



**Housing Services
Services de logement**

A city where everyone has a place to call home • Une ville où tout le monde a un chez-soi

Un chez-soi pour tous : notre plan décennal 2014 – 2024



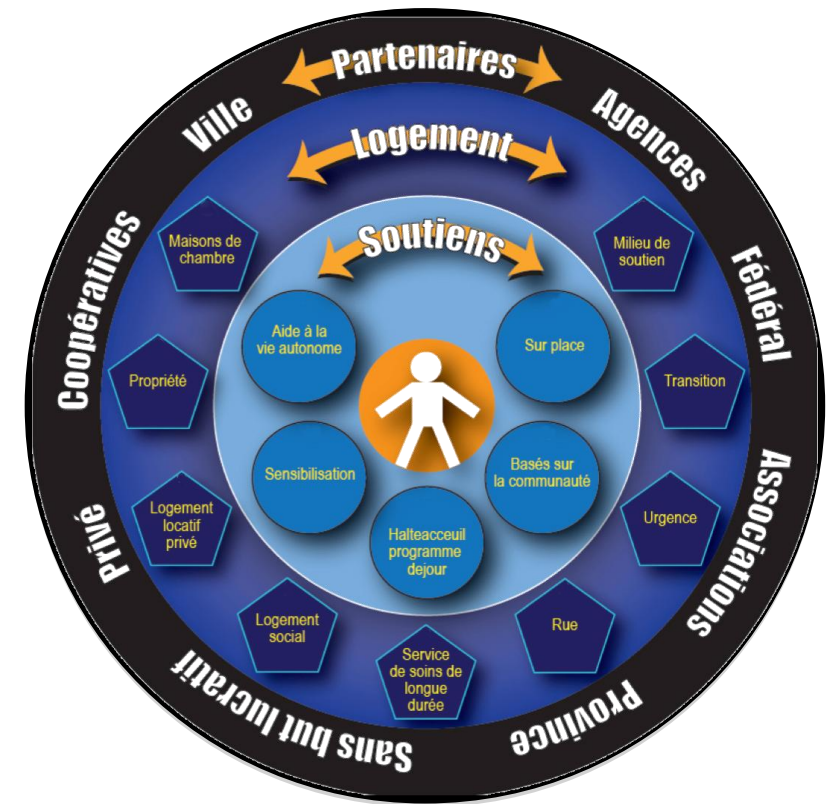
Notre Plan s'appuie sur nos approches réactives face au logement et à l'itinérance et l'importance accrue que nous apportons à la prévention et au soutien par l'intégration du système. Il mise sur les démarches, partenariats et succès du Plan d'investissement dans le logement et de lutte contre l'itinérance de 14 millions de dollars. Le Plan est l'initiative des intervenants du secteur qui ont uni leurs efforts pour élaborer un programme commun visant à mettre en œuvre des projets.

Notre Plan est l'aboutissement de plusieurs années de consultations poussées auprès d'un vaste éventail d'intervenants et de collaboration avec ces derniers. Le Plan décrit les priorités fondamentales, les résultats souhaités et les mesures de haut niveau proposées.

Nous sommes engagés à créer un système de logements intégré qui regroupe les biens, le financement, les services, le soutien et les programmes afin de répondre aux besoins des clients de manière holistique. La représentation circulaire de notre système futur, avec le client au centre, illustre bien que malgré la complexité, la variété et l'évolution des besoins à long terme, un système coordonné bien conçu réussirait à combler plus efficacement les besoins uniques en logement et soutien de nos résidents vulnérables. Cette conception diffère radicalement de la représentation linéaire des programmes et services qui suggère que les clients progressent de la même manière uniforme et unidirectionnelle.

Nous sommes conscients que si les intervenants conviennent d'un cadre de travail, il sera plus facile d'établir un objectif commun, d'obtenir et d'attirer du financement, de catalyser l'action, de favoriser l'apprentissage et la réorientation afin d'assurer le succès pour nos clients. En conséquence, nous nous sommes engagés à mettre en œuvre les « Cinq conditions de l'impact collectif » dans notre système de logement et de soutien :

- ✓ **Plan d'action commun** : Élaborer une compréhension commune des besoins et une vision partagée des mesures à prendre et du changement.
- ✓ **Système d'évaluation commun** : Recueillir des informations et évaluer les résultats afin que les participants assument leurs responsabilités mutuelles.
- ✓ **Des actions se soutenant mutuellement** : Les activités des participants doivent être différenciées, tout en restant coordonnées par un plan d'action mutuellement renforcé.
- ✓ **Communication permanente** : Une communication régulière et ouverte est nécessaire entre les nombreux acteurs afin d'établir une relation de confiance, d'assurer le renforcement mutuel des objectifs et la création d'une motivation commune.
- ✓ **Structure de soutien** : Une entité dotée de personnel compétent servant de structure de soutien à toute l'initiative et coordonnant les activités de tous les organismes et organisations participantes.



Nos priorités

Notre Plan décennal constitue un engagement à répondre aux besoins en logement les plus pressants de nos résidents en mettant l'accent sur trois grandes priorités :



- ◆ Veiller à ce que tous aient un chez-soi;
- ◆ Veiller à ce que tous obtiennent le soutien dont ils ont besoin;
- ◆ Travailler ensemble.

Priorité 1 : Veiller à ce que tous aient un chez-soi

Dans notre ville, le nombre de personnes qui vivent dans la pauvreté et doivent composer avec le prix élevé de leur loyer en raison du manque de logements abordables ne cesse d'augmenter. Sans domicile, des activités quotidiennes, comme trouver et conserver un emploi, sont un défi constamment renouvelé. Le présent Plan vise à augmenter les options en matière de logements abordables afin de trouver une solution à l'offre actuelle insuffisante et à la forte demande qui existe dans notre ville.

CE QUE NOUS VOULONS	CE QUE NOUS VISIONS	CE QUE NOUS ALLONS FAIRE
<p>1.1 Une gamme d'options en matière de logements qui satisfait à la demande est réalisable en misant sur les moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ construction ◆ achat ◆ réaménagement ◆ subventions au logement <p>1.2 Les logements abordables sont en bon état et bien gérés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 130 nouveaux logements approuvés en 2013-2015 par l'intermédiaire du Programme de logement abordable. ◆ Programme de logement abordable 2015-2019 à déterminer. ◆ Avec le programme Rénovations Ontario, Réparations/ modifications aux 200 logements pour les résidents à faible revenu d'ici le 4^e trim. de 2015. ◆ Réaliser les évaluations de l'état du bâtiment pour tous les logements abordables d'ici le 1^{er} trimestre de 2014. ◆ Élaborer un plan pour les réparations d'ici le 4^e trimestre de 2014. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Ensemble, nous¹ allons maintenir en état, construire, acquérir ou réaménager des logements sécuritaires, accessibles et abordables pour répondre aux besoins des gens et leur offrir le choix dans des communautés aux revenus mixtes. Ces domiciles seront situés à proximité des moyens de transport, des lieux de travail et des magasins, ce qui aide les résidents à mener une vie autonome et stable. ◆ La Ville misera sur le Programme de logement abordable 2012-2014 et utilisera les fonds d'immobilisations municipaux pour agir dans les secteurs prioritaires approuvés, afin d'offrir des logements plus grands aux familles et des logements avec services de soutiens aux personnes seules, aménagés sans obstacles. De plus, les responsables vont établir les priorités pour l'affectation des fonds du nouveau Programme de logement et de sources similaires en fonction des besoins locaux et en consultation avec les intervenants. ◆ Nous allons trouver des manières novatrices d'exploiter les actifs, notamment les bâtiments, les terrains, les réserves, les subventions d'investissement et les mesures incitatives, pour augmenter, réparer et réaménager le parc de logements. Diverses approches sont possibles, notamment un nouveau financement et la rationalisation des actifs ce qui pourrait se traduire par la vente d'actifs et le réaménagement afin d'offrir davantage de choix pour le logement dans la collectivité. ◆ La Ville examinera d'autres formes de subventions et programmes pour le logement, comme des allocations de logement, des suppléments au loyer et l'accession à des propriétés abordables, selon les disponibilités de financement. ◆ Nous allons chercher à obtenir du financement adéquat et durable de tous les paliers de gouvernement pour des actifs et l'infrastructure publics. Nous allons également chercher à obtenir des subventions au logement supplémentaires. ◆ Nous allons travailler avec les bailleurs de fonds, les promoteurs, d'autres partenaires du secteur privé et les gouvernements pour élaborer des politiques et offrir des incitatifs afin d'augmenter l'offre de logements abordables dans notre ville. ◆ Nous allons utiliser des solutions de construction et de rénovation écologiques et durables, lorsque celles-ci servent à diminuer l'impact sur l'environnement et/ou à économiser, tout en répondant aux besoins des résidents. ◆ La Ville et les fournisseurs de logements sociaux vont utiliser les données du cycle de vie pour : <ul style="list-style-type: none"> ○ planifier les réparations; ○ établir les priorités en matière de réparations pour l'ensemble du réseau; ○ améliorer la planification et la prise de décisions concernant le réaménagement et la vente d'actifs; <p>Nous allons nous assurer que les logements sociaux sont gérés de manière équitable, efficace et juste en informant les fournisseurs de logement au sujet des normes en matière de logement social et en faisant la promotion des pratiques exemplaires.</p>

¹ « Nous » inclut la Ville, le secteur privé, le secteur sans but lucratif et les membres de la collectivité qui travaillent ensemble pour veiller à offrir une gamme complète d'options de logement de services de soutien et de services connexes aux personnes qui en ont besoin.

Priorité 2 : Veiller à ce que tous obtiennent le soutien dont ils ont besoin

Parfois, il ne suffit pas d'avoir un logement. Il faut aussi veiller à ce que les gens qui y habitent reçoivent le soutien dont ils ont besoin, un élément essentiel pour réussir à obtenir et à conserver ces logements pour un grand nombre de nos résidents. Bien sûr, l'approche Priorité au logement est importante, mais nous sommes conscients que ces logements doivent être assortis d'un vaste éventail de services de soutien pour aider diverses populations démographiques comme les femmes et les enfants qui fuient la violence, les populations autochtones et inuit, les aînés, les jeunes, l'aide aux personnes qui sortent d'un établissement de santé ou d'un établissement correctionnel, et de l'aide pour rompre le cycle d'itinérance chronique et épisodique. Les services de soutien font partie intégrante d'un système de logement venant en aide aux personnes qui ont des besoins physiques et en matière de santé mentale et/ou des troubles cognitifs et physiques et qui requiert des services spécialisés.

CE QUE NOUS VOULONS	CE QUE NOUS VISIONS	CE QUE NOUS ALLONS FAIRE
<p>2.1 Les gens reçoivent les types de services et de soutien appropriés pour pouvoir conserver leur logement et prévenir l'itinérance.</p> <p>2.2 Les personnes qui deviennent sans-abris sont en sécurité et ont accès à un refuge temporaire adéquat et à de l'aide pour trouver un logement.</p> <p>2.3 Il n'y a pas d'itinérance chronique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Réaliser des économies de 40 % dans le financement des refuges d'urgence d'ici 2024. ● Ces économies sont réinvesties dans la prévention. ● Transition de 100 clients hébergés depuis longtemps dans des refuges d'urgence vers des logements bénéficiant du soutien nécessaire, d'ici le 4^e trimestre de 2015. ● Le séjour en refuge d'urgence est de 30 jours ou moins d'ici 2024. 	<p>Ensemble, nous allons fournir les services de soutien au logement de transition et aux logements permanents, qui seront dispensés sur place, dans la communauté ou par une équipe mobile afin d'aider les gens à mener une vie saine et stable. Ces services de soutien peuvent être de courte ou de longue durée et de faible intensité à intensité élevée. Ces services consistent notamment en mesures d'intervention d'urgence, soutien financier, traitement de toxicomanie et services en santé mentale, gestion de cas, counseling, soutien à l'emploi, acquisition de compétences personnelles et services de santé généraux.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La Ville offrira le soutien financier pour aider les ménages à faibles revenus à acquitter les arriérés de loyer ou les factures de services publics impayées. ● Nous allons réinvestir les économies réalisées dans le système de logement, conformément aux priorités du présent plan. ● Nous allons nous appuyer sur les services actuels pour créer un réseau de soutien flexible et accessible en utilisant les pratiques exemplaires, qui fournit aux personnes le soutien dont elles ont besoin pour trouver et conserver un logement. ● Nous libérerons des fonds d'exploitation pour des projets de construction ou d'acquisition de logement avec services de soutien en vertu du Programme de logement abordable ou d'autres programmes. ● La Ville va travailler de concert avec les organismes communautaires pour élaborer les documents d'information, les outils et la formation dont ils ont besoin pour assurer le soutien aux résidents. ● Nous allons offrir de l'information et des ressources pour les aider à combler les besoins en soutien des résidents, y compris les personnes ayant des besoins complexes. ● Nous allons fournir le type de services dont ont besoin les gens, y compris des activités de rayonnement dans la rue et la communauté. ● Nous allons améliorer les refuges en abordant des questions comme l'état des bâtiments et l'hébergement en situation de surcapacité. ● Nous allons nous inspirer de l'approche Priorité au logement et travailler avec les gens pour trouver un logement et le soutien adéquat ● La Ville offrira le soutien financier pour aider les personnes sans abri à trouver un logement, comme le paiement du premier et dernier mois de loyer, une allocation pour le déménagement et des trousse de départ. ● Nous allons mettre fin à l'itinérance chronique en répondant aux facteurs qui augmentent le risque d'itinérance à long terme. Ces facteurs sont souvent complexes et persistants, et uniques à chaque personne. Nous allons stabiliser la situation de ces personnes et fournir des milieux favorables, en commençant par les personnes qui ont le plus de besoins. ● Nous allons planifier de manière proactive afin de soutenir les personnes qui réintègrent la collectivité ou sont en transition. Nous allons notamment établir un mode d'intervention coordonnée pour l'ensemble de la ville; et planifier pour chaque besoin précis individuel.

Priorité 3 : Travailler ensemble

La Ville collabore avec plus de 130 organismes pour fournir des services de logement et de soutien aux résidents. Nous devons faire de ce réseau de services un système intégré et facile d'accès. La seule manière de mettre fin à l'itinérance chronique est de passer de l'intervention à la prévention. À cet égard, les partenariats sont les outils les plus susceptibles de favoriser l'amélioration des conditions d'hébergement. Au niveau local, l'engagement des parties concernées à s'atteler ensemble à un plan de travail détaillé revêt une importance capitale pour atteindre les priorités énoncées dans ce plan. Seule une vision collective, encadrée par des objectifs communs, des actions concertées et un suivi qui permettra d'adapter le Plan aux circonstances, nous aidera à atteindre les résultats voulus. Malgré la complexité des situations, le système doit rester facile d'accès. Nous travaillerons avec tous les paliers de gouvernement et toutes les parties concernées pour relever les défis propres à notre région, solliciter un financement stable et suffisant et appuyer la création d'une stratégie nationale du logement.

CE QUE NOUS VOULONS	CE QUE NOUS VISIONS	CE QUE NOUS VOULONS FAIRE
<p>3.1 Ottawa doit se doter d'un système de logement intégré², sensible aux besoins en logement et en soutien des résidents.</p> <p>3.2 Meilleure planification et coordination des services et financement soutenu de tous les paliers de gouvernement pour répondre aux besoins des citoyens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Plan de communication (2^e trimestre 2014) ◆ Comité interservices (2^e trimestre 2014). ◆ Plan de défense des droits (3^e trimestre 2014). 	<p>La Ville d'Ottawa et les partenaires qu'elle supervise mettront en œuvre un système de logement intégré qui permettra de créer des habitats décents et agréables à vivre. La Ville et ses partenaires seront responsables du financement des services, qui devront être coordonnés, efficaces et réceptifs aux besoins des populations locales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Nous nous assurerons que les résidents connaissent les services et le type de soutien qui leur sont offerts et qu'ils en feront bon usage. L'accès à ces services sera simple et clair. Nous ferons appel aux outils technologiques adéquats pour faciliter la transparence, le choix et l'accès. ◆ Nous élaborerons des mesures axées sur les résultats qui permettront d'évaluer et d'élaborer des politiques, programmes et services conformes aux besoins actuels et prévus des résidents. ◆ Nous nous appuierons sur les recherches, les études de tendances, les besoins locaux et les pratiques prometteuses pour améliorer toutes les facettes du système de logement. ◆ La Ville continuera à diriger le groupe de travail sur les systèmes de logement* pour mettre sur pied un plan d'implantation qui évoluera selon les besoins locaux. ◆ Le groupe de travail sur les systèmes de logement élaborera une stratégie de communication pour disséminer l'information, sollicitera les avis du public et donnera suite aux commentaires formulés par les résidents de la Ville d'Ottawa, y compris ceux qui font l'expérience de l'itinérance. ◆ Sous la houlette de la Direction des services du logement, la Ville créera un comité municipal interservices qui appuiera ou mettra en œuvre les initiatives prévues dans le plan de travail. Le comité veillera à ce que les objectifs du plan soient atteints et qu'ils soient pris en compte dans les plans actuels et futurs, y compris le Plan officiel, le plan directeur des infrastructures, le Plan de développement durable et de la résilience, le Plan de conception communautaire et le Plan directeur des transports. Les services représentés seront entre autres les services de l'urbanisme, de la santé publique, des services immobiliers, des services juridiques et des services sociaux. ◆ Nous appuierons la création d'une stratégie nationale du logement, dans laquelle le droit au logement sera reconnu comme droit de la personne ◆ Nous nous allierons aux réseaux, coalitions et groupes de travail pour élargir les objectifs du plan. ◆ Nous réclamerons un financement plus généreux et plus soutenu de tous les paliers du gouvernement. ◆ Nous réinvestirons les économies que nous aurons réalisées dans le système de logement, conformément aux priorités du plan.

² Le système de logement correspond à la gamme complète des services d'habitation et de soutien et des services connexes mis à la disposition des citoyens. Il regroupe tous les paliers de gouvernement, ainsi que le secteur privé et le secteur des organismes à but non lucratif.

