concernant les dépendances et la santé mentale. En plus, le recrutement de propriétaires risque d'être difficile. Il serait nécessaire de prouver que le Logement d'abord est un modèle sécuritaire pour tous ceux qui désirent y participer. Certaines personnes remarquent aussi que le Logement d'abord n'est pas fait pour tous les clients. Par conséquent, un plan de secours est nécessaire pour les clients qui n'acceptent pas le modèle du Logement d'abord (ex : les clients avec des problèmes comportementaux et des dépendances sévères). Les intervenants ressentent que le modèle peut ne pas être très efficace pour les clients qui ont besoin d'un soutien minime pour trouver ou maintenir un logement (ex : les clients qui perdent leur logement parce que leur loyer a augmenté ou le complexe d'appartements a été vendu). Il est important

d'éduquer la communauté et ceux qui participent au Logement d'abord afin d'obtenir un soutien et de calmer les inquiétudes.

Prendre des mesures. Un des messages importants provenant des entrevues des intervenants était de prendre des mesures! Les discussions sur la manière de mettre à jour le Logement d'abord doivent être appliquées, au lieu de se concentrer sur la planification. Par exemple, identifier un organisme de gérance et lui donner le budget et le mandat de mettre en œuvre le Logement d'abord est un véritable défi à Saskatoon. Une autre grande difficulté est de s'assurer que tous les intervenants participatifs soient présents dès le début, y compris les intervenants autochtones. Un autre défi reste la participation des agences et des intervenants pour créer une proposition commune et une vision partagée dans le but de solliciter un financement de la part du gouvernement provincial.

Phase 2 : Obtenir des ressources

Une des forces du Logement d'abord à Saskatoon est la taille de la ville. La ville est suffisamment grande pour avoir tous les services nécessaires, mais assez petite pour adresser l'itinérance de manière efficace. Il y a présentement quelques ressources mises en place pour aider dans la mise en œuvre du Logement d'abord à Saskatoon.

Ressources mises en place

Logement. Des projets de logements, qui proposent des options de sites dispersés, sont financés. La ville de Saskatoon construit 500 unités de logement par an, y compris 70 pour des individus difficiles à loger. En plus, la ville de Saskatoon fournit des subventions pour créer des logements, aide avec les modifications de zonage et envisage des options alternatives de logements, comme des pavillons-jardins et garages. Malgré tous ces efforts, les options de logements disponibles sont toujours assez limitées. Il serait possible aussi pour les modèles de logements collectifs d'être réaménagés pour s'adapter au modèle du Logement d'abord (ex : le Lighthouse). Pour terminer, certains propriétaires ont participé au Logement d'abord dans d'autres villes ou ont exprimé leur intérêt.

Services de soutien. Saskatoon détient plusieurs services de soutien qui peuvent être incorporés aux initiatives du Logement d'abord. Par exemple, le CUMFI fournit un mode de transport pour la plupart des programmes et programmes de mentorat (avec une priorité pour les clients atteints du SAF) et des services de soutien globaux (ex : mobilier). Plus encore, le CUMFI a démontré sa capacité à créer des liens nécessaires avec les fournisseurs de services quand il y a un besoin (ex : un travailleur judiciaire désigné), et aider les clients à avoir accès à des services communautaires. En ce qui concerne le mobilier, le Village Green et l'Armée du Salut proposent aussi d'installer des magasins de

meubles pour les personnes à faible revenu. Le supplément de la Saskatchewan pour le logement locatif des services sociaux existe déjà et propose un supplément de loyer aux clients. Par conséquent, les ITMC pourront avoir accès à ce supplément, mais ils devront recevoir de l'aide pour compléter les étapes administratives.

Il y a aussi plusieurs organismes expérimentés déjà en place qui pourront être utilisés pour informer sur la création d'équipes GCG et TCD à Saskatoon. La Saskatoon Crisis Intervention a de l'expérience en tant qu'équipe de proximité 24/7, l'organisme Health Bus a de l'expérience dans les services directs avec les clients ; et certains organismes ont de l'expérience avec les logements dispersés, y compris les services de soutien et le travail avec les ITMC. Plus encore, la région sanitaire de Saskatoon a déjà acquis de l'expérience avec les équipes GCG (en mettant l'accent sur la gestion de personnes atteintes de VIH). En plus, Il y a des médecins qui désirent travailler en équipes pour adresser les déterminants sociaux de la santé.

Ressources toujours nécessaires

Cependant, plusieurs ressources sont toujours nécessaires.

Financements et investissements. La ressource la plus importante est le financement. Un investissement et un engagement envers le Logement d'abord font partie intégrante de la réussite du programme. Un financement sera nécessaire pour les loyers (ex: suppléments de loyer, loyers non payés, dépôt en cas de dommages), ainsi que pour des réparations, le mobilier et les coûts d'installation des services publics. Plus précisément, un financement suffisant est nécessaire pour couvrir les coûts de logement, les suppléments de loyer et les coûts du personnel. Les suppléments de loyer doivent être mis à disposition pour les ITMC avant qu'ils soient logés, et devraient couvrir les coûts de logement courants. Les services de gestion des cas et le logement abordable doivent aussi être financés. De nombreux intervenants croient que l'investissement pour le programme du Logement d'abord doit provenir du gouvernement provincial. Plus précisément, ils pensent que le Ministère des services sociaux devrait s'occuper du financement relatif aux coûts des loyers et des réparations, alors que les Ministères de la santé, de la justice et des services sociaux, ou une combinaison de ces ministères, devraient s'occuper du financement de la gestion des cas (ex : faire des économies pour réduire les services d'urgence pour mieux financer le Logement d'abord). Afin de recevoir du financement de la part du Gouvernement provincial, il est nécessaire de montrer que la communauté tout entière de Saskatoon approuve et est déterminée à se conformer au modèle du Logement d'abord (ce qui nécessite une vision partagée). Plus encore, afin d'obtenir du soutien, des projets pilotes doivent être mis en place pour démontrer le bon fonctionnement du modèle et pour attirer des investissements supplémentaires (il est important de noter que les dirigeants d'affaires cherchent activement à investir). Les collectes de fonds peuvent être

aussi utilisées pour aider à financer les loyers, les réparations et les coûts des services. Pour terminer, afin d'obtenir de bons éléments d'évaluation, des résultats devront être établis dès le début, et des mécanismes de planification (ex : bases de données, dénombrements des sans abri) devront être pris en compte pour faciliter la planification initiale.

Logement. Les individus atteints de troubles mentaux concomitants doivent avoir la possibilité de choisir parmi différents types de logements proposant une variété de services de soutien. Par exemple, l'accessibilité, les animaux, l'exposition au soleil, des quartiers différents, un site dispersé et collectif, la proximité de la famille et des amis, la proximité des soutiens et des ressources, ainsi que l'accès aux transports communs. Il y a aussi un besoin d'avoir davantage de logements abordables, des logements de longue durée, des logements avec services de soutien et des logements dispersés.

Les individus atteints de troubles mentaux concomitants ont aussi besoin d'avoir accès à un logement qui ne possède aucune restriction ou condition concernant la sobriété. Cependant, les logements qui possèdent des restrictions et conditions sur l'alcool et les drogues jouent quand même un rôle important. En plus, un programme de relogement rapide est nécessaire, et les clients ne devraient pas être mis sur une liste noire par tous les établissements s'ils sont expulsés. Le développement de partenariats avec les propriétaires est nécessaire, car il s'agit d'un élément très important du Logement d'abord. Il est recommandé de faire appel à un individu pour informer les propriétaires des avantages du Logement d'abord, ainsi que de la création d'un comité de propriétaires avec des propriétaires disposés/intéressés, incluant des propriétaires privés, sociaux et provenant des logements avec services de soutien.

Un coordinateur et un personnel chargés du logement et dédiés à aider les clients à trouver un logement, est un atout important et utile. Le coordinateur et le personnel doivent soutenir les organismes de soutien de la ville, qui n'ont souvent pas le temps ni l'expérience d'aider les clients à trouver un logement. Ils peuvent aussi créer une liste de logements locatifs détaillant les propriétaires, les espaces ouverts, et les établissements du Logements d'abord. Le fait d'avoir un coordinateur de logement permet aux fournisseurs de services de mieux se concentrer sur la prestation des services.

Des services et des logements à long terme, et non à court terme, sont nécessaires. Des logements dispersés ne sont pas très appropriés pour les ITMC, car ces établissements peuvent les isoler et les placer dans des quartiers qui sont loin des ressources et services de soutien. Par conséquent, des options de logements collectifs doivent être mises à disposition. Cela étant dit, les logements dispersés peuvent être appropriés pour les individus qui n'ont pas d'attachement particulier à la communauté ou à un groupe de pairs.

En ce qui concerne les logements collectifs, les individus devraient être logés dans des petites unités individuelles. Un mode de vie communautaire peut d'avérer être un défi pour beaucoup, car cela peut aggraver les dépendances et contribuer à des problèmes relationnelles. Ainsi, un personnel présent 24 heures sur 24 et des programmes sur place sont recommandés. Les propriétaires doivent aussi trouver des moyens pour garantir un soutien continu pour les clients, tout en se conformant à la *Loi sur la location immobilière*. En plus, les logements doivent inclure la possibilité d'être meublés ou non meublés, et proposer davantage de soutiens pour les jeunes hommes et ceux qui passent à travers les mailles du filet (ex : les jeunes de 17 ans sans abri). D'autres facteurs doivent aussi être pris en compte au niveau local (ex : la population autochtone), ainsi que davantage de soutiens globaux.

Il est recommandé de ne pas inclure trop d'ITMC avec des comportements complexes dans un programme spécifique, pour ne pas agacer le personnel et les résidents. Les résidences doivent être aussi situées dans des zones où les ressources et services de soutien sont facilement accessibles. Pour terminer, la méthode de réduction des méfaits est très bien adaptée à cette population, car les clients ont souvent des difficultés à respecter les attentes en matière de sobriété.

La disponibilité et l'abordabilité des logements sont des préoccupations urgentes à Saskatoon. Présentement, il existe de longues listes d'attentes pour rentrer dans un logement avec services de soutien. Le CUMFI n'utilise pas de listes d'attente parce qu'ils donnent aux clients de faux espoirs (CUMFI, 2013). L'abordabilité signifie aussi l'accès à des logements abordables avec les taux des services sociaux.

À Saskatoon, il y a un grand besoin :

- De logements permanents et de longue durée avec services de soutien
- De logements avec services de soutien pour les ITMC, qui prennent en compte les besoins des différents groupes d'âge.
- D'unités petites et individuelles
- De logements abordables
- D'un plus grand choix en matière de logements dans certains quartiers
- De financement provenant de la province pour créer davantage de logements
- De programmes de financement qui n'existent plus mais qui étaient disponibles par le passé.

Davantage de logements abordables/avec services de soutien (y compris des logements sans aucune restriction concernant la consommation d'alcool et de drogues) sont nécessaires pour s'assurer que tous les ITMC peuvent être logés et être capables de garder leur logement.

Services de soutien. Un groupe de coordinateurs de cas/gestion de cas devrait être créé pour servir la communauté de Saskatoon et être à la disposition des nombreux organismes. Ce groupe devrait inclure des infirmières en santé mentale, des psychiatres, des travailleurs sociaux, des travailleurs en santé mentale, des travailleurs en toxicomanie, des travailleurs judiciaires et d'autres personnes qualifiées. Un travailleur de soutien doit être mis à disposition du client. Des équipes TCD et GCG sont aussi nécessaires, ainsi que des équipes de proximité disponibles tous les jours, 24 heures sur 24, et être capables de se déplacer pour rencontrer le client. Des outils d'évaluation doivent aussi être mis en place pour déterminer l'acuité et le niveau de soutien.

Il est important également de prendre en compte l'importance de trouver et de garder un personnel qualifié qui répond aux besoins des ITMC. Un soutien en matière de formation et d'orientation clinique doit être mis à disposition pour le personnel. Des considérations relatives aux programmes et au travail avec les clients doivent être aussi prises en compte :

- Les services fournis doivent prendre une approche axée sur les personnes et suivre les principes de réduction des méfaits.
- Les clients auront besoin de soutiens coordonnés et dédiés
 - Ex : programmes de mentorat
- Les clients auront besoin d'aide en matière de sécurité du revenu.
- Des services relatifs aux programmes de formation professionnelle et aptitudes à la vie quotidienne seront nécessaires.

En plus, la sensibilisation culturelle est aussi un aspect très important lorsque l'on travaille avec les individus des Premières Nations. Cela comprend la capacité d'inclure des programmes soucieux des facteurs culturels, une facilité d'accès aux programmes, des stratégies pour surmonter les obstacles linguistiques, prendre en compte la sensibilisation culturelle liée aux préférences alimentaires, les cérémonies, les valeurs culturelles et plus encore. Il y a aussi un besoin d'étendre les services au-delà des principes fondamentaux, ce qui nécessite un meilleur système de transport public.

Phase 3 : Mettre en œuvre le programme

Ressources déjà mises en place

Prestation des services. Saskatoon a de l'expérience qui peut aider dans la mise en œuvre du Logement d'abord. Par exemple, les psychiatres font déjà des visites sur place au CUMFI, en conséquence, les visites à domicile ne poseront pas de problèmes pour certains professionnels. Certains organismes ont acquis de l'expérience avec les logements dispersés, y compris les services de soutien et le travail avec les ITMC (ex : CUMFI; Saskatoon Housing Coalition). Plusieurs Fournisseurs de services se connaissent déjà et ont établi de bonnes relations.

Surveillance et évaluation des programmes. Certains intervenants ont exprimé des préoccupations au sujet du gouvernement qui demande une surveillance plus accrue sur les progrès et les résultats communautaires, au lieu de connaître les progrès des programmes individuels. Les agences sont aussi concernées sur la possibilité de perdre leur lien direct ou leur influence sur le gouvernement. Des restrictions et réglementations sur le respect de la vie privée peuvent aussi limiter le partage des renseignements concernant les clients. Cependant, en raison du COR et HUB, le gouvernement travaille sur des nouvelles réglementations autour du respect de la vie privée et du partage des renseignements, qui pourront répondre à ces préoccupations à l'avenir.

Ressources toujours nécessaires

D'autres changements importants doivent se produire pour mettre en œuvre le Logement d'abord à Saskatoon.

Intégration du système du Logement d'abord. Même si Saskatoon détient de nombreuses ressources, un système doit être intégré à toutes ces ressources afin qu'elles puissent travailler ensemble pour proposer des logements et des services de soutien aux ITMC d'une manière efficace. Par conséquent, une planification coordonnée est nécessaire pour définir le processus pour loger les personnes et leur proposer des services de soutien. Plus encore, un point d'entrée collectif doit être mis en place (ex : l'approche « aucune fausse route »). Une approche collaborative est nécessaire pour permettre une bonne coordination entre les fournisseurs de service de soutien et les fournisseurs de logements, afin que chaque service puisse se concentrer sur ses propres domaines de compétences, tout en travaillant ensemble.

Acceptation. Les fournisseurs de logements devront apprendre à accepter tous les clients, même ceux qui peuvent poser des problèmes. Il est souvent difficile d'accepter les ITMC parce que de nombreuses résidences ont des obstacles à l'entrée, comme une demande d'abstinence. Il est important d'éduquer les fournisseurs de logements au sujet du Logement d'abord pour améliorer l'acceptation et changer les attitudes.

Phase 4 : Maintenir le Logement d'abord à Saskatoon

Présentement, il n'existe pas de stratégies spécifiques mises en place à Saskatoon pour maintenir le Logement d'abord. Cependant, une adhésion communautaire et l'autonomie financière du programme sont très importantes. Un élément de l'évaluation, comprenant la surveillance des progrès et les résultats communautaires (ex : par des dénombrements actuels de sans abri et une base de données commune pour suivre les résultats du programme et des clients), contribuera à la durabilité du Logement d'abord.

8.4.6 Consultation communautaire

Des intervenants communautaires ont été interviewés, lors d'un processus de consultation communautaire, dans le but de discuter des conclusions mentionnées ci-dessus concernant la mise en œuvre du Logement d'abord à Saskatoon. En faisant cela, des préoccupations plus spécifiques ont été soulevées au sujet de la mise en œuvre du modèle du Logement d'abord à Saskatoon. Par exemple, des membres ont mentionné que si les clients devaient avoir un accès immédiat au marché du logement, les appartements devraient être facilement accessibles, mais ils étaient préoccupés par les coûts que les propriétaires seraient dans l'obligation d'amortir. Cependant, dans le système du Logement d'abord, le programme couvrirait les coûts de roulement (si un client devait quitter un appartement, le programme aurait immédiatement un autre client disponible pour habiter dans le logement). Il est aussi important de prendre en compte la responsabilité des propriétaires. Il existe très peu d'options de logement disponibles pour les clients, principalement à cause du faible taux d'inoccupation ; et quand ces logements sont disponibles, ils le sont dans un état de détérioration sérieux. Les membres ont mentionné que les propriétaires reçoivent les paiements des loyers mais ne se préoccupent pas de l'état du logement, et les clients n'ont pas d'autres choix que d'accepter parce qu'ils ont peur de retourner à la rue. Par conséquent, il est important de mettre en place un ensemble de normes que les propriétaires devront respecter.

Les membres de la communauté ont soulevé plusieurs préoccupations au sujet des clients qui consomment de l'alcool et des drogues dans des résidences de Saskatoon qui ne l'autorisent pas. Par conséquent, certains clients se retrouvent expulsés de leur logement pour aller en désintoxication. Les membres ont débattu pour savoir si une partie de la résidence pouvait être conservée pour un client qui paierait pour cet espace. Une autre préoccupation similaire a été mentionnée. Celle-ci concerne les options de logements disponibles pour les clients qui quittent le système judiciaire. S'ils ne peuvent pas avoir un accès à un logement, ils vont se retrouver dans le même environnement négatif et avec les mêmes influences. Ces préoccupations soulignent, les ressources nécessaires pour permettre à certains clients de réussir à s'intégrer au programme du Logement d'abord.

Pour terminer, les membres de la communauté ont remarqué que lors de la prise en compte d'une demande d'un système décentralisé à Saskatoon, il y avait une certaine tension entre les mandats, les objectifs et les valeurs de chaque organisme, ainsi que leur alignement avec les objectifs et valeurs du Logement d'abord. Par conséquent, pour mettre en œuvre le Logement d'abord à Saskatoon, du travail doit être fait pour voir comment les organismes peuvent travailler ensemble, tout en gardant leur indépendance, dans un système du Logement d'abord. D'autres villes, comme Edmonton, ont été capables de

résoudre avec efficacité ces préoccupations, prouvant que ces obstacles ne sont pas insurmontables.

9.0 Discussions et conclusions générales

Pour conclure, la faisabilité de la mise en œuvre du Logement d'abord pour les ITMC sera examinée, suivi par une discussion générale et des recommandations de mise en œuvre. Pour terminer, la conclusion générale, les limites et les directions futures pour le Logement d'abord et la recherche du Logement d'abord pour le ITMC seront examinées.

9.1 Faisabilité de la mise en œuvre du Logement d'abord pour les ITMC

La faisabilité de la mise en œuvre du Logement d'abord se réfère à la manière dont les initiatives du Logement d'abord peuvent être facilement mises en application. Par conséquent, cette mise en œuvre dépend largement de la manière dont la communauté peut aligner les facteurs systémiques, les exigences en matière de logement, et les facteurs des services de soutien nécessaires pour créer et proposer le Logement d'abord. Au lieu de réitérer les facteurs différents qui peuvent influencer la mise en œuvre et, en conséquence, la faisabilité du Logement d'abord, nous allons plutôt souligner les principales conclusions provenant des évaluations de Saskatoon, qui peuvent avoir un impact sur la faisabilité de la mise en œuvre du Logement d'abord, dans une plus petite ville comme Saskatoon.

Un des principaux défis de la mise en œuvre du Logement d'abord dans une ville comme Saskatoon sera la première phase du modèle de mise en œuvre. La participation de la communauté au processus du Logement d'abord, ainsi que les outils de sensibilisation pour réduire la discrimination et changer les attitudes, seront des défis importants à surmonter afin de réussir à mettre en œuvre le Logement d'abord à Saskatoon et dans d'autres villes similaires qui ne connaissent pas le Logement d'abord. Ces étapes sont primordiales, car les structures et valeurs culturelles, sociales, économiques et politiques dans la communauté auront une influence très importante sur la bonne mise en œuvre du Logement d'abord.

En supposant qu'une communauté comme Saskatoon puisse réussir à obtenir le soutien nécessaire pour le Logement d'abord, la disponibilité et l'accès à des logements abordables, les taux d'inoccupation, les marchés du logement, la coopération de la part des propriétaires, une législation régionale, un financement, la disponibilité d'un nombre suffisant de services de soutien et des valeurs culturelles, seront des facteurs très importants pour déterminer la faisabilité du programme (Greenwood et al., 2013; Keller et

al., 2013) et certains des plus grands défis pour Saskatoon. Par exemple, l'accès à des unités de location abordables dans un marché du logement difficile peut être un obstacle important pour des logements dispersés. Plus encore, l'accès limité à des logements limitera automatiquement les choix des clients, par rapport à la qualité et au type de logement qu'ils pourraient recevoir. À cause de la demande des consommateurs dans des conditions de logement limitées, il peut y avoir une baisse de volonté parmi les propriétaires, les fournisseurs de logements sociaux et les autorités responsables du logement de louer des logements à des personnes qui ont des antécédents d'incarcération, de problèmes mentaux, de consommation de drogues ou d'alcool ou d'itinérance (Greenwood et al., 2013).

L'inquiétude principale relative à la mise en œuvre du Logement d'abord dans des petites villes, plus particulièrement pour les ITMC, est la disponibilité des services. Les plus petites villes peuvent ne pas avoir un ensemble de services à leur disposition (ce qui pourrait causer des soucis pour mettre en lien les clients avec les services de soutien dont ils ont besoin) (Scott, 2013b), mais ceci ne semble pas être un problème pour Saskatoon. En plus d'être petites, certaines villes pourraient avoir davantage de réseaux cohésifs, car il y aurait moins de partenaires pour coordonner les activités (Scott, 2013b), ce qui semble être cohérent avec Saskatoon.

En plus, un accès à un soutien 24 heures sur 24 est indispensable pour les ITMC. Par conséquent, les clients auront une plus grande difficulté à avoir accès à de nombreux services de soutien, comme des services psychiatriques, des services communautaires en santé mentale, un traitement relatif à l'alcoolisme ou la toxicomanie, des services d'éducation et de recherche d'emploi, des soins médicaux, des services d'intégration sociale et une couverture 24 heures sur 24 (Greenwood et al., 2013; Nelson et al., 2012, 2013). En fait, dans certaines communautés, la réussite des équipes GCG a été associée avec un accès à des services adéquats, car le rôle des équipes GCG est d'aider les clients à avoir accès et être capables de se mettre en lien avec des services existants, chose qui n'est pas possible quand les services nécessaires n'existent pas, ce qui semble être le cas dans les petites villes (Nelson et al., 2013, 2014). Il est important aussi de prendre en compte que la disponibilité de plusieurs de ces services (ex : services psychiatriques, services de santé mentale communautaire, traitement de l'alcoolisme et de la toxicomanie) aura un impact direct sur la faisabilité du Logement d'abord pour les ITMC.

Plus encore, la mesure dans laquelle les partenaires du Logement d'abord sont capables d'arriver à une entente au sujet du réalignment des services existants, y compris la mise en œuvre d'une entrée coordonnée (ex : processus d'entrée ou d'évaluation), et le changement de leurs pratiques, influencera la manière dont le programme du Logement d'abord opérera (Scott, 2013b). Ceci peut s'avérer être un défi pour Saskatoon parce que des changements importants dans la philosophie et le

réalignement des services existants sont nécessaires pour mettre en œuvre le Logement d'abord.

La faisabilité de la mise en œuvre du Logement sera aussi déterminée par la mesure dans laquelle les communautés sont capables de s'adapter au Logement d'abord, tout en répondant à leurs réalités locales. Par exemple, certains sites peuvent souhaiter modifier le modèle du Logement d'abord pour accommoder leurs besoins par rapport à certains groupes ethniques. Cependant, leur capacité à cet égard peut dépendre de la mesure dans laquelle ils sont capables d'engager et de former le personnel par rapport à la diversité culturelle présente dans les établissements (Nelson et al., 2012). En plus, la probabilité d'avoir davantage de professionnels formés est probablement plus élevée dans les plus grandes villes.

De plus, il est important de rester fidèle aux principes fondamentaux du Logement d'abord pour éviter toute modification au programme lors de son intégration aux contextes locaux (Nelson et al., 2014). Les exemples les plus courants concernant les modifications du Logement d'abord sont : proposer très peu de choix aux clients en matière de logements et de services de soutien et ne pas réussir à séparer les services de logement et les services de soutien. S'éloigner des principes fondamentaux du Logement d'abord peut avoir un impact sur la capacité d'une initiative d'atteindre ses objectifs prévus et les résultats finaux du Logement d'abord (Nelson et al., 2014). Par conséquent, quand une communauté prévoit de créer un nouveau programme du Logement d'abord, surtout si le programme a pour but de fonctionner sur un plan local, elle se doit de prendre son temps pour s'assurer que le programme et les composants du modèle du Logement d'abord seront mis en œuvre efficacement (Nelson et al., 2014). Par ailleurs, toutes les nouvelles initiatives du Logement d'abord mises en œuvre doivent être évaluées afin de s'assurer qu'elles respectent les principes fondamentaux du Logement d'abord (Nelson et al., 2014). Stefancic, Tsemberis, Messeri, Drake, et Goering (2013) ont créé une évaluation pour aider les communautés à garantir qu'elles respectent les principes fondamentaux du Logement d'abord. Durlak et DuPre (2008) expliquent qu'il n'est pas réaliste d'envisager une mise en œuvre parfaite ou quasi parfaite des programmes du Logement d'abord dans certains sites, mais que des résultats positifs peuvent être obtenus de la part de ces sites s'ils restent conformes aux programmes entre 60 et 80% du temps. Cependant, un certain niveau d'adaptation est inévitable. Durlak et DuPre (2008) ont également constaté qu'une bonne adaptation peut contribuer à une meilleure mise en œuvre et à de meilleurs résultats, en supposant que les programmes continuent d'adhérer aux composants importants du modèle. Par conséquent, ils suggèrent de se concentrer principalement sur un bon mélange d'adaptation et de conformité (Durlak & DuPre, 2008, p. 341)..

En résumé, la faisabilité du Logement d'abord dépendra du nombre de facilitateurs par rapport au nombre d'obstacles qui pourront avoir un impact positif ou négatif sur la mise en œuvre des initiatives du Logement d'abord (Seffrin, Panzo, & Roth, 2009; Torrey

et al., 2012). Par ailleurs, la taille de la communauté peut également influencer sur les facilitateurs et les obstacles rencontrés. Même si de nombreuses préoccupations sont directement liées à la taille de la communauté, il est important de prendre en compte les différents éléments de la mise en œuvre du Logement d'abord et leurs impacts, positifs comme négatifs, quelque soit le type de communauté. Par exemple, les petits comme les grands centres peuvent avoir un accès limité à des logements abordables, à un financement et à des fournisseurs de services.

9.2 Discussion générale et mise en œuvre des recommandations

En général, la faisabilité de la mise en œuvre des initiatives du Logement d'abord pour les ITMC dépend de plusieurs facteurs, y compris le soutien et le financement de la communauté, les ressources existantes et les disponibilités de créer de nouvelles ressources nécessaires pour mettre en œuvre le Logement d'abord. Une discussion générale sur la mise en œuvre des initiatives du Logement d'abord sera présentée avec des recommandations correspondantes relatives à la mise en œuvre.

Soutien. Quelque soit la communauté, les structures culturelles, sociales, économiques et politiques existantes auront un impact sur la réussite de la mise en œuvre du Logement d'abord, et la manière dont les initiatives seront appliquées. Avant tout, le Logement d'abord ne sera possible que si des niveaux suffisants de soutien et d'acceptation, vis-à-vis des principes et de la philosophie du Logement d'abord, sont présents chez les fournisseurs de services, décideurs politiques et le grand public pour mettre en œuvre de telles initiatives (Greenwood et al., 2013).

Le soutien et l'acceptation de la communauté peuvent également aider dans le financement du Logement d'abord, par des collectes de fonds et des subventions gouvernementales nécessaires pour assurer la durabilité et la réussite de ces programmes, surtout pour les logements collectifs avec services de soutien pour les ITMC. Il est aussi très important d'avoir un leadership fort et une bonne gestion des initiatives pour obtenir le soutien de la communauté, sans pour autant oublier la recherche et les stratégies médiatiques.

Financement. Un financement suffisant pour couvrir les coûts des logements, les suppléments de loyer et les coûts du personnel doit être également pris en compte pour garantir le bon lancement des initiatives du Logement d'abord. En plus, sans un bon investissement initial, une initiative du Logement d'abord peut ne pas être capable de créer une plateforme suffisamment forte pour garantir une bonne réussite et proposer suffisamment de services de soutien aux clients (Greenwood et al., 2013). Il est aussi recommandé de varier les investissements et financements initiaux parmi la communauté et les intervenants participatifs, afin de garantir un bon soutien du programme à long

terme. Le soutien et l'acceptation de la communauté vis-à-vis du Logement d'abord peut aider à obtenir des aides financières.

L'accès au Logement d'abord. Quand une communauté adopte le Logement d'abord, une structure organisationnelle doit être mise en place pour gérer le programme, et ce dernier doit adopter un système décentralisé pour faciliter le processus d'entrée. Les logements doivent être proposés en priorité à ceux qui ont le plus haut niveau d'acuité (ou ceux qui en ont le plus besoin). Il est également important d'utiliser les structures existantes pour faciliter la mise en œuvre du programme.

Disponibilité et options de logements dispersés et abordables pour les ITMC. Les communautés doivent créer leur propre plan local, avec des stratégies qui fonctionneront pour attirer les propriétaires et les faire participer au projet du Logement d'abord (Keller et al., 2013). En plus, l'accès limité aux logements peut diminuer la capacité du programme à reloger rapidement les participants qui perdent leur habitation. Dans de telles conditions, les initiatives du Logement d'abord peuvent durer seulement si le gouvernement met en œuvre simultanément de nouvelles options et stratégies ou de nouveaux mécanismes de financement pour surmonter les obstacles liés au manque de logements. Des options de logement sont nécessaires pour loger des clients dans les habitations de leur choix.

Collaboration entre les fournisseurs de services. Il est important de prendre également en compte les partenariats entre les fournisseurs de services, de logements et de location pour réussir la mise en œuvre du Logement d'abord. La mise en œuvre du Logement d'abord sera probablement plus facile pour les communautés qui ont déjà créé cette collaboration entre les fournisseurs (Nelson et al., 2012). Une formation conjointe, des séances d'information et d'autres méthodes améliorent aussi la collaboration entre ces groupes.

L'accès à des logements collectifs. Les documents et les recherches actuelles sur le Logement d'abord soutiennent le fait que les personnes ayant des besoins élevés se sentent mieux dans des logements collectifs avec services de soutien de longue durée (Nelson et al., 2013; Patterson et al., 2013). Il est recommandé pour les logements collectifs avec services de soutien de longue durée pour les ITMC de suivre les lignes directrices mentionnées dans les dimensions de la qualité de la Corporation for Supportive Housing : un soutien 24 heures sur 24, une gestion des médicaments, des étages dédiés à des groupes spécifiques, une formation du personnel et une vaste gamme de programmes et de services facultatifs (ex : programmes d'aptitudes à la vie quotidienne pour permettre un meilleur rétablissement). Les leçons tirées des établissements et d'autres sites collectifs permettent de suggérer des nouvelles méthodes et mises en œuvre pour réduire les coûts.

Disponibilité et accessibilité des services de soutien. La disponibilité et l'accessibilité des services de soutien à des aides psychiatriques, de santé mentale et traitements en alcoolisme et toxicomanie, 24 heures sur 24, sont des outils importants pour les ITMC. En plus, la disponibilité des ressources et services de soutien disponibles ou réalignés au soutien du Logement d'abord, incluant une vaste gamme de services et un accès à un personnel formé, déterminera en partie la faisabilité de la mise en œuvre du Logement d'abord. Une gestion personnalisée des cas est recommandée.

9.3 Conclusion

La conception et la création des programmes du Logement d'abord sont des étapes difficiles et très importantes pour identifier les principales conditions préalables, les obstacles courants et les facteurs qui peuvent améliorer la réussite du programme à long terme. L'objectif général de ce projet est de fournir un regard en profondeur sur la manière dont les programmes de logements avec services de soutien (surtout les initiatives du Logement d'abord) sont mis en œuvre pour cibler les ITMC. Bien comprendre la manière dont les villes fournissent des logements aux ITMC sans abri est une question complexe qui nécessite la participation de plusieurs différents organismes. Cette recherche actuelle offre un vaste aperçu du contexte du Logement d'abord à Vancouver, Edmonton et Regina, ainsi que des renseignements détaillés sur trois logements collectifs avec services de soutien pour les ITMC. Le modèle de mise en œuvre créé à partir de cette enquête est assez large, en partie à cause du plan qui doit être adapté à la situation unique de chaque ville.

Notre recherche a identifié la manière dont les programmes de logement peuvent être adaptés au modèle du Logement d'abord, y compris les programmes dans des plus petites villes comme Saskatoon. Plus précisément, les principales questions adressées dans cette recherche ont été : Que faut-il pour mettre en œuvre le Logement d'abord pour les ITMC? Comment les plus petites villes peuvent s'adapter au modèle du Logement d'abord?

Plusieurs facteurs importants sont nécessaires pour réussir la mise en œuvre du Logement d'abord pour les ITMC. Les quatre principales phases de la mise en œuvre du Logement d'abord pour les ITMC sont : 1) Obtenir du soutien, 2) Obtenir des ressources, 3) Mettre en œuvre le programme, et 4) Maintenir le programme. En ce qui concerne les ITMC, la première phase du modèle de mise en œuvre est le principal défi, principalement à cause de la stigmatisation menant à l'opposition de la communauté face aux initiatives du Logement d'abord. La modèle de mise en œuvre souligne les éléments nécessaires pour réussir la mise en œuvre du Logement d'abord pour les ITMC.

La deuxième question posée concerne la mise en œuvre du Logement d'abord dans des villes plus petites. Les caractéristiques spécifiques présentent dans la ville semblent être une préoccupation plus importante que la taille de la ville, surtout en tant que

facilitateurs ou obstacles pour la bonne mise en œuvre du Logement d'abord. Plus précisément, les initiatives du Logement d'abord doivent être adaptées au contexte local pour réussir, quelque soit la taille de la ville. La taille peut jouer un rôle pour certains facteurs qui auraient une influence sur la mise en œuvre, comme le nombre de services et de professionnels disponibles. Cependant, la taille de la ville n'est qu'un des nombreux facteurs en cause dans la mise en œuvre du Logement d'abord. En fait, plusieurs petites villes peuvent avoir plusieurs avantages dans la mise en œuvre du Logement d'abord. Par exemple, les fournisseurs de services et de logements ont probablement déjà des relations existantes avec d'autres agences de services, ou sont au courant de leur existence.

Ce projet a été conçu pour proposer une direction dans la mise en œuvre du Logement d'abord dans les communautés et de s'assurer que les ressources limitées seront utilisées plus efficacement. Par conséquent, nous espérons que les conclusions et recommandations de ce projet auront un impact important et à long terme sur l'itinérance au Canada.

9.4 Limites de la recherche

Même si diverses méthodes et plusieurs organismes de logement ont participé à cette étude, il y a eu aussi certaines limites relatives à la recherche. Une des principales limites de l'étude était le fait que seule une des villes sous enquête avait mis en œuvre, au moment de l'étude, le modèle du Logement d'abord, et les évaluations du processus étaient limitées aux logements collectifs avec services de soutien pour les ITMC. Cependant, en réalité, les programmes de logement mis en place dans les villes sans modèles officiels du Logement d'abord varient selon leur conformité avec la philosophie du Logement d'abord. Par exemple, même si Vancouver n'a pas présentement un modèle du Logement d'abord en place, le programme présent se rapproche davantage du Logement d'abord que des programmes de logement de Regina. Ces renseignements sont informatifs car ils indiquent que Vancouver détient déjà le soutien pour le Logement d'abord (La première phase de la mise en œuvre du Logement d'abord), alors que davantage d'actions et de soutiens sont nécessaires pour mettre en place le Logement d'abord à Regina.

Plus encore, toutes les résidences qui sont identifiées dans les évaluations du processus ont récemment été construites (MM, CP et PCA). À cause de cela il est trop tôt pour identifier toutes les stratégies utiles, les obstacles et défis en cours de ces résidences.

La représentation des ITMC dans l'étude peut sembler faible. Par exemple, les réponses des clients qui ont volontairement participé à l'étude peuvent être faussées (ex:

réponses motivées par des bonnes ou mauvaises expériences). En plus, il est possible que les ITMC interviewés ne représentent pas, dans leur ensemble, la population des ITMC sans abri. Par exemple, les préoccupations et besoins des ITMC dans le système judiciaire n'ont pas été adressés dans les entrevues avec les clients, les intervenants ou le personnel du programme. Il est important de prendre en compte ce manque de représentation, car il pourrait indiquer une lacune dans le modèle du Logement d'abord et d'autres programmes et services proposés aux ITMC dans le système judiciaire. Il est important également d'indiquer que l'examen des documents utilisés pour informer sur le modèle de mise en œuvre se base principalement sur le Logement d'abord ou sur Logement d'abord pour les individus avec des troubles mentaux sérieux. Cependant, il est probable que les « individus avec un trouble mental sévère » comprennent aussi les ITMC.

Comme de nombreux clients/résidents qui ont participé à l'étude ont vécu une situation d'itinérance depuis longtemps, beaucoup de renseignements médicaux et psychiatriques n'étaient pas disponibles ou signalés. Nous ne pouvons pas garantir que tous les clients interviewés sont des ITMC. Cependant, nous avons consulté les fournisseurs de services et, dans certains cas, ils ont utilisé leur expérience et connaissances avec les clients pour mener des entrevues avec les personnes appropriées. Pour la même raison, les dossiers de certains clients étaient incomplets ou indisponibles, surtout ceux qui avaient récemment rejoint les programmes. En plus, les clients/résidents qui ont participé aux entrevues n'avaient peut être pas un besoin important de soutien, contrairement à ceux qui n'ont pas participé aux entrevues, en raison de leur consommation de drogues, du non usage de médicaments ou de la méfiance envers les chercheurs au moment des entrevues.

Plus encore, les documents du programme n'étaient pas à jour et ne reflétaient pas les pratiques actuelles dans certains sites, et les perspectives reflétées dans notre étude ne représentaient un sous-ensemble des intervenants de Saskatoon. Le projet s'est concentré sur les ITMC, cependant, des renseignements spécifiques concernant la taille de la population des ITMC à Saskatoon n'existent pas.

Même si cette étude a été menée pour répondre aux besoins de la ville de Saskatoon, seuls deux programmes disponibles ont subi une évaluation approfondie, limitant la possibilité d'accéder à un ensemble complet de perspectives. Cependant, cette limitation a été atténuée par l'engagement d'une consultation publique.

Malgré ces limitations, de nombreux programmes de logement ont été examinés, en mettant l'accent sur la sous-population des ITMC difficiles à loger, les leçons tirées et le modèle de mise en œuvre du Logement d'abord. Ces renseignements donnent des informations sur les modèles de mise en œuvre du Logement d'abord dans des villes qui n'ont pas de tels modèles. Ces renseignements permettent aussi d'améliorer les programmes actuels du Logement d'abord.

9.5 Directions futures

Les initiatives du Logement d'abord émergent un peu partout au Canada et à travers le monde (Gulliver, 2014). Les organismes responsables de la mise en œuvre de ces initiatives devraient accorder une attention particulière aux ITMC, car ils constituent une partie importante de la population sans abri et ils sont ceux qui peuvent profiter le plus des programmes du Logement d'abord (Patterson et al., 2013).

La recherche actuelle a enquêté sur les modèles du Logement d'abord en accordant une attention particulière aux résidences de logements avec services de soutien pour les ITMC. Cependant, de plus amples recherches sont nécessaires pour mieux comprendre la manière dont le Logement d'abord peut accommoder les ITMC qui continuent de subir le cycle de l'itinérance. La sous-population des ITMC est assez diverse, en conséquence, il serait recommandé d'effectuer une recherche pour évaluer l'efficacité du Logement d'abord pour les ITMC avec des niveaux d'acuité différents. Les programmes du Logement d'abord pourraient bénéficier d'une telle recherche qui ciblerait ce groupe spécifique afin de déterminer la manière dont le Logement d'abord peut aborder cette question et répondre à leurs besoins.

10.0 Références

Références

- Acquired Brain Injury.(n.d.). *Outreach teams* [Brochure]. Retrieved from <http://www.health.gov.sk.ca/abi-outreach>
- Alberta Safety Codes Council. (2008). *Barrier-free design guide*. Retrieved from https://sccuat.web.sharepoint.com/Public/Documents/2008_SCC_BFDG_FINAL_protected.pdf.
- American Psychiatric Association.(2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (4th ed., text rev.). Washington, DC: Author.
- Barker, S., Barron, N., McFarland, B., & Bigelow, D. (1994). A community ability scale for chronically mentally ill consumers: Part 1: Reliability and validity. *Community Mental Health Journal*, 30, 363-383.
- Benjaminsen, L. (2013). *Housing First Europe: Local evaluation report Copenhagen*. Retrieved from <http://www.homelesshub.ca/resource/copenhagen-housing-first>
- BC Housing.(n.d.-a). *How to connect with a homeless outreach worker*. Retrieved from http://www.bchousing.org/Options/Emergency_Housing/HOP
- BC Housing.(n.d.-b). *Supportive housing registration service*. Retrieved from http://www.bchousing.org/Options/Supportive_Housing/SHR
- Boydell, K. M., & Everett, B. (1992). What makes a house a home? An evaluation of a supported housing project for individuals with long-term psychiatric backgrounds. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 11(1), 109-123.
- Building Partnerships to Reduce Crime.(n.d.) *The HUB & COR model*. Retrieved from <http://www.saskbprc.com/index.php/what-s-working/the-hub-and-cor-model>
- Canada Mortgage and Housing Corporation. (2013). Project profile: Pacific coast apartments. Retrieved from <http://www.cmhc-schl.gc.ca/en/inpr/afhoce/afhoce/prpr/upload/Pacific-Coast-Apartments-EN.pdf>
- Canada Mortgage and Housing Corporation. (2002). *Evaluating housing stability for people with serious mental illness at risk for homelessness*. Ottawa: Author.
- Canadian Alliance to End Homelessness (n.d.). *A plan, not a dream: How to end homelessness in 10 years*. Retrieved from http://www.caeh.ca/wp-content/uploads/2012/04/A-Plan-Not-a-Dream_Eng-FINAL-TR.pdf
- Canadian Homelessness Research Network.(n.d.). *Homeward Trust Edmonton:*

Housing First. Retrieved from <http://www.homelesshub.ca/ResourceFiles/HomewardTrust.pdf>.

Central Urban Métis Federation Inc. (n.d.). *Central Urban Metis Federation Inc.* Unpublished document, Saskatoon, SK: Author.

Central Urban Métis Federation Inc. (2008) *Spring/summer 2008 newsletter*. Retrieved from <http://www.cumfi.org/sites/default/files/newsletters/NewsletterMay2008.pdf>

Central Urban Métis Federation Inc. (2013). *CUMFI Wellness Centre: Mentoring services for persons with cognitive disabilities yearend report 2012-2013*. Unpublished document, Saskatoon, SK: Author.

City Spaces (2008b). *Nanaimo's response to homelessness action plan*. Retrieved from https://www.nanaimo.ca/assets/Departments/Community~Planning/Social~Planning/Nanaimos~Response~to~Homelessness~Action~Plan/080707_Nan_Strategy.pdf

Clark, C., & Rich, A.R. (2003). Outcomes of homeless adults with mental illness in a housing program and in case management only. *Psychiatric Services, 54*(1), 78-83. doi:10.1176/appi.ps.54.1.78

Coast Mental Health. (n.d.-a). About coast. Retrieved from <http://www.coastmentalhealth.com/about-coast>

Coast Mental Health. (n.d.-b). Finding help: Housing. Retrieved from <http://www.coastmentalhealth.com/housing>

Collins, S. E., Clifasefi, S. L., Dana, E. A., Andrasik, M. P., Stahl, N., Kirouac, M. Malone, D. K. (2012; 2011). Where harm reduction meets housing first: Exploring alcohol's role in a project-based housing first setting. *International Journal of Drug Policy, 23*(2), 111-119.

Corporation for Supportive Housing (2013). *CSH dimensions of quality supportive housing*. Retrieved from: http://www.csh.org/wp-content/uploads/2013/07/CSH_Dimensions_of_Quality_Supportive_Housing_guidebook.pdf

Drake, R.E. & Mueser, K.T. (2000). Psychosocial approaches to dual diagnosis. *Schizophrenia Bulletin, 26*(1), 105-118.

Durlak, J. A., & Dupre, E. P. (2008). Implementation matters: A review of research on the influence of implementation on program outcomes and the factors affecting implementation. *American Journal of Community Psychology, 41*, 327-350.

Edmonton Committee to End Homelessness. (2009). *A place to call home: Edmonton's 10 year plan to end homelessness*. Retrieved from

http://www.homewardtrust.ca/images/resources/2011-08-17-15-36A-Place-to-Call-Home_Edmonton-10-Year-Plan.pdf

Edmonton Homeless Commission.(n.d). *About Us*. Retrieved from <http://homelesscommission.org/index.php/aboutus>

Gaetz, S. (2013a). A framework for Housing First. In S. Gaetz, F. Scott, & T. Gulliver (Eds.) *Housing First in Canada: Supporting communities to end homelessness: A framework for Housing First* (pp. 1-17). Toronto: Canadian Homelessness Research Network Press.

Gaetz, S. (2013b). Conclusion – Lessons learned. In S. Gaetz, F. Scott, & T. Gulliver (Eds.) *Housing First in Canada: Supporting communities to end homelessness: A framework for Housing First* (pp. 1-13). Toronto: Canadian Homelessness Research Network Press.

Gaetz, S., Donaldson, J., Richter, T., & Gulliver, T. (2013). *The state of homelessness in Canada 2013*. Toronto: Canadian Homelessness Research Network Press.

Gaetz, S., & Scott, F. (2013). Calgary, Alberta: Calgary Homeless Foundation. In S. Gaetz, F. Scott, & T. Gulliver (Eds.) *Housing First in Canada: Supporting communities to end homelessness* (pp. 1-22). Toronto: Canadian Homelessness Research Network Press.

Gaetz, S., Scott, F. & Gulliver, T. (Eds.). (2013). *Housing first in Canada: Supporting communities to end homelessness*. Retrieved from <http://www.slideshare.net/TheHomelessHub/housing-first-in-canada-supporting-communities-to-end-homelessness>

George Spady Society.(n.d.).*Clinical access team*. Retrieved from <http://www.gspady.org/clinical-access-team/>

Greenwood, R. M., Stafancic, A., Tsemberis, S., & Busch-Geertsma, V. (2013). Implementations of Housing First in Europe: Successes and challenges in maintaining model fidelity. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 16, 290-312.

Gulliver, T. (2014).Case studies.*The Homeless Hub*. Retrieved from <http://www.homelesshub.ca/solutions/housing-first/case-studies>

Hamilton, C. (2013, November 16). Lighthouse extends hours to meet higher demand. *The Star Phoenix*.Retrieved from <http://www.lighthousesaskatoon.org/category/housing-plus/stabilization-emergency-shelter/>

Homeward Trust.(n.d.-a). Canora Place.*Completed developments*. Retrieved from <http://www.homewardtrust.ca/programs/completed-details.php?id=5>

- Homeward Trust.(n.d.-b). *Funders and supporters*. Retrieved from <http://www.homewardtrust.ca/about/funders-supporters.php>
- Homeward Trust.(2012a). *Annual report*. Retrieved from <http://www.homewardtrust.ca/images/resources/2013-06-21-12-40HT%20Annual%20Report%202012%20WEB.pdf>
- Homeward Trust.(2012b). *2012 Edmonton Homeless Count*. Edmonton, AB: Author.
- Homeward Trust.(2011). *Housing first annual service plan*. Retrieved from http://www.homewardtrust.ca/images/resources/2011-08-17-15-42Housing-First-Annual-Service-Plan_2010-2011.pdf
- Homeward Trust.(2010). *Annual report*. Retrieved from http://www.homewardtrust.ca/images/media/2011-08-16-14-422010_Annual_Report.pdf
- Housing First Europe.(2013). *Final reports and contributions from the final Housing First Europe conference in Amsterdam, June 2013*. Retrieved from <http://www.socialstyrelsen.dk/housingfirsteurope>
- Jasper Place Health and Wellness Centre.(n.d.-a). *News*. Retrieved from <http://www.jphawc.ca/news.html>
- Jasper Place Health and Wellness Centre. (n.d.-b). *Whenworking@jphawc: Property management policy manual*. Edmonton, AB: author.
- Johnsen, S. & Fitzpatrick, S. (2013). *Housing First Europe: Local evaluation report Glasgow*. Retrieved from <http://www.homelesshub.ca/resource/glasgow-housing-first>
- Keller, C., Goering, P., Hume, C., Macnaughton, E., O'Campo, P., Sarang, A., ...Tsemberis, S. (2013). Initial implementation of Housing First in five Canadian cities: How do you make the shoe fit, when one size does not fit all? *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 16, 275-289.
- Kirsh, B., Gewurtz, R., Bakewell, R., Singer, B., Badsha, M., & Giles, N. (2009). *Critical characteristics of supportive housing: Findings from the literature, residents, and service providers*. Toronto, ON: Wellesley Institute.
- Mental Health Commission of Canada. (2012). *Turning the key. Assessing housing and related supports for persons living with mental health problems and illnesses*. Retrieved from <http://www.mentalhealthcommission.ca/English/node/562>
- Miller, W. R., & Tonigan, J. S. (1996). Assessing drinkers' motivation for change: The Stages of Change Readiness and Treatment Eagerness Scale (SOCRATES). *Psychology of Addictive Behaviours*, 10, 81-89.

- Morse, G. A., Calsyn, R. J., Klinkenberg, W. D., Helminiak, T., Wolff, N., Drake, R.,... McCudden, S. (2006). Treating homeless clients with severe mental illness and substance use disorders: Costs and outcomes. *Community Mental Health Journal*, 42(4), 377-404. doi:10.1007/s10597-006-9050-y
- Mueser, K. T., Noordsy, D. L., Drake, R. E., & Fox, L. (2003). *Integrated treatment for dual disorders*. New York: Guilford Press.
- Nelson, G., Stefancic, A., Rae, J., Townley, G., Tsemberis, S., Macnaughton, E.,... Goering, P. (2014). Early implementation evaluation of a multi-site Housing First intervention for homeless people with mental illness: A mixed methods approach. *Evaluation and Program Planning*, 43, 16-26. doi: 10.1016/j.evalprogplan.2013.10.004
- Nelson, G., Macnaughton, E., Caplan, R., Macleod, T., Townley, G., Piat, M.,... Goering, P. (2013). *Follow-up implementation and fidelity evaluation of the Mental Health Commission of Canada's At Home/Chez Soi project: Cross-site report*. Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada.
- Nelson, G., Rae, J., Townley, G., Goering, P., Macnaughton, E., Piat, M.,... Tsemberis, S. (2012). *Implementation and fidelity evaluation of the Mental Health Commission of Canada's At Home/Chez Soi project: Cross-site report*. Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada.
- Ornelas, J. (2013). *Housing First Europe: Local evaluation report Lisbon*. Retrieved from <http://www.homelesshub.ca/resource/lisbon-housing-first>
- Patterson, M., Moniruzzaman, A., Palepu, A., Zabkiewics, D., Frankish, C.J., Krausz, M. & Somers, J.M. (2013). Housing First improves subjective quality of life among homeless adults with mental illness: 12-month findings from a randomized controlled trial in Vancouver, British Columbia. *Journal of Social Psychiatry*, 48, 1245-1259. doi:10.1007/s00127-013-0719-6
- Pearson, C. L., Locke, G., Montgomery, A. E., & Buron, L. (2007). *The applicability of Housing First models to homeless persons with serious mental illness*. Washington: U.S. Department of Housing and Urban Development.
- Phelan, M., Slade, M., Thornicroft, G., Dunn, G., Holloway, F., Wykes, T., et al. (1995). The Camberwell Assessment of Need: The validity and reliability of an instrument to assess the needs of people with severe mental illness. *The British Journal of Psychiatry*, 167, 589-595.
- Phoenix Residential Society (2013). *2012-2013 Thirty-sixth annual report*. Regina, SK: Author.
- Ranch Ehrlo Society.(n.d.). *About us*. Retrieved from <http://www.ehrlo.com/about-us/>

Regional Steering Committee on Homelessness – Regional Homelessness Plan Advisory Group. (2013). *Regional homelessness plan discussion paper: Housing First*. Retrieved from http://stophomelessness.ca/wp-content/uploads/2013/09/131009_Metro_Van_Handout_Housing_First_FINAL.pdf

Rog, D. J., & Randolph, F. L. (2002). A multi-site evaluation of supported housing: lessons learned from cross-site collaboration. *New Directions for Evaluation*, 94, 61-72.

Saskatchewan Approved Private Homes. (n.d.). *Home*. Retrieved from <http://saph.ca/>

Saskatoon FASD Supported Housing Project & Central Urban Métis Federation Inc. (2007). *Implementation of the Saskatoon FASD supported housing plan: A service model to provide one-on-one support for persons with FASD*. Unpublished document, Saskatoon, SK.

Scott, F. (2013a). Edmonton, Alberta: Nihik Housing First/Homeward Trust. In S. Gaetz, F. Scott, & T. Gulliver (Eds.) *Housing First in Canada: Supporting communities to end homelessness: A framework for Housing First* (pp. 1-15). Toronto: Canadian Homelessness Research Network Press.

Scott, F. (2013b). Fredericton, New Brunswick: Community action group on homelessness. In S. Gaetz, F. Scott, & T. Gulliver (Eds.) *Housing First in Canada: Supporting communities to end homelessness: A framework for Housing First* (pp. 1-8). Toronto: Canadian Homelessness Research Network Press.

Scott, F. (2013c). Vancouver, British Columbia: The Vivian In S. Gaetz, F. Scott, & T. Gulliver (Eds.) *Housing First in Canada: Supporting communities to end homelessness: A framework for Housing First* (pp. 1-17). Toronto: Canadian Homelessness Research Network Press.

Scott, F. (2013d). Victoria, British Columbia: Streets to homes. In S. Gaetz, F. Scott, & T. Gulliver (Eds.) *Housing First in Canada: Supporting communities to end homelessness: A framework for Housing First* (pp. 1-11). Toronto: Canadian Homelessness Research Network Press.

Scott, F., & Gaetz, S. (2013). Lethbridge, Alberta: City of Lethbridge and social housing in action. In S. Gaetz, F. Scott, & T. Gulliver (Eds.) *Housing First in Canada: Supporting communities to end homelessness: A framework for Housing First* (pp. 1-14). Toronto: Canadian Homelessness Research Network Press.

SCYAP. (2012). *Home*. Retrieved from <http://www.scyapinc.org/>

Seffrin, B., Panzo, P. C., & Roth, D. (2009). What gets noticed: How barrier and facilitator perceptions related to the adoption and implementation of innovative mental health practices. *Community Mental Health Journal*, 45, 260-269.

- Stefancic, A., Tsemberis, S., Messeri, P., Drake, R., & Goering, P. (2013). The Pathways Housing First Fidelity Scale for individuals with psychiatric disabilities. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation, 16*, 240-261.
- Torrey, W. C., Bond, G. R., McHugo, G. J., & Swain, K. (2012). Evidence-based practice implementation in community mental health settings: The relative importance of key domains of implementation activity. *Administration and Policy in Mental Health, 39*, 353-364.
- The Alberta Secretariat For Action on Homelessness. (2008). *A plan for Alberta: Ending homelessness in 10 years*. Retrieved from [http://human services.alberta.ca/documents/PlanForAB_Secretariat_final.pdf](http://human.services.alberta.ca/documents/PlanForAB_Secretariat_final.pdf)
- Topor, D.R., Grosso, D., Burt, J., & Falcon, T. (2013). Skills for recovery: A recovery-oriented dual diagnosis group for veterans with serious mental illness and substance abuse. *Social Work With Groups, 36*(3), 222-235. doi:10.1080.01609513.2012.762489
- Tsemberis, S. & Eisenberg, R.F. (2000). Pathways to housing: Supported housing for street-dwelling homeless individuals with psychiatric disabilities. *Psychiatric Services, 51*, 487-493. doi:10.1176/appi.ps.51.4.487
- Wong, Y. I., Hadley, T. R., Culhane, D. P., Poulin, S. R., Davis, M. R., Cirksey, B. A.,...Wong, Y.-L.I. (2006). *Predicting staying in or leaving permanent supportive housing that serves homeless people with serious mental illness*. Philadelphia, PA: U.S. Department of Housing and Urban Development, Office of Policy Development and Research.
- Yanos, P. T., Barrow, S. M., & Tsemberis, S. (2004). Community integration in the early phase of housing among homeless persons diagnosed with severe mental illness: Successes and challenges. *Community Mental Health Journal, 40*(2), 133-150.

11.0 Annexes

11.1 Glossaire des termes

LCA – Lésion cérébrale acquise

Équipe TCD - Équipe de traitement communautaire dynamique - Fournit un soutien de haute intensité aux clients. Comprend généralement une équipe de professionnels multidisciplinaires (ex : psychiatres, docteurs, travailleurs sociaux, spécialistes dans le domaine de la toxicomanie ou alcoolisme, travailleurs de soutien, gestionnaires de cas, ou spécialistes en formation et emploi).

Acuité- L'acuité est utilisée pour déterminer les soutiens appropriés (niveau, fréquence, intensité) pour un client. L'acuité d'un client est mesurée en prenant en compte le nombre de problèmes individuels et systématiques du client, ainsi que la sévérité de ces problèmes. Ces problèmes peuvent être liés à la santé mentale, à des dépendances, des expériences de violence, à l'âge, aux aptitudes à la vie quotidienne, à l'emploi et aux soutiens sociaux.

RAPGH - Revenu assuré pour les personnes gravement handicapées - Revenu assuré de l'Alberta

Foyer approuvé – Foyer agréé de services privés - Foyers privés qui proposent une atmosphère familiale comme solution de rechange à des institutions de soins de santé pour les individus atteints de problèmes cognitifs, de santé mentale et de déficiences physiques (Foyer agréé de services privés de la Saskatchewan, n.d.)

Sans obstacles – Avoir très peu d'obstacles pour les individus avec des problèmes de santé mentale, physiques et sensoriels.

CAT- Équipe d'accès clinique George Spady - Une équipe de proximité exhaustive du Logement d'abord qui propose des services de soutien personnalisés pour les individus et familles sans abri chroniques (George Spady Society, n.d.)

Logement collectif - Logement dans lequel plusieurs clients du Logement d'abord vivent dans un seul immeuble.

CP - Canora Place- Logement autonome avec services de soutien à Edmonton

CUMFI – Central Urban Métis Federation Inc. - Organisme communautaire à but non lucratif détenu et exploité par les Métis.

CWC- Centre de bien-être du CUMFI

ETO - Efforts to Outcomes – Système de collecte des données et de gestion des cas utilisé par Homeward Trust à Edmonton.

Tutelle financière - Avoir une agence gouvernementale, un organisme ou un individu agissant au nom du client pour l'aider à gérer son budget ou son argent.

SAF – Syndrome d'alcoolisme fœtal

ETCAF - Troubles causés par l'alcoolisation fœtale

IALD - Initiative d'aide à la location pour les diplômés - Initiative d'aide à la location de HT pour les clients d'Edmonton qui ont réussi le programme du Logement d'abord et sont autonomes, sauf dans leur capacité de couvrir un loyer.

HUB and COR – Modèle constitué de deux composants axés sur la mobilisation communautaire. HUB fournit des réponses intégrées, coordonnées et immédiates pour adresser les situations des individus ou familles qui font face à des facteurs de risque élevés. COR se concentre davantage dans le bien-être la sécurité de la communauté vers des objectifs et initiatives communautaires à long terme. (Building Partnerships to Reduce Crime, n.d.).

HT – Homeward Trust – Un organisme à but non lucratif créé en 2008, qui agit comme bailleur de fonds et organe de direction, responsable de la mise en œuvre du plan de 10 ans d'Edmonton.

Logement d'abord – Un modèle de service actuel incorporé dans le système de santé mentale pour les personnes sans abri atteintes de troubles mentaux concomitants. En utilisant ce modèle, les clients reçoivent un logement permanent, quelque soit leurs conditions de santé mentale, leurs dépendances, ou leur accord de participer à un traitement (Gaetz, Scott, & Gulliver, 2013; Tsemberis & Eisenberg, 2000).

ITMC- Individus atteints de troubles mentaux concomitants

Équipe GCG - Équipe de gestion des cas grave - Aide généralement les clients à faible revenu qui ont besoin d'un soutien intensif pour une période de courte durée. Se concentre sur la gestion des cas pour proposer des services aux clients.

Travailleur d'accueil - Membre de l'équipe du Logement d'abord qui aide les clients pour être admis au programme du Logement d'abord (ex : compléter des évaluations SPDAT, aider le client à trouver un logement).

JPHAWC – Jasper Place Health and Wellness Centre – Un centre de santé et de bien-être à Edmonton responsable de la création du développement du Logement d'abord au Canora Place.

Équipe du logement d'abord à faible intensité - Cette équipe s'occupe du relogement rapide des clients.

Gestion des médicaments – Les médicaments sont fournis aux clients en conformité avec les prescriptions et selon des quantités prédéterminées.

CSMC- Commission de la santé mentale du Canada

PDMC- Pas dans ma cour - opposition de la communauté face aux développements du Logement d'abord dans leur quartier.

Logement permanent - Les clients peuvent rester dans le logement à vie, correspondant davantage avec la philosophie du Logement d'abord (Kirsh et al., 2009).

PCA –Pacific Coast Apartments

TSPT- Trouble de stress post-traumatique

Programme d'aide au loyer – Les clients peuvent recevoir une aide financière partielle pour payer leur loyer pendant qu'ils sont dans le programme du Logement d'abord d'Edmonton.

CPR – Centre psychiatrique régional– Centre psychiatrique à Saskatoon.

RAPHS - Revenu assuré pour les personnes handicapées en Saskatchewan

PAS - Programme d'aide de la Saskatchewan – Programme d'aide du revenu

Saskatoon Crisis Intervention – Une équipe de proximité à Saskatoon disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7,

Sites dispersés- Quand les unités indépendantes du Logement d'abord sont réparties dans toute la ville.

SCYAP – Saskatoon Community Youth Arts Programming – Offre une formation graphique et visuelle à la jeunesse à risque de Saskatoon, dans un espace de soutien et sécuritaire (SCYAP, 2012)

SHIP – Saskatoon Housing Initiatives Partnership

SSLL - Supplément de la Saskatchewan pour le logement locatif

Cas d'urgence – Des nouveaux sans abri avec des enfants ou qui sont vulnérables et peuvent être acceptés dans le programme du Logement d'abord en cas d'urgence.

SPDAT- Service Prioritization Decision Assistance Tool – Outil créé par OrgCode et conçu pour donner la priorité aux clients qui ont le plus besoin du programme du Logement d'abord et pour aider dans la création de soutien et la planification de cas pour ces types de clients.

Logement avec services de soutien - Un logement qui fournit aux clients du soutien sur une base courante, car sans ces soutiens, ils seraient à risque de perdre leur logement (Kirsh et al., 2009).

Terwillegar – Projet de développement de logement JPHAWC proposé dans la communauté de Terwillegar à Edmonton.

The Lighthouse- Lighthouse Supportive Living Incorporation - Un organisme communautaire à but non lucratif situé dans le centre-ville de Saskatoon.

Logement de transition - Logement temporaire qui n'est pas fait pour être un logement permanent.

YWCA- Young Women's Christian Association

11.2 Fiche d'extraction des données des dossiers

Examen d'un dossier/Évaluation des résultats : Fiche d'extraction des données

Numéro du participant : _____ À encercler: PCA / Triage

**Si les renseignements ne sont pas disponibles, veuillez répondre avec un s.o.*

Détails du programme concernant le client

1. Date d'entrée la plus récente dans la résidence (MM/JJ/AA) : _____
2. Par qui le client a-t-il été référé lors de son séjour le plus récent dans la résidence ?
 - Il s'est présenté de lui-même
 - Refuge pour sans abri (veuillez spécifier) _____
 - Travailleur de proximité (veuillez spécifier) _____
 - Ami(e)/famille
 - Autre (veuillez spécifier) _____
 - Renseignements non disponibles
3. Nombre de fois que le client est entré dans la résidence, y compris le séjour le plus récent : _____
(S'il ne s'agit que d'une seule fois, passez à la question 6)
4. Quelle était la date la plus récente à laquelle le client a été congédié de la résidence ? (s'il est présentement expulsé, veuillez indiquer la date précédente du congédiement)

(MM/JJ/AA): _____
5. Vers quel lieu le client a-t-il été expulsé lors de son dernier séjour dans la résidence ?
 - Dans la rue
 - Refuge pour sans abri (veuillez spécifier) _____
 - Logement avec services de soutien (veuillez spécifier) _____
 - Ami(e)/famille
 - Logement indépendant de longue durée (veuillez spécifier) _____
 - Autre (veuillez spécifier) _____
 - Renseignements non disponibles
6. Durée de temps dans le programme en date du 31 juillet 2013(jours) : _____
7. Durée de temps dans le programme depuis son inscription actuelle (jours): _____
8. Où le client a-t-il vécu auparavant avant son entrée dans le programme ?
 - Dans la rue
 - Refuge pour sans abri (veuillez spécifier) _____
 - Logement avec services de soutien (veuillez spécifier) _____
 - Ami(e)/famille
 - Logement indépendant de longue durée (veuillez spécifier) _____
 - Autre (veuillez spécifier) _____
 - Renseignements non disponibles

9. Est-ce que la résidence actuelle du client (PCA ou Triage) est plus stable que l'ancienne résidence ?
- Oui (veuillez expliquer) _____
 - Non
 - Renseignements non disponibles
10. Depuis combien de temps le client vit dans un logement temporaire (ex : dans la rue, refuges...) avant son entrée au programme (mois): _____
11. Parmi les propositions suivantes, quelles sont les raisons pour lesquelles le client a été incapable de garder son logement :
- Problèmes de santé mentale (veuillez spécifier) _____
 - Problèmes financiers
 - Problèmes de dépendances (alcoolisme ou toxicomanie)
 - Par choix
 - Comportement (veuillez spécifier) _____
 - Impossible de trouver un logement approprié (quelle en est la raison?) _____
 - Autre (veuillez spécifier) _____
 - Renseignements non disponibles
12. Quelle a été la raison de sa plus récente expulsion ?
- Problèmes de santé mentale (veuillez spécifier) _____
 - Problèmes financiers (ex : non paiement du loyer)
 - Problèmes de dépendances (veuillez spécifier) _____
 - Problèmes comportementaux (veuillez spécifier) _____
 - Autre (veuillez spécifier) _____
 - Renseignements non disponibles

Renseignements démographiques sur le client

13. Âge du client en date du 31 juillet 2013(années) : _____
14. Sexe :
- Masculin
 - Féminin
 - Autre
 - Renseignements non disponibles
15. Ethnicité :
- Blanc
 - Autochtone (Premières Nations, Inuit, ou Métis)
 - Afro-canadien
 - Asiatique
 - Autre, veuillez spécifier : _____
 - Renseignements non disponibles

16. État matrimonial :

- Célibataire / jamais marié(e)
- Marié(e)
- Séparé(e)
- Divorcé(e)
- Veuf(ve)
- Actuellement dans une relation
- Renseignements non disponibles

Éducation, emploi et revenu

17. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé du client :

- Huitième année ou en-dessous
- De la neuvième à la onzième année
- Diplôme d'études secondaires ou équivalent
- Un peu d'éducation postsecondaire (ex: cours universitaires)
- Certificat ou un diplôme collégial ou universitaire
- Diplôme universitaire (ex : baccalauréat ou plus)
- Renseignements non disponibles

18. Aide au revenu

- Oui (veuillez spécifier) _____
- Non, pour quelle raison? _____
- Renseignements non disponibles

19. Est-ce que le client a présentement un emploi?

- Oui
- Non
- Renseignements non disponibles

Santé mentale et physique

20. Est-ce que le client souffre de **dépendances ou de toxicomanie**?

- Oui, une dépendance ou toxicomanie a été diagnostiquée
- Oui, une dépendance ou toxicomanie a été signalée par le client
- Oui, une dépendance ou toxicomanie est suspecté par le personnel
- Non, aucune dépendance ou toxicomanie n'a été détectée (veuillez passer à la question 23)

21. Quelle est la dernière date à laquelle le client a utilisé une substance (signalé par le client ou suspecté) ?
(MM/JJ/AA) : _____

22. Quelle(s) substance(s) le client utilise t-il ?

- (1) _____
- (2) _____
- (3) _____
- (4) _____

(5) _____

23. Est-ce que le client souffre de **dépendances ou d'alcoolisme**?

- Oui, une dépendance ou un problème d'alcoolisme a été diagnostiqué
- Oui, une dépendance ou un problème d'alcoolisme a été signalé par le client
- Oui, une dépendance ou un problème d'alcoolisme est suspecté par le personnel
- Non, aucune dépendance ou problème d'alcoolisme n'a été détecté (*veuillez passer à la question 25*)

24. Quelle est la dernière date à laquelle le client a bu de l'alcool (signalé par le client ou suspecté) ? (MM/JJ/AA)
:_____

25. Veuillez mentionner tous les troubles mentaux du client, qu'ils soient diagnostiqués, signalés par le client ou suspectés par le personnel.

Remarque : Les troubles mentaux peuvent inclure un trouble mental de l'axe 1 ou de l'axe 2, TSAF, TSPT ou une lésion cérébral acquise. Aux fins de cette question, veuillez exclure toute substance ou dépendance ou dépendance à l'alcool, car les questions ont déjà été posées.

a. Troubles mentaux **diagnostiqués** : (1) _____

(2) _____

(3) _____

(4) _____

b. Troubles mentaux **signalés** par le client : (1) _____

(2) _____

(3) _____

(4) _____

c. Troubles mentaux **suspectés (par le personnel)** : (1) _____

(2) _____

(3) _____

(4) _____

26. Veuillez mentionner toutes les conditions de **santé physique** du client (les conditions peuvent être diagnostiquées, signalées par le client, ou suspectées par le personnel).

- (1) _____
- (2) _____
- (3) _____
- (4) _____
- (5) _____

27. Veuillez inscrire les médicaments prescrits au client ?

- (1) _____
- (2) _____
- (3) _____
- (4) _____
- (5) _____

28. Est-ce que les problèmes mentionnés ci-dessous ont été remarqués au cours du récent séjour du client dans la résidence ?

	Oui	Non	S.O.	No. d'incidents / problèmes	Explication
Capacité à garder un logement					
Comportements relatifs à la sécurité et à la santé					
Consommation d'alcool ou de drogues					
Finances					
Compétences sociales					

Renseignements sur le logement

29. Est-ce que le client réside présentement dans la résidence ?

- Oui (veuillez passer à la Q. 35)
- Non
- Renseignements non disponibles

30. Quand est-ce le client est récemment parti ? (MM/JJ/AA) : _____

31. Où le client est-il allé après avoir quitté la résidence ?

- Dans la rue
- Refuge pour sas abri (veuillez spécifier) _____
- Logement avec services de soutien (veuillez spécifier) _____
- Ami(e) / famille
- Logement indépendant de longue durée (veuillez spécifier) _____
- Autre (veuillez spécifier) _____
- Renseignements non disponibles

32. Quel était le degré de stabilité de la résidence dans laquelle se trouvait le client par rapport à sa résidence précédente (PCA ou Triage)?

- Un logement plus stable (ex : logement permanent ou de longue durée)
- Un logement avec une stabilité similaire
- Un logement moins stable (ex : dans la rue)
- Renseignements non disponibles

33. Es-ce que le client vit toujours au même endroit après avoir quitté la résidence?

- Oui
- Non (Raison : _____)
- Renseignements non disponibles

34. Comment se porte le client dans l'endroit où il trouve après avoir quitté la résidence ?

- Très bien
- Bien
- Moyen
- Pas bien
- Très mal
- Renseignements non disponibles

35. Est-ce que le client prévoyait des plans de logement pendant qu'il logeait à la résidence ?

- Oui (veuillez spécifier) _____
- Non (veuillez expliquer la raison) _____
- Renseignements non disponibles

36. Si c'est le cas, est-ce que le plan de logement était plus stable que la résidence actuelle?
 Oui (veuillez spécifier) _____
 Non (veuillez spécifier) _____

37. Est-ce que le client a fait des efforts pour sécuriser un logement plus stable pendant qu'il vivait dans la résidence ?
 Oui (veuillez spécifier) _____
 Non (veuillez expliquer la raison) _____
 Renseignements non disponibles

38. Est-ce que le client a changé comportement pour lui permettre d'obtenir un logement plus sécuritaire ?
 Oui (veuillez spécifier) _____
 Non (veuillez expliquer la raison) _____
 Renseignements non disponibles

39. Est-ce que le client mange à la résidence ?
 Oui (veuillez spécifier) _____
 Non (veuillez expliquer la raison) _____
 Renseignements non disponibles

11.3 Formulaires de consentement pour les clients, le personnel et les intervenants



Formulaire de consentement pour les entrevues avec les clients

Titre du projet :

Un examen de la mise en œuvre de initiatives du Logement d'abord pour les individus atteints de troubles mentaux concomitants (ITMC) : Résultats et perspectives communautaires.

Chercheurs :

Chercheur principal :

Dr. Steve Wormith
Département de psychologie
Université de la Saskatchewan
s.wormith@usask.ca
306-966-6818

Co-chercheuse :

Dr. Karen Parhar
Université polytechnique de
Kwantlen
karen.parhar@kwantlen.ca
778-926-5273

Personnel de recherche :

Dr. Lisa Jewell
Agente de recherche
Université de la Saskatchewan
lisa.jewell@usask.ca
306 -966 -2707

Objectifs de l'étude de recherche :

Nous faisons une étude sur l'aide au logement avec services de soutien pour les individus qui sont atteints d'un ou de plusieurs troubles mentaux. Nous aimerions savoir comment votre organisme peut fournir un logement et des services de soutien de la manière la plus utile possible. Nous aimerions apprendre de vos clients, du personnel qui travaille dans les établissements de logement, et d'autres personnes qui participent à ces programmes. Nous voudrions savoir ce qui fonctionne le mieux. Cette étude se déroule dans quatre villes : Vancouver, Winnipeg, Regina et Saskatoon.

Nous aimerions vous interviewer parce que vous vivez dans un logement avec services de soutien et vous avez également un ou plusieurs troubles mentaux. Nous voudrions vous poser les questions suivantes :

- Où viviez-vous avant?
- Comment êtes-vous entré(e) dans le programme actuel?
- De quelle manière préférez-vous ce programme aux autres programmes?
- Trouvez-vous ce que le programme dans lequel vous êtes vous aide?
- Est-ce que votre trouble mental à joué un rôle dans l'obtention et le maintien du logement

L'entrevue devrait durer entre 20 et 30 minutes. Si vous êtes d'accord, nous aimerions enregistrer votre entrevue. Cela nous permettra de confirmer vos informations par écrit. L'enregistrement sera effacé après la transcription de l'entrevue. Vous pouvez nous poser des questions en tout temps.

Nous aimerions également examiner vos renseignements relatifs aux dossiers et bases de données pour en savoir plus sur les personnes qui utilisent des refuges ou logements avec services de soutien.

Nous voudrions examiner vos renseignements relatifs aux dossiers et bases de données pour les raisons suivantes :

- Renseignements vous concernant (ex : votre âge, date de naissance, sexes, ethnicité)
- Depuis combien de temps vous êtes dans le programme
- Qui vous a référé au programme
- Le type de trouble mental que vous avez
- Les médicaments que vous prenez
- Les services que vous utilisez
- Les changements dans votre santé mentale ou dans votre comportement.

Nous n'accéderons pas à vos dossiers après le 31 mars 2014.

Financement :

L'étude est financée par le Gouvernement du Canada, ministère de l'Emploi et du Développement social (EDSC).

Risques potentiels :

Il se peut que certaines questions posées soient personnelles. Si vous le désirez, vous avez le droit de ne pas répondre à ces questions. Vous pourriez également vous énerver si vous pensez que vous avez une mauvaise mémoire. Vous pouvez arrêter l'entrevue en tout temps. Toutes vos réponses resteront entièrement privées et confidentielles. Si vous êtes un peu énervé(e) pendant ou à la fin de l'entrevue, vous pouvez le signaler au chercheur et il contactera un membre du programme pour vous aider.

Aucune personne ne sera mise au courant de votre participation à l'entrevue ou de vos réponses concernant le programme. Cependant, si vous décidez, tout(e) seul(e), d'en informer une personne, il se peut que cette personne change d'attitude envers vous à cause de l'entrevue. Si cela se produit, nous vous recommandons d'en parler à un membre de confiance du personnel.

Avantages potentiels :

Vous nous aiderez à mieux comprendre la meilleure manière de proposer des logements avec services de soutien à des individus qui sont atteints de plusieurs troubles mentaux.

Rémunération :

En échange de votre aide, nous vous offrirons une carte-cadeau de 10\$. Vous recevrez cette carte-cadeau même si vous décidez de ne pas participer à l'entrevue.

Confidentialité :

Votre nom n'apparaîtra dans aucun rapport ni aucune présentation. Tous vos renseignements seront regroupés avec d'autres renseignements provenant d'autres personnes. Les résultats de cette étude seront partagés dans les feuillets d'information, rapports, présentations et articles.

Vos renseignements resteront privés. Ils seront conservés dans un ordinateur verrouillé ou dans une armoire de classement verrouillée à l'université. Nous garderons vos données pendant 6 ans. Après cette durée, les données seront détruites.

Formulaire de consentement pour les intervenants et le personnel

Titre du projet :

Un examen de la mise en œuvre des initiatives du Logement d'abord pour les individus atteints de troubles mentaux concomitants (ITMC) : Résultats et perspectives communautaires.

Chercheurs :

Chercheur principal :

Dr. Steve Wormith
Département de psychologie
Université de la Saskatchewan
s.wormith@usask.ca
306-966-6818

Co-chercheuse :

Dr. Karen Parhar
Université polytechnique de
Kwantlen
karen.parhar@kwantlen.ca
778-926-5273

Personnel de recherche :

Dr. Lisa Jewell
Agente de recherche
Université de la Saskatchewan
lisa.jewell@usask.ca
306 -966 -2707

Objectifs de la recherche :

L'objectif de ce projet est d'obtenir un aperçu en profondeur sur la manière dont les programmes de logement avec services de soutien pour les individus atteints de troubles mentaux concomitants (ITMC) sont mis en œuvre pour déterminer si des améliorations sont nécessaires, et afin d'obtenir plus de renseignements pour répliquer ce modèle à plus petite échelle. La recherche examinera également le besoin et la faisabilité de mise en œuvre des programmes de logement avec services de soutien pour les ITMC dans des villes qui n'ont pas de tels programmes, en ce concentrant surtout sur les plus petites villes.

Plus précisément, ce projet comprend : 1) une évaluation des procédures concernant les programmes de logement avec services de soutien pour les ITMC qui sont en place à Regina, Vancouver et Winnipeg; 2) une évaluation des résultats d'un programme de logement avec services de soutien pour les ITMC à Vancouver; 3) une évaluation des besoins à Saskatoon pour déterminer s'il y a un besoin d'une initiative de logement avec services de soutien pour les ITMC. Pour terminer, tout au long de la recherche, un modèle de mise en œuvre sera créé expliquant comment les programmes de recherche pour les ITMC peuvent être mis en œuvre dans des villes de tailles différentes.

Procédures :

En raison de vos connaissances et de votre travail avec les ITMC qui résident dans des logements avec services de soutien, nous aimerions vous poser quelques questions en rapport avec vos expériences. L'entrevue peut inclure des questions relatives aux programmes de logements dans lesquels vous avez participé (ex : qui a référé les clients, les listes d'attente, comment les clients sont mis en relation avec les services de soutien, comment votre programme est évalué), quelle pratiques sont les plus efficaces en rapport avec le logement avec services de soutien et autres soutiens pour les ITMC, quels sont les défis rencontrés dans les programmes/résidences de logement, et quelles autres ressources seraient nécessaires pour mieux soutenir les ITMC qui vivent dans des logements

avec services de soutien ou ceux qui sont à risque d'être sans abri. L'entrevue durera entre 45 et 60 minutes.

Avec votre accord, l'entrevue sera enregistrée pour s'assurer que les renseignements donnés sont précis. L'enregistrement sera effacé dès que toutes les notes seront vérifiées et confirmées. Pendant l'entrevue, n'hésitez pas à poser des questions concernant aux procédures et aux objectifs de l'étude.

Financement :

L'étude est financée le ministère de l'Emploi et du Développement social (EDSC) par l'entremise de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI).

Risques potentiels :

Il n'existe aucun risque potentiel dans votre participation à cette recherche. La participation à cette recherche est entièrement volontaire et les participants ont le droit de se retirer en tout temps. Même si des renseignements sensibles sont inclus dans l'entrevue, toutes les informations reçues resteront entièrement confidentielles. Votre nom ne sera mentionné dans aucune publication ou rapport relatif à cette recherche. Cependant, à cause du nombre restreint de personnes qui sont interviewées pour cette étude, il se peut que vous soyez identifié(e) indirectement en raison des renseignements uniques fournis.

Avantages potentiels:

Grâce à votre participation, vous nous aiderez à mieux comprendre la meilleure manière de mettre en œuvre les modèles de logement avec services de soutien pour les ITMC et le besoin de tels services.

Confidentialité :

Aucun renseignement d'identification ne permettra de vous identifier ou d'identifier les autres participants de la recherche. Tous les renseignements relatifs à la recherche, y compris les entrevues enregistrées, resteront entièrement confidentiels et entre les mains de nos chercheurs. Les données seront stockées, en toute sécurité, au Centre des sciences judiciaires comportementales et d'études de la justice ou à l'Université polytechnique de Kwantlen (selon la ville où les données sont collectées), et dans une armoire de classement sécurisée et verrouillée ou dans un ordinateur protégé par un mot de passe. Les données seront gardées pendant 6 ans. Après ce délai, elles seront détruites. Seuls les résultats globaux, et non les données individuelles, seront utilisés dans d'autres utilisations, comme des rapports entre agences, articles, conférences ou présentations.

Droit de se retirer :

Votre participation est volontaire. En tout temps, vous avez le droit de ne pas répondre à une question. Vous pouvez arrêter votre participation à cette étude en tout temps, sans pénalité et sans explication nécessaire. Si vous désirez arrêter, nous mettrons fin à l'entrevue et nous effacerons tous les renseignements obtenus. Vos droits de retirer les données de l'étude s'appliquent jusqu'à la diffusion du rapport écrit. Après ce délai, il se peut que quelques renseignements indirects vous concernant soient utilisés dans le rapport.

Suivi :

Il se peut qu'on vous contacte une seconde fois après votre première entrevue si les chercheurs pensent que des renseignements supplémentaires sont nécessaires ou afin de clarifier certaines informations déjà fournies. Dans ce cas, les chercheurs vous demanderont de confirmer verbalement votre intention de continuer votre participation à l'étude de recherche.

Pour obtenir les résultats de l'étude, veuillez contact le Dr. Karen Parhar à karen.parhar@kwantlen.ca ou le Dr. Lisa Jewell à lisa.jewell@usask.ca. Les résultats seront disponibles après le mois de mars 2014.

Questions et préoccupations :

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université de la Saskatchewan le 24 juin 2013. Toutes les questions concernant vos droits en tant que participant peuvent être adressées au Bureau d'éthique de la recherche (ethics.office@usask.ca ou 306-966-2975). Les participants à l'extérieur de la ville peuvent nous contacter sans frais au : 888-966-2975.

Consentement :

Je donne mon consentement pour que mon entrevue soit enregistrée sur bande audio **Oui Non**
(Encerclez une réponse)

Votre signature ci-dessous confirme que vous avez lu et compris la description fournie ;

« J'ai eu l'occasion de poser des questions et d'obtenir des réponses à ces questions. Je donne mon consentement pour participer au projet de recherche (conformément aux informations mentionnées ci-dessus). Une copie du formulaire de consentement me sera donnée pour mes dossiers. »

Nom du participant	Signature	Date
--------------------	-----------	------

Chercheur	Signature	Date
-----------	-----------	------

11.4 Guides d'entrevue pour le personnel, les intervenants et les clients

Les guides d'entrevue suivants sont des exemples de questions qui ont été posées dans chaque établissement.

Guide d'entrevue pour les intervenants - Edmonton

Merci d'avoir accepté de participer à cette entrevue. Votre participation est un élément important de la recherche que nous menons que le logement avec services de soutien pour les individus atteints de troubles mentaux concomitants. Cette entrevue durera entre 45 et 60 minutes et consistera de plusieurs questions. Cette entrevue est entièrement confidentielle et vous pouvez l'arrêter en tout temps. Si vous ne comprenez pas une question, n'hésitez pas à demander des précisions. Vous n'êtes pas obligé(e) de répondre à des questions dont vous ne connaissez pas la réponse.

1. Veuillez me parler un peu de vos connaissances et de vos antécédents professionnels liés aux résidences/programmes de logement avec services de soutien pour les ITMC, comme Canora Place.
2. Quelle est la nature de votre participation avec Canora Place?
 - a. Parlez-moi un peu de votre travail avec Canora Place?
3. Comment se passe la relation professionnelle entre votre organisme et Canora Place?
 - a. Qu'est-ce qui semble bien fonctionner?
 - b. Pouvez-vous nous décrire les principaux défis auxquels vous avez dû faire face?
4. [Les questions peuvent être pertinentes selon la nature de la participation avec Canora Place]
 - a. Comment fonctionne le processus de référence au Canora Place?
 - i. Est-ce que ce processus fonctionne correctement?
 - ii. Est-ce que certains individus sont oubliés à cause de ce style de processus?
 - iii. Est-ce que la liste d'attente est longue?
 - b. De quelle manière les services que vous proposez sont coordonnés avec Canora Place?
 - i. Qui propose quoi?
 - ii. Quels accords de financement avez-vous mis en place pour faciliter la prestation des services?
 - iii. Quelles sont les autres étapes mises en place pour coordonner la prestation des services?
 - iv. Est-ce que les services disponibles répondent aux besoins des clients?
 - v. Existe-t-il des lacunes dans la prestation des services, le cas échéant?
5. Est-ce que vous avez participé ou est-ce que votre organisme a participé au développement ou au projet de démarrage du Canora Place?
 - a. Quel processus a été entrepris après le développement ou projet de démarrage?
 - b. Quels partenaires ont participé au développement ou projet de démarrage?
 - c. Comment le financement a-t-il été obtenu?
 - d. De quelle manière l'emplacement de l'établissement a-t-il été décidé?
 - e. Pouvez-vous nous décrire les principaux défis auxquels vous avez dû faire face?
 - f. Quelles sont les choses qui semblent faciliter le processus de développement?

- g. Quels facteurs ont été pris en compte pour s'assurer de la durabilité du Canora Place?
 - h. Combien a coûté le coût de développement?
6. Si vous réfléchissez maintenant sur la manière dont Canora Place est présentement géré, pensez-vous que l'établissement est géré avec efficacité?
- a. Si ce n'est pas le cas, quelles en sont les raisons ?
 - b. Quels principes, valeurs ou philosophies sont à la base de son programme? Est-ce que ces principes ou ses valeurs contribuent (ou affaiblissent) sa réussite?
 - c. Quel personnel est nécessaire pour garantir la réussite de ce programme?
 - d. Pouvez-vous nous décrire les principaux défis auxquels vous avez dû faire face de la part du Canora Place?
7. Connaissez-vous les coûts de gestion et d'exploitation du Canora Place?
8. Pensez-vous que Canora Place est un modèle durable? Veuillez expliquer la raison de votre réponse.
- a. Est-ce que Canora Place fait face présentement à des soucis qui pourraient menacer sa durabilité?
 - b. Quelles étapes ont été mises en place pour s'assurer de sa durabilité?
9. De quelle manière ces établissements comme Canora Place aident à réduire l'itinérance de la communauté?
10. Si vous étiez un conseiller d'un autre groupe qui serait intéressé à créer un programme similaire, quels conseils leur donneriez-vous?
11. Il y a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter?
12. Avez-vous des questions concernant l'entrevue ou l'étude de recherche?
13. Souhaitez-vous recevoir un résumé de ces résultats (par écrit en fiches d'information) ou un rapport final?
- a. Si oui, de quelle façon aimeriez recevoir les résultats (ex : courriel, courrier...)?

Les principaux organismes qui ont participé à cette étude recevront les fiches d'information qui seront disponibles après le mois de mars 2014.

Nous vous remercions de votre participation.

Guide d'entrevue du personnel - Edmonton

Merci d'avoir accepté de participer à cette entrevue. Votre participation est un élément important de la recherche que nous menons que le logement avec services de soutien pour les individus atteints de troubles mentaux concomitants. Cette entrevue durera entre 45 et 60 minutes et consistera de plusieurs questions. Cette entrevue est entièrement confidentielle et vous pouvez l'arrêter en tout temps. Si vous ne comprenez pas une question, n'hésitez pas à demander des précisions. Vous n'êtes pas obligé(e) de répondre à des questions dont vous ne connaissez pas la réponse.

1. Veuillez me parler un peu de votre expérience et de vos antécédents professionnels au Canora Place.
 - a. Quel est votre rôle?
 - b. Depuis combien de temps travaillez-vous dans cet établissement?
 - c. Quels sont vos horaires de travail?

2. Parlez-moi un peu du Canora Place.
 - a. Quel est l'objectif du Canora Place?
 - b. Est-ce que Canora Place a décidé de souscrire à une certaine philosophie ou à un ensemble de valeurs ou principes pour la gestion de ses services et la manière dont ils sont proposés? Veuillez expliquer en détail.

3. Parlez-moi un peu de votre rôle dans l'établissement.
 - a. À quoi ressemblent vos journées quotidiennes? Quelles sont vos responsabilités?
 - b. Avec combien de clients travaillez-vous? À quoi ressemble votre charge de travail?

4. Parlez-moi un peu des clients qui vivent dans l'établissement. Quels sont leurs besoins? Pour qui ce programme a-t-il été conçu?
 - a. Quels types de troubles mentaux rencontrez-vous parmi les clients?
 - b. Combien d'hommes et de femmes vivent ici?
 - c. Quel est l'âge minimum obligatoire pour vivre ici? Existe-t-il un âge maximum?
 - d. Quelles sont les règles que les clients doivent respecter pour continuer à vivre dans cet établissement?

5. Quels types de soutiens et de services sont disponibles pour les clients qui vivent au Canora Place? (veuillez préciser : Services récréatifs, services médicaux, services relatifs à la santé mentale)
 - a. Est-ce que ces services sont proposés sur place ou sont-ils gérés par un autre organisme?
 - b. Quels types de programmes sont proposés directement aux clients de la part du Canora place?
 - i. Est-ce qu'il y a des programmes culturels?
 - c. Quels sont les services et soutiens qui semblent être les plus efficaces pour les clients?
 - i. Quels soutiens et services sont appréciés par les clients?
 - d. Quels sont les services et soutiens qui semblent être les moins efficaces pour les clients?
 - i. Quels soutiens et services ne sont pas appréciés par les clients?
 - e. Avez-vous reçu des plaintes ou des préoccupations (le cas échéant) de la part des

- clients qui vivent ici?
- i. Pour quelles raisons les clients consomment pendant leur séjour dans l'établissement?
 - ii. Est-ce que les clients font face à des conséquences s'ils consomment des substances illicites dans l'établissement?
6. Comment les clients sont-ils rentrés au Canora Place? Comment ont-ils été référés au programme?
- a. Quelles sont les procédures de référence les plus efficaces? Les moins efficaces?
 - b. Existe-t-il d'autres moyens de référence disponibles?
 - c. Est-ce qu'il y a des individus qui sont oubliés à cause de ces procédures de référence?
7. Quelles sont les procédures d'accueil?
- a. Quels types d'outils ou d'évaluations sont utilisés?
 - b. Qui participe aux processus d'accueil?
8. Quelle est la longueur de la liste d'attente?
- a. De quelle manière la liste d'attente est-elle gérée?
 - b. Pouvez-vous nous décrire les principaux défis auxquels font face les individus qui veulent obtenir une place au Canora Place?
9. Combien de personnes ont quitté le Canora Place depuis son ouverture?
- a. Quelle est la fréquence d'un roulement?
 - b. Combien de personnes ont quitté la résidence volontairement?
 - i. Il y a-t-il eu des expulsions?
 - c. Où vont les clients après leur départ du Canora Place?
 - d. Est-ce que des plans sont mis en œuvre pour s'assurer que les clients ont un endroit où vivre après leur départ du Canora Place?
10. Quels sont les coûts d'exploitation du Canora Place [*Il se peut que le personnel n'est pas les renseignements pour répondre à cette question, cependant, le Directeur général pourra répondre à cette question.*]
- a. Quels sont les coûts associés à l'établissement?
 - b. Quel est le coût pour loger une personne au Canora Place?
 - c. Quelle est la différence en coût par rapport à un traitement traditionnel ou hospitalier?
 - d. Quel est le coût du loyer? Qu'est-ce que cela comprend?
11. Est-ce que Canora Place prend part aux processus de planification ou d'évaluation? Veuillez expliquer en détail.
12. Parlez-moi un peu du personnel du Canora Place?
- a. Quels sont les rôles du personnel dans l'établissement? Combien de personnes travaillent ici?
 - b. Comment fonctionne le processus d'embauche? Existe-t-il une philosophie ou un ensemble de valeurs qui agit comme guide dans le processus de dotation? (ex : être à la recherche d'une personne qui ont une approche axée sur les clients)

- c. Pouvez-vous nous décrire les principaux défis auxquels fait face le personnel? (ex : salaires bas, roulement du personnel).
- d. Existe-t-il des possibilités de formation pour le personnel? Veuillez préciser.
- e. Qu'est-ce qui vous a donné envie de travailler ici.

13. Dans son ensemble, pensez-vous que Canora Place est efficace?

- a. Si c'est le cas, de quelle manière?
 - i. Pour quelles raisons les clients restent-ils au Canora Place?
- b. Pouvez-vous nous décrire les principaux défis auxquels vous avez dû faire face?
- c. Est-ce que le programme fonctionne comme prévu?
- d. Quels sont les changements que vous recommanderiez pour améliorer le Canora Place?

14. Pensez-vous que le Canora Place est un modèle durable?

- a. Est-ce que Canora Place fait face présentement à des soucis qui pourraient menacer sa durabilité?
- b. Quelles étapes ont été mises en place pour s'assurer de sa durabilité?

15. De quelle manière ces établissements comme Canora Place aident à réduire l'itinérance de la communauté?

- a. Où vos résidents vivraient-ils s'ils n'étaient clients au Canora Place?

16. Si vous étiez un conseiller d'un autre groupe qui serait intéressé à créer un programme similaire, quels conseils leur donneriez-vous?

17. Il y a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter?

18. Avez-vous des questions concernant l'entrevue ou l'étude de recherche?

19. Souhaitez-vous recevoir un résumé de ces résultats (par écrit en fiches d'information) ou un rapport final?

- a. Si oui, de quelle façon aimeriez recevoir les résultats (ex : courriel, courrier...)?

Les principaux organismes qui ont participé à cette étude recevront les fiches d'information qui seront disponibles après le mois de mars 2014.

Nous vous remercions de votre participation.

Guide d'entrevue du client - Canora Place

Merci d'avoir accepté de participer à cette entrevue. Votre participation est un élément important de la recherche que nous menons que le logement avec services de soutien pour les individus atteints de troubles mentaux concomitants. Cette entrevue durera entre 20 et 30 minutes et consistera de plusieurs questions. Cette entrevue est entièrement confidentielle et vous pouvez l'arrêter en tout temps. Si vous ne comprenez pas une question, n'hésitez pas à demander des précisions. Vous n'êtes pas obligé(e) de répondre à des questions dont vous ne connaissez pas la réponse.

1. Parlez-moi un peu de vous
 - a. Vous pouvez parler également d'éducation et d'emploi si ces sujets surviennent pendant la conversation,
2. Où avez-vous vécu avant de venir vivre au Canora Place?
 - a. Veuillez nous décrire cet endroit?
 - b. Avez-vous vécu ailleurs?
3. Quel endroit vous a déplu le plus? Pour quelle raison?
4. Quel endroit vous a plu le moins? Pour quelle raison?
5. Quelle est la différence entre les endroits où avez-vous vécu auparavant et Canora Place?
6. Que pensez-vous de votre séjour au Canora Place?
 - a. Dites-nous ce qui vous plaît au sujet du Canora Place?
 - b. Dites-nous ce qui vous déplaît au sujet du Canora Place?
 - c. Que faudrait-il ajouter pour améliorer le Canora Place?
7. Comment avez-vous réussi à être accepté(e) au Canora Place? (veuillez décrire la source de référence)
8. Parlez-nous un peu de vos journées quotidiennes? Comment passez-vous vos journées?
 - a. Quels types d'activités sont disponibles au Canora Place?
 - b. Il y a-t-il des activités, groupes ou programmes que vous aimeriez voir au Canora Place?
9. Serait-il possible de parler un peu de vos conditions de santé mentale.
 - a. Quelles sont vos conditions de santé mentale?
 - b. Avez-vous déjà eu des problèmes d'alcool ou de drogues? Veuillez nous expliquer en détail.
 - i. Quel(s) type(s) de drogue(s)?
 - c. Avez-vous déjà eu des problèmes pour obtenir ou garder un logement à cause de vos conditions de santé mentale ou de votre dépendance à la drogue ou l'alcool? Veuillez préciser.

10. Pensez-vous que des endroits comme Canora Place aident les personnes sans abri à obtenir un logement?
 - a. Pourquoi ou pourquoi pas?
 - b. [Par ailleurs] De quelle manière Canora Place vous a-t-il aidé à garder votre logement?

11. Avant de terminer l'entrevue, J'aimerais en savoir un peu plus à votre sujet.
 - a. Quelle est votre ethnicité? (Ex : Premières Nations, Métis, Blanc...)?
 - b. Quel est votre sexe? (Ex: Masculin, féminin, transgenre)
 - c. Quel est votre niveau scolaire?
 - d. Avez-vous présentement un travail?
 - i. Quels sont vos horaires de travail? Où travaillez-vous?

12. Il y a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter?

13. Avez-vous des questions concernant l'entrevue ou l'étude de recherche?

14. Souhaitez-vous recevoir un résumé de ces résultats (par écrit en fiches d'information) ou un rapport final?
 - a. Si oui, de quelle façon aimeriez recevoir les résultats (ex : courriel, courrier...)?

Votre organisme recevra les fiches d'information qui seront disponibles après le mois de mars 2014.
Veuillez contacter [insérer nom et coordonnées] si vous avez éprouvé des sentiments négatifs à cause de cette entrevue ou si vous devez parler à quelqu'un.

Nous vous remercions de votre participation.

Les guides d'entrevue du personnel et des intervenants à Saskatoon divergent à cause de leurs objectifs concernant la mise en œuvre du Logement d'abord à Saskatoon.

Guide d'entrevue des intervenants – CUMFI

Merci d'avoir accepté de participer à cette entrevue. Votre participation est un élément important de la recherche que nous menons que le logement avec services de soutien pour les individus atteints de troubles mentaux concomitants. Cette entrevue durera entre 45 et 60 minutes et consistera de plusieurs questions. Cette entrevue est entièrement confidentielle et vous pouvez l'arrêter en tout temps. Si vous ne comprenez pas une question, n'hésitez pas à demander des précisions. Vous n'êtes pas obligé(e) de répondre à des questions dont vous ne connaissez pas la réponse.

1. Veuillez me parler un peu de vos connaissances et de vos antécédents professionnels en ce qui concerne le logement avec services de soutien pour les ITMC?
 - a. Quel est votre rôle?
 - b. Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce domaine?
2. [Si vous êtes référé(e) par CUMFI] Quelle est la nature de votre participation avec CUMFI?
 - a. Parlez-nous un peu de votre travail avec CUMFI?
 - b. Pensez-vous que CUMFI répond efficacement aux besoins des ITMC?
 - i. Existe t-il d'autres modèles de services qui, selon votre point de vue, répondraient plus efficacement aux besoins des ITMC?
3. Savez-vous s'il existe d'autres services de logement qui sont présentement proposés aux IMTC à Saskatoon?
 - a. Parmi ces services proposés, lesquels sont les plus efficaces? Les moins efficaces? Veuillez expliquer en détail.
4. Selon votre point de vue, quelles sont les caractéristiques des ITMC qui vivent à Saskatoon? (ex: caractéristiques démographiques - hommes/femmes, âge, groupe ethnique; des familles/célibataires, types de troubles mentaux, gravité des problèmes).
5. Savez-vous combien d'IMTC sont présents à Saskatoon?
 - a. Parmi ces individus, savez-vous combien ont obtenu un logement?
 - b. En d'autres termes, savez-vous combien sont sans-abri et combien sont à risque de le devenir?
6. Pensez-vous qu'il y a un besoin d'avoir davantage de logements avec services de soutien pour les ITMC à Saskatoon?
 - a. Existe t-il présentement des lacunes dans les logements pour ITMC à Saskatoon?
 - b. Savez-vous quelle est la demande approximative en matière de logements avec services de soutien pour les ITMC à Saskatoon?
7. Est-ce que les ITMC font face à des obstacles quand ils essayent d'avoir accès à un logement à Saskatoon?
8. Est-ce que les ITMC font face à des obstacles quand ils essayent d'avoir accès ou d'utiliser les services/programmes qui leur sont disponibles?

9. *Un des objectifs de notre projet de recherche est de déterminer la faisabilité de la mise en œuvre du Logement d'abord à Saskatoon pour loger les ITMC. L'objectif principal de la méthode du Logement d'abord pour mettre fin à l'itinérance est de procurer rapidement un logement à des personnes sans abri, ainsi que des services supplémentaires, le cas échéant. Le principe de base du Logement d'abord est de n'avoir aucune exigence relative à la préparation au logement, d'offrir à la clientèle des choix en matière de logement, de personnaliser les services de soutien disponibles, d'avoir une approche de réduction des méfaits où la clientèle n'est pas tenue de respecter des exigences en matière de sobriété pour garder son logement, et un accent est particulièrement mis sur la réintégration sociale et communautaire.*

Pensez-vous qu'il est possible de mettre en œuvre une initiative du Logement pour les ITMC à Saskatoon?

- a. Quelles sont les *forces et les possibilités* qui existent présentement à Saskatoon et qui faciliteraient la méthode du Logement d'abord pour les ITMC?
- b. Quels sont les *défis et obstacles* qui existent présentement à Saskatoon et qui pourraient avoir un effet négatif sur la mise en œuvre de la méthode du Logement d'abord pour les ITMC?
- c. Quelles conditions devraient être mises en place pour permettre la mise en œuvre du Logement d'abord pour les ITMC à Saskatoon?
 - i. Quels partenariats devraient être mis en place (ex : gouvernement fédéral, municipal, provincial; propriétaires et gestionnaires de biens; traitement des dépendances; organismes communautaires).
 - ii. Quelles *possibilités de logement* seraient appropriées pour les ITMC à Saskatoon? (logement appartement/collectif ou logement dispersé)
 1. Est-ce que ces types de logements sont présentement disponibles?
 2. [S'il s'agit d'appartements locatifs] Où devrait se situer la résidence?
 - iii. Quelles ressources seraient nécessaires? (Disponibilité de logements, suppléments au loyer, mobilier, financement pour réparer les dommages causés par les locataires)
 - iv. Quels programmes et services seraient nécessaires?
 1. Est-ce que ces programmes et services sont présentement disponibles à Saskatoon?
 2. De quelle manière le système actuel de programmes devrait-il être modifié pour accommoder la méthode du Logement d'abord pour les ITMC?
 - v. Quel type de personnel serait nécessaire pour soutenir la méthode du Logement d'abord pour les ITMC?
 1. Équipes de gestion des cas graves (GCG) ou Équipes de traitement communautaire dynamique (TCD) décentralisées?
 2. Programmes et soutien fournis par un personnel interne formé?
 3. Un personnel dévoué pour aider les clients à trouver un logement et à communiquer avec les propriétaires?

- vi. Quelles considérations doivent être prises en compte pour s'assurer de la *durabilité* de la méthode du Logement d'abord pour les ITMC à Saskatoon?
 - d. Quelles sont les *qualités uniques de Saskatoon* qui doivent être prises en compte pour créer un tel modèle ou une telle résidence?
 - vii. Les qualités peuvent être liées à la taille de la ville, à la population ethnique des ITMC, à la collaboration existante entre les partenaires potentiels, une préparation ou un intérêt vis-à-vis du Logement d'abord, d'autres populations qui en ont le plus besoin...
10. Il y a t-il autre chose que vous aimeriez ajouter?
11. Avez-vous des questions concernant l'entrevue ou l'étude de recherche?
12. Souhaitez-vous recevoir un résumé de ces résultats (par écrit en fiches d'information) ou un rapport final? Si oui, de quelle façon aimeriez recevoir les résultats (ex : courriel, courrier...)?

Les principaux organismes qui ont participé à cette étude recevront les fiches d'information qui seront disponibles après le mois de mars 2014.

Nous vous remercions de votre participation.

Guide d'entrevue du personnel – CUMFI

Merci d'avoir accepté de participer à cette entrevue. Votre participation est un élément important de la recherche que nous menons que le logement avec services de soutien pour les individus atteints de troubles mentaux concomitants. Cette entrevue durera entre 45 et 60 minutes et consistera de plusieurs questions. Cette entrevue est entièrement confidentielle et vous pouvez l'arrêter en tout temps. Si vous ne comprenez pas une question, n'hésitez pas à demander des précisions. Vous n'êtes pas obligé(e) de répondre à des questions dont vous ne connaissez pas la réponse.

Questions au sujet du CUMFI

1. Veuillez me parler un peu de vos connaissances et de vos antécédents professionnels en ce qui concerne le logement avec services de soutien pour les ITMC?
 - a. Quel est votre rôle?
 - b. Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce domaine?
2. Parlez-moi un peu du CUMFI?
 - a. Quel est l'objectif du CUMFI?
 - b. Est-ce que le CUMFI a décidé de souscrire à une certaine philosophie ou à un ensemble de valeurs ou principes pour la gestion de ses services et la manière dont ils sont proposés? Veuillez expliquer en détail.
3. Parlez-moi un peu des clients qui vivent au CUMFI. Pour qui ce programme a-t-il été conçu?
 - a. Combien de vos clients sont des ITMC?
 - b. Quels types de troubles mentaux rencontrez-vous parmi les clients?
 - c. Combien il y a-t-il d'hommes et de femmes?
 - d. Quel est l'âge minimum obligatoire pour vivre ici? Existe-t-il un âge maximum?
 - e. Quelles sont les règles que les clients doivent respecter pour continuer à vivre dans cet établissement?
4. Quels types de soutien et de services sont disponibles pour les clients qui vivent au CUMFI?
 - a. Est-ce que ces services sont proposés sur place ou sont-ils coordonnés avec un autre organisme?
 - b. Avez-vous des services qui sont spécifiquement conçus pour les ITMC?
 - c. Quels sont les services et soutiens qui semblent être les plus efficaces pour aider les ITMC?
 - d. Quels sont les services et soutiens qui semblent être les moins efficaces pour aider les ITMC?
 - e. Pensez-vous que vos services sont capables de répondre adéquatement aux besoins de votre clientèle ITMC?
 - i. Existe-t-il d'autres soutiens ou services supplémentaires que vous aimeriez proposer à vos ITMC pour mieux répondre à leurs besoins?
 - f. Avez-vous reçu des plaintes ou des préoccupations (le cas échéant) de la part des clients qui vivent ici?

5. Comment les ITMC sont-ils rentrés au CUMFI? Comment ont-ils été référés au programme?
 - a. Quelles sont les procédures de référence les plus efficaces? Les moins efficaces?
 - b. Existe t-il d'autres moyens de référence disponibles?
 - c. Est-ce qu'il y a des individus qui sont oubliés à cause de ces procédures de référence?

6. Quelle est la longueur de la liste d'attente?
 - a. De quelle manière la liste d'attente est-elle gérée (surtout concernant les ITMC)?
 - b. Pouvez-vous nous décrire les principaux défis auxquels font face les individus qui veulent obtenir une place au CUMFI?

7. Combien de personnes ont quitté le CUMFI depuis son ouverture?
 - a. Quelle est la fréquence du roulement?
 - b. Pour quelles raisons les clients quittent-ils le CUMFI? (ex : expulsions, départs volontaires, obtention du diplôme et transféré vers un autre programme).
 - c. Il y a t-il certains types de clients qui ont plus tendance à quitter l'établissement que d'autres (en particulier les ITMC)?
 - d. Où vont les clients après leur départ du CUMFI?
 - e. Est-ce que des plans sont mis en œuvre pour s'assurer que les clients ont un endroit où vivre après leur départ du CUMFI?

Questions d'ensemble concernant Saskatoon

8. À part vos services disponibles à Saskatoon, existe t-il d'autres services de logement proposés aux ITMC?
 - a. Parmi ces services, lesquels semblent être les plus efficaces? les moins efficaces? Veuillez expliquer en détail.

9. De votre point de vue, quelles sont les caractéristiques des ITMC qui vivent à Saskatoon? (ex: caractéristiques démographiques - hommes/femmes, âge, groupe ethnique; des familles/célibataires, types de troubles mentaux, gravité des problèmes).

10. Savez-vous combien d'ITMC sont présents à Saskatoon?
 - c. Parmi ces individus, savez-vous combien ont obtenu un logement?
 - d. En d'autres termes, savez-vous combien sont sans-abri et combien sont à risque de le devenir?

11. Pensez-vous qu'il y a un besoin d'avoir davantage de logements avec services de soutien pour les ITMC à Saskatoon?
 - c. Existe t-il présentement des lacunes dans les logements pour ITMC à Saskatoon?
 - d. Savez-vous quelle est la demande approximative en matière de logements avec services de soutien pour les ITMC à Saskatoon?

12. Est-ce que les ITMC font face à des obstacles quand ils essayent d'avoir accès à un logement à Saskatoon?

13. Est-ce que les ITMC font face à des obstacles quand ils essayent d'avoir accès ou d'utiliser les services/programmes qui leur sont disponibles?

14. *Un des objectifs de notre projet de recherche est de déterminer la faisabilité de la mise en œuvre du Logement d'abord à Saskatoon pour loger les ITMC. L'objectif principal de la méthode du Logement d'abord pour mettre fin à l'itinérance est de procurer rapidement un logement à des personnes sans abri, ainsi que des services supplémentaires, le cas échéant. Le principe de base du Logement d'abord est de n'avoir aucune exigence relative à la préparation au logement, d'offrir à la clientèle des choix en matière de logement, de personnaliser les services de soutien disponibles, d'avoir une approche de réduction des méfaits où la clientèle n'est pas tenue de respecter des exigences en matière de sobriété pour garder son logement, et un accent est particulièrement mis sur la réintégration sociale et communautaire.*

Pensez-vous qu'il est possible de mettre en œuvre une initiative du Logement pour les ITMC à Saskatoon?

- a. Quelles sont les *forces et les possibilités* qui existent présentement à Saskatoon et qui faciliteraient la méthode du Logement d'abord pour les ITMC?
- b. Quels sont les *défis et obstacles* qui existent présentement à Saskatoon et qui pourraient avoir un effet négatif sur la mise en œuvre de la méthode du Logement d'abord pour les ITMC?
- c. Quelles conditions devraient être mises en place pour permettre la mise en œuvre du Logement d'abord pour les ITMC à Saskatoon?
 - i. Quels partenariats devraient être mis en place (ex : gouvernement fédéral, municipal, provincial; propriétaires et gestionnaires de biens; traitement des dépendances; organismes communautaires).
 - ii. Quelles *possibilités de logement* seraient appropriées pour les ITMC à Saskatoon? (logement appartement/collectif ou logement dispersé)
 1. Est-ce que ces types de logements sont présentement disponibles?
 2. [S'il s'agit d'appartements locatifs] Où devrait se situer la résidence?
 - iii. Quelles ressources seraient nécessaires? (Disponibilité de logements, suppléments de loyer, mobilier, financement pour réparer les dommages causés par les locataires)
 - iv. Quels programmes et services seraient nécessaires?
 1. Est-ce que ces programmes et services sont présentement disponibles à Saskatoon?
 2. De quelle manière le système actuel de programmes devrait-il être modifié pour accommoder la méthode du Logement d'abord pour les ITMC?
 - v. Quel type de personnel serait nécessaire pour soutenir la méthode du Logement d'abord pour les ITMC?
 1. Équipes de gestion des cas graves (GCG) ou Équipes de traitement communautaire dynamique (TCD) décentralisées?
 2. Programmes et soutiens fournis par un personnel interne formé?
 3. Un personnel dévoué pour aider les clients à trouver un logement et à communiquer avec les propriétaires?

- vi. Quelles considérations doivent être prises en compte pour s'assurer de la *durabilité* de la méthode du Logement d'abord pour les ITMC à Saskatoon?
 - d. Quelles sont les *qualités uniques de Saskatoon* qui doivent être prises en compte pour créer un tel modèle ou une telle résidence?
 - vii. Les qualités peuvent être liées à la taille de la ville, à la population ethnique des ITMC, à la collaboration existante entre les partenaires potentiels, une préparation ou un intérêt vis-à-vis du Logement d'abord, d'autres populations qui en ont le plus besoin...
15. Il y a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter?
16. Avez-vous des questions concernant l'entrevue ou l'étude de recherche?
17. Souhaitez-vous recevoir un résumé de ces résultats (par écrit en fiches d'information) ou un rapport final? Si oui, de quelle façon aimeriez recevoir les résultats (ex : courriel, courrier...)?

Les principaux organismes qui ont participé à cette étude recevront les fiches d'information qui seront disponibles après le mois de mars 2014.

Nous vous remercions de votre participation.

11.5 Lettre de recrutement et invitations pour le personnel, les intervenants et les clients



- ❖ **Vivez-vous présentement dans un logement avec services de soutien?**
- ❖ **Avez-vous fait l'expérience de l'itinérance ou avez-vous eu des problèmes à trouver un endroit où vivre par le passé**

Si c'est le cas, nous aimerions vous inclure dans notre recherche!

Le Centre des sciences judiciaires comportementales et d'études de la justice à l'Université de la Saskatchewan et l'Université polytechnique (Colombie-Britannique) mènent ensemble une étude de recherche pour en apprendre davantage sur l'itinérance et la vie dans les logements avec services de soutien pour les personnes qui ont plusieurs problèmes de santé mentale.

Nous sommes présentement à la recherche de personnes qui désirent participer volontairement à une entrevue et répondre à quelques questions pour nous aider à améliorer les logements avec services de soutien pour les personnes qui ont plusieurs problèmes de santé mentale. Nous vous poserons des questions de base vous concernant et au sujet de votre séjour dans les résidences/programmes.

Vos renseignements resteront entièrement confidentiels et si vous décidez de participer à la recherche, votre nom ne sera pas révélé aux autres parties et ne sera pas inclus dans les données que nous collecterons.

Si vous désirez participer à l'étude de recherche ou vous souhaitez obtenir des renseignements complémentaires, veuillez nous contacter [Insérer nom] par téléphone au 306-xxx-xxxx ou par courriel à [\[insérer l'adresse électronique\]](#)

Votre coopération à cette étude sera très appréciée!

Cher membre du personnel de la Phoenix Residential Society,

Le Centre des sciences judiciaires comportementales et d'études de la justice à l'Université de la Saskatchewan et l'Université polytechnique (Colombie-Britannique) mènent présentement une étude de recherche pour examiner la mise en œuvre du Logement d'abord et les initiatives de logement avec services de soutien pour les individus atteints de troubles mentaux concomitants (ITMC). Ce projet est financé par les Ressources humaines et Développement des compétences Canada par l'entremise de la stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance.

Les objectifs de ce projet sont : 1) Identifier ce qu'il faut pour mettre en œuvre un programme de Logement d'abord/ logements avec services de soutien efficaces pour les ITMC, y compris une vérification de la manière dont les programmes rassemblent les experts et les mettent en lien avec les établissements pour empêcher les ITMC d'être ou de rester sans abri ; 2) Identifier la manière d'adopter ces programmes dans des villes plus petites qui n'ont pas de services spécifiques relatifs aux ITMC pour répondre à leurs besoins ; et 3) examiner les défis et les obstacles en cours pour mettre en œuvre un tel programme pour les ITMC dans ces plus petits centres.

Pour atteindre ces objectifs, le projet comprend une évaluation des processus en rapport avec les programmes de logement avec services de soutien présents à Vancouver (Pacific Coast Apartments), Winnipeg (agence à déterminer) et Regina (Phoenix Residential Society), ainsi qu'une évaluation des résultats à Vancouver et une évaluation des besoins en rapport avec les initiatives des logements avec services de soutien / modèle du Logement d'abord pour les ITMC à Saskatoon, en se basant sur une vérification des programmes de logement et les besoins des clients dans deux organismes locaux : Lighthouse Supported Living et Central Urban Métis Federation Inc.

Présentement, nous sommes à la recherche de membres du personnel de votre organisme pour participer à une entrevue et répondre à quelques questions relatives aux différents aspects du programme, incluant la mise en œuvre, les procédures de référence, la capacité de répondre aux besoins des ITMC, la coordination des services, ainsi que la durabilité du programme. Nous aimerions interviewer environ trois membres du personnel. Les entrevues dureront entre 45 et 60 minutes.

Si vous êtes intéressé(e) et vous désirez participer à ce projet veuillez contacter un des membres de l'équipe de projet :

[Insérer nom], Étudiant de recherche adjoint
[Insérer courriel]
306-XXX-XXXX

Lisa Jewell, Agente de recherche
lisa.jewell@usask.ca
306-966-2707

Veuillez noter que [insérer nom] sera sur place au McEwen Manor entre le 15 et le 19 juillet et sera disponible pour interviewer les membres du personnel. Cette personne pourra mener des entrevues le jour ou le soir, selon la disponibilité du personnel. Si vous n'êtes pas disponible au cours de cette semaine, mais vous désirez participer à une entrevue, nous pouvons organiser une rencontre avec vous à un moment approprié.

Cordialement,
J. Stephen Wormith, Ph.D.
Chercheur principal

Cher/ chère intervenant(e) communautaire,

Le Centre des sciences judiciaires comportementales et d'études de la justice à l'Université de la Saskatchewan et l'Université polytechnique (Colombie-Britannique) mènent présentement une étude de recherche pour examiner la mise en œuvre du Logement d'abord et les initiatives de logement avec services de soutien pour les individus atteints de troubles mentaux concomitants (ITMC). Ce projet est financé par les Ressources humaines et Développement des compétences Canada par l'entremise de la stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance.

Les objectifs de ce projet sont : 1) Identifier ce qu'il faut pour mettre en œuvre un programme de Logement d'abord/ logements avec services de soutien efficaces pour les ITMC, y compris une vérification de la manière dont les programmes rassemblent les experts et les mettent en lien avec les établissements pour empêcher les ITMC d'être ou de rester sans abri ; 2) Identifier la manière d'adopter ces programmes dans des villes plus petites qui n'ont pas de services spécifiques relatifs aux ITMC pour répondre à leurs besoins ; et 3) examiner les défis et les obstacles en cours pour mettre en œuvre un tel programme pour les ITMC dans ces plus petits centres.

Pour atteindre ces objectifs, le projet comprend une évaluation des processus en rapport avec les programmes de logement avec services de soutien présents à Vancouver (Pacific Coast Apartments), Winnipeg (agence à déterminer) et Regina (Phoenix Residential Society), ainsi qu'une évaluation des résultats à Vancouver et une évaluation des besoins en rapport avec les initiatives des logements avec services de soutien / modèle du Logement d'abord pour les ITMC à Saskatoon, en se basant sur une vérification des programmes de logement et les besoins des clients dans deux organismes locaux : Lighthouse Supported Living et Central Urban Métis Federation Inc.

Vous avez été identifié(e) par un des organismes participatifs comme une personne avec des connaissances en rapport aux besoins de logements avec services de soutien pour les ITMC dans votre communauté, ou en tant que partenaire communautaire ou individu qui pourrait aider ou profiter des prestations de programmes déjà en vigueur, qu'il s'agisse de prestations directes ou indirectes. Par conséquent, nous voudrions vous inviter à participer à une entrevue pour le projet afin de nous aider à mieux comprendre les besoins, les lacunes, les possibilités et les meilleures pratiques concernant les initiatives de logement pour les ITMC. L'entrevue devrait durer entre 45 et 60 minutes.

Si vous êtes intéressé(e) et vous désirez participer à ce projet veuillez contacter un des membres de l'équipe de projet :

[Insérer nom], Étudiant(e) de recherche adjoint(e)
[\[Insérer courriel\]](#)
306-XXX-XXXX

Lisa Jewell, Agente de recherche
lisa.jewell@usask.ca
306-966-2707

Cordialement,

J. Stephen Wormith, Ph.D.
Chercheur principal

11.6 Lignes directrices pour recommander des clients et liste de vérification sur l'admissibilité du client

Lignes directrices pour recommander des clients et les faire participer aux entrevues

1. Les clients doivent avoir la *capacité* de fournir un **consentement éclairé**. En d'autres termes, les clients doivent être capables de comprendre :
 - a. Les objectifs de cette étude de recherche;
 - b. Leurs droits en tant que participants;
 - c. Les risques et les avantages de participer à cette étude.
2. Les clients doivent être *capables* de participer une entrevue en personne de 20 -30 minutes.
 - a. Les clients ont le droit de ne pas participer à l'entrevue, cependant, nous aimerions vérifier si les clients *sont capables* d'y participer.
3. Les Clients doivent vivre dans l'un des établissements de votre organisme
 - a. Nous aimerions inviter les clients qui résident présentement dans votre logement avec services de soutien et logement de transition, pour participer à notre étude.
 - b. Les clients qui résident présentement dans un refuge d'urgence *ne sont pas* admissibles pour participer à l'étude.
4. Les clients doivent être des **individus atteints de troubles mentaux concomitants** (ITMC) pour participer à l'étude.
 - a. Pour être considéré comme étant un ITMC, les clients doivent souffrir
 - i. d'alcoolisme ou de dépendances et avoir un ou plusieurs troubles mentaux
 - ii. de toxicomanie ou de dépendances et avoir un ou plusieurs troubles mentaux
 - b. Aux fins de cette étude, un **trouble mental** peut inclure ce qui suit :
 - i. Un trouble de l'axe 1 :
 - dépression
 - Troubles de l'anxiété
 - Trouble bipolaire
 - Trouble d'hyperactivité avec déficit de l'attention (THADA)
 - Trouble du spectre de l'autisme
 - Anorexie mentale
 - Boulimie
 - Schizophrénie
 - ii. Un trouble de l'axe 2 :
 - Personnalité paranoïaque
 - Trouble de la personnalité schizotypique
 - Trouble de la personnalité limite
 - Trouble de la personnalité antisociale
 - Personnalité narcissique

- Personnalité hystérique
 - Personnalité évitante
 - Trouble de la personnalité dépendante
 - Trouble de la personnalité obsessionnelle-compulsive
 - Déficiences intellectuelles
- iii. Une lésion cérébrale acquise
- iv. Trouble du spectre de l'alcoolisation foetale (TSAF)
- v. Trouble de stress post-traumatique (TSPT)
- c. Les troubles peuvent être **diagnostiqués ou fortement suspectés** Aux fins de cette étude, les méthodes acceptables pour confirmer l'existence de troubles mentaux concomitants sont :
- i. Document figurant dans les dossiers/bases de données
 - ii. Dossiers médicaux
 - iii. Troubles signalés par les clients
 - iv. Observations du personnel/Agent chargé du cas

ID du client : _____

Liste de vérification pour recommander des clients – McEwen Manor, Regina

- 1. Le client doit avoir la *capacité* de fournir un consentement éclairé. En d'autres termes, le client doit être capable de comprendre leurs droits en tant que participant et les risques et avantages de participer à l'étude.**

- Oui
 Non

- 2. Le client est capable de participer à une entrevue qui peut durer entre 20 et 30 minutes.**

- Oui
 Non

- 3. Le client vit présentement au McEwen Manor.**

- Oui
 Non

- 4. Le client est atteint de troubles mentaux concomitants. Ces troubles peuvent être diagnostiqués ou fortement suspectés.** Veuillez cocher si le client souffre d'alcoolisme et de toxicomanie ou de dépendances.

- Alcoolisme ou dépendance et un ou plusieurs troubles mentaux
 Toxicomanie ou dépendance et un ou plusieurs troubles mentaux

- 5. Les sources suivantes ont été utilisées pour confirmer que le client souffre bien de troubles mentaux concomitants.** *Veuillez cocher la case qui s'applique*

- Documents figurant dans les dossiers / bases de données
 Dossiers médicaux
 Troubles signalés par le client
 Observations du personnel
 Autre (veuillez spécifier) : _____

11.7 Lignes directrices pour recommander des intervenants



UNIVERSITY OF
SASKATCHEWAN

Lignes directrices pour recommander des intervenants

Nous sommes à la recherche d'informateurs et d'intervenants clés, qui ont des connaissances dans le domaine des logements avec services de soutien pour les individus atteints de troubles mentaux concomitants (ITMC), pour participer à des entrevues qui peuvent durer entre 45 et 60 minutes. Au cours de ces entrevues, nous aimerions en savoir plus concernant : 1) la prestation des logements avec services de soutien pour les ITMC; 2) les procédures de références; 3) la coordination des services; 4) la durabilité des logements avec services de soutien pour les ITMC; 5) les meilleures pratiques pour mettre en œuvre les logements avec services de soutien pour les ITMC. Par conséquent, nous aimerions discuter avec des personnes qui ont à la fois l'expérience et les connaissances relatives à ces sujets.

Nous voudrions parler à des intervenants qui travaillent dans divers domaines, y compris ce qui suit :

- Organismes gouvernementaux municipaux qui participent à la mise en œuvre d'un programme ou d'une politique de logement
- Organismes gouvernementaux provinciaux qui participent à la mise en œuvre d'un programme ou d'une politique de logement
- Fournisseurs de services pour les ITMC qui luttent contre l'itinérance
- D'autres fournisseurs de logements pour les ITMC qui luttent contre l'itinérance
- Bailleurs de fonds pour des programmes de logement
- Groupes d'aumônerie
- Propriétaires
- Promoteurs de logement
- Groupes ou organismes communautaires qui s'efforcent d'adresser les problèmes d'itinérance/ de logement, surtout en ce qui concerne les ITMC
- Propriétaires de petites entreprises
- Organismes de recherche
- Organismes bénévoles

Si vous connaissez une personne qui serait un informateur clé, avec des renseignements *disponibles publiquement*, veuillez nous communiquer son nom, titre et l'organisme. Veuillez envoyer ces renseignements à Lisa Jewell, par téléphone (306-966-2707) ou par courriel (lisa.jewell@usask.ca).

Si les coordonnées des informateurs clés ne sont pas *disponibles publiquement*, veuillez leur donner nos coordonnées et leur demander de nous contacter directement (nous avons une lettre que vous pouvez leur transmettre). Nous désirons respecter la vie privée de tous sans imposer notre étude de recherche. C'est pour cette raison que nous désirons obtenir leur autorisation préalable avant de les contacter par téléphone ou par courriel.

Merci!