



MEMO / NOTE DE SERVICE

Information previously distributed / Information déjà distribuée

TO: Community Services Committee and Council

DESTINATAIRES: Comité des services communautaires et Conseil municipal

FROM: Clara Freire, General Manager,
Community and Social Services

Contact:

Kale Brown, Manager of Homelessness
Programs and Shelter, Community and
Social Services
613-580-2424 ext. 33014
kale.brown@ottawa.ca

EXPÉDITRICE : Clara Freire,
directrice générale, Direction générale
des services sociaux et communautaires

Personne-ressource :

Kale Brown, gestionnaire, Direction des
programmes de lutte contre l'itinérance
et des refuges
Direction générale des services sociaux
et communautaires
613-580-2424, poste 33014
kale.brown@ottawa.ca

DATE: March 13, 2025

DATE : Le 13 mars 2025

FILE NUMBER: ACS2025-CSS-GEN-005

NUMÉRO DU DOSSIER : ACS2025-CSS-GEN-005

SUBJECT: Response to Motion No. CSC2023-01-05 – Update for Q1 & Q2 2024

OBJET : Réaction à la motion n° CSC2023-01-05 – Compte rendu pour le premier et le deuxième trimestres de 2024

RAISON D'ÊTRE

La présente note d'information déjà distribuée (IDD) s'adresse au Comité des services communautaires et au Conseil municipal et fait état de la réaction exprimée par le personnel au Comité des services communautaires et au Conseil municipal à propos de la motion n° CSC2023-01-05, adoptée le 28 février 2023. Cette note d'IDD constitue, pour le Comité et le Conseil, un compte rendu intermédiaire sur le Rapport d'étape annuel des Services du logement et de la lutte contre l'itinérance et apporte des données pour le premier et le deuxième trimestres de 2024, ce qui permet de faire le point, à leur intention, sur la crise et sur la situation d'urgence du logement et de l'itinérance.

Conformément à la demande exprimée dans la motion et en adoptant le point de vue de la lutte contre le racisme et de l'équité des femmes et des genres, ce rapport fait état :

1. du nombre actuel de familles logées dans des hôtels et des motels;
2. du nombre de familles abritées dans des refuges familiaux;
3. du nombre de jeunes, d'hommes et de femmes seuls abrités dans des refuges d'urgence;
4. du coût des hôtels et des motels;
5. du coût des refuges d'urgence;
6. du nombre de personnes seules et de familles qui ont quitté les refuges pour s'installer dans des logements permanents dont les loyers sont indexés sur le revenu ou qui sont subventionnés.

CONTEXTE

Depuis 2017, les Services du logement et de la lutte contre l'itinérance produisent un rapport annuel complet pour le Conseil municipal et le public. Ce rapport donne une vue d'ensemble des comptes rendus et des données, dont celles qui portent sur l'itinérance, des Services du logement et de la lutte contre l'itinérance. L'objectif de ce rapport consiste à mettre en lumière les succès remportés, à donner une vue d'ensemble des travaux en cours et à cerner les tendances dans l'évolution des données sur plusieurs années. Ce rapport apporte aussi de l'information essentielle et un éclairage qui permettront d'établir les plans des Services du logement et de la lutte contre l'itinérance.

En janvier 2020, le Conseil municipal d'Ottawa a déclaré une situation d'urgence dans la crise du logement et de l'itinérance, en mettant en lumière la nécessité de faire des démarches auprès de tous les ordres de gouvernement afin de mieux financer les logements abordables et les services offerts aux sans-abris. Presque tout de suite après cette déclaration, en mars 2020, la pandémie de COVID-19 s'est abattue sur nous et a eu

un profond retentissement sur le secteur du logement, en particulier les services de lutte contre l'itinérance.

En sachant qu'il faut alléger le fardeau qui pèse sur le réseau des refuges d'urgence, la Ville d'Ottawa a collaboré avec les parties prenantes en interne et en externe afin de déterminer les moyens d'améliorer la santé et la sécurité des personnes qui vivent dans l'itinérance à Ottawa. Cette collaboration a donné lieu à un effort d'ouvrir les centres d'isolement pour prodiguer des soins médicaux et des centres de distanciation physique et de débordement d'urgence (CDPDU) pour offrir plus de places et pour limiter la propagation de la COVID-19.

Le 16 janvier 2025, on a adressé au Conseil municipal une note de service sur le [Plan d'hiver 2024-2025 pour soutenir les résidents en situation d'itinérance](#). Dans cette note de service, on fait le point sur les programmes d'aide offerts au cours de l'hiver 2024-2025 et par la suite, dont l'aménagement de plus de 400 lits permanents en logement de transition pour accueillir les adultes vivant seuls (qui sont essentiellement des nouveaux arrivants) entre l'automne 2024 et le printemps 2025. Cet accroissement de la capacité viendra étayer les plans adoptés pour la transition des clients qui sortent des centres de distanciation physique et de débordement d'urgence (CDPDU) exploités dans les centres communautaires et les aréna municipaux et permet de libérer des places dans les refuges d'urgence communautaires. Par conséquent, on fermera le CDPDU lorsque tous les clients seront installés dans les nouveaux établissements de logement de transition au printemps 2025. On continuera d'utiliser l'Aréna Bernard-Grandmaître durant l'hiver et jusqu'à ce qu'on ait sécurisé la capacité voulue en cas de dépassement de la capacité.

Le réseau des refuges familiaux continue de s'en remettre aux hôtels, aux motels et aux résidences des établissements postsecondaires en cas de débordement afin de prévoir une capacité suffisante pour accueillir les familles qui vivent dans l'itinérance à Ottawa. Les Services du logement et de la lutte contre l'itinérance continuent de se pencher sur des établissements permanents pour les familles et ont lancé, en février 2024, le Programme de logements de transition du chemin Corkstown pour les familles, ce qui a permis d'accroître la capacité permanente d'accueil des familles vivant dans l'itinérance.

ANALYSE

Les Services du logement et de la lutte contre l'itinérance font appel au Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) pour agréger les données de ce secteur d'activité. Le SISA est une base de données dont le gouvernement fédéral est propriétaire et gestionnaire, et les municipalités doivent faire appel à ce système ou à un système comparable de gestion de l'information sur l'itinérance pour avoir droit au financement dans le cadre du programme Vers un chez soi. À Ottawa, le réseau des refuges fait appel au SISA depuis 1997, et il tâche continuellement d'améliorer la qualité des données. Dans les dernières années, la Ville a étendu le SISA à un plus vaste spectre d'organismes fournisseurs de services pour l'itinérance et le logement. À l'heure actuelle à Ottawa, environ 40 organismes fournisseurs de services se servent du SISA, et on mène une nouvelle expansion pour intégrer les nouveaux organismes d'ici avril 2025. Ces expansions continueront d'améliorer les connaissances et les données liées à l'itinérance et au logement à Ottawa.

Limitations et détails des données

Les données du SISA sont soumises à des limitations. La base de données même est gérée par le gouvernement fédéral; autrement dit, la Ville d'Ottawa ne peut pas apporter unilatéralement des changements au système. Pour apporter des changements à la fonctionnalité de cette base de données, il faut que les municipalités s'entendent et que le gouvernement fédéral revoie ces changements. C'est pourquoi il n'y a pas, dans cette base de données, de statistiques racisées ni de données détaillées sur le statut du point de vue de l'immigration.

En outre, l'itinérance est dans l'ensemble sous-représentée dans le SISA puisque pour avoir un profil dans ce système, les ménages doivent avoir eu des échanges avec les organismes qui font appel au SISA. Si le SISA comprend effectivement des données sur le réseau des refuges et sur les sans-abris, il ne regroupe toutefois pas de données sur les personnes hébergées temporairement chez des proches ou vivant dans des logements précaires.

Dans les catégories dans lesquelles le nombre total de ménages déclarés est inférieur à cinq, les données ne sont pas publiées, et le système affiche un tiret long (—). Il s'agit d'une pratique courante, pour protéger l'anonymat des ménages. Il faut aussi signaler que les totaux des tableaux ci-après ne sont pas la somme des autres catégories, puisque des ménages peuvent appartenir à plusieurs sous-catégories déclarées. Par exemple, une personne seule peut s'identifier comme une femme, un Autochtone et un ancien

combattant à la fois et ferait donc partie de toutes ces catégories, en plus d'entrer dans le calcul du total du tableau correspondant.

Définitions

Voici les définitions qu'utilisent les Services du logement et de la lutte contre l'itinérance dans l'examen, la compilation et la présentation des données, afin d'assurer l'uniformité et l'intégrité des statistiques.

Compositions des ménages

Terme	Définition
Cellule familiale	La cellule familiale est constituée de deux membres de la famille ou plus.
Membre de la famille	Chacune des différentes personnes faisant partie de la cellule familiale
Ménage	Cellule familiale ou personne seule
Membre du ménage	Chacune des personnes faisant partie du ménage
Logement dont le loyer est indexé sur le revenu/subventionné	Logement situé à une adresse fixe et dont une partie du loyer est subventionnée et payée par le gouvernement; le solde du loyer est payé par le locataire d'après une formule préétablie, selon laquelle le ménage ne doit pas consacrer aux loyers plus de 30 % de ses revenus.
Indemnité de logement	Somme versée à un ménage pour lui permettre de payer les loyers. Les adresses ne sont pas fixes, et les indemnités de logement sont transférables.
Logement avec services de soutien	Type de logement prévoyant différents niveaux de soutien sur les lieux (par exemple les soins médicaux, les conseils et la gestion des cas) afin de permettre aux occupants d'être autonomes. Ce type de logement est généralement destiné à des personnes seules, et non à des familles.
Logement privé	Logement dans lequel la personne seule ou la famille qui l'occupe paie l'intégralité des loyers.

Refuges pour les familles

Le réseau des refuges pour les familles de la Ville d'Ottawa est constitué de cinq établissements. Deux de ces établissements offrent des services exclusivement aux familles de nouveaux arrivants, alors que deux autres servent toutes les familles vivant dans l'itinérance à Ottawa. Il y avait auparavant cinq établissements dans le réseau constitué pour les familles; or, l'établissement qui servait les jeunes mères et leurs bébés a fermé ses portes au début de 2024. Les tableaux ci-après font état de l'utilisation du réseau des refuges pour les familles de janvier à juin 2024; ils indiquent le nombre moyen de cellules familiales du réseau par nuit pour chaque mois de la période en cause.

Cellules familiales distinctes dans les refuges pour les familles						
Occupation nocturne moyenne (de janvier à juin 2024)						
	Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin
Nombre total de familles	94	85	81	90	94	88
Familles de nouveaux arrivants	72	68	67	68	73	70
Familles dont la mère est le seul soutien	53	49	48	54	55	49
Familles autochtones	—	—	—	—	—	—

Selon le tableau ci-dessus, le nombre de familles qui ont eu accès au réseau des refuges pour les familles au cours de cette période est resté relativement stable. En outre, le refuge pour les familles de l'avenue Carling, qui appartient à la Ville, s'est réinstallé dans l'établissement du Programme de logements de transition du chemin Corkstown; cet établissement sera doté d'une plus grande capacité que l'établissement précédent lorsqu'il sera parfaitement opérationnel.

Familles dans les hôtels, les motels et les résidences des établissements postsecondaires en cas de débordement

La Ville d'Ottawa s'en remet à des hôtels, à des motels et à des résidences des établissements postsecondaires pour assurer les services d'hébergement d'urgence temporaire à l'intention des familles qui vivent dans l'itinérance lorsque le réseau permanent des refuges pour les familles tourne à plein régime. À l'heure actuelle, la Ville d'Ottawa travaille en partenariat avec 25 hôteliers environ sur tout son territoire pour veiller à ce que la capacité d'accueil des familles soit suffisante.

Les tableaux ci-après précisent le nombre moyen de familles par nuit dans les hôtels, les motels ou les résidences des établissements postsecondaires en cas de débordement dans la période comprise entre janvier et juin 2024. Le nombre moyen de familles dans ces établissements a augmenté sur un mois pendant cette période, ce qui est généralement le cas lorsque les mois de l'hiver cèdent la place à l'été.

Cellules familiales distinctes dans les hôtels, les motels et les résidences des établissements postsecondaires en cas de débordement						
Occupation nocturne moyenne (de janvier à juin 2024)						
	Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin
Nombre total de familles	313	326	347	338	346	359
Familles de nouveaux arrivants	220	232	246	244	248	255
Familles dont la mère est le seul soutien	206	217	229	213	213	221
Familles autochtones	9	12	13	9	9	8

Personnes seules dans le réseau des refuges destinés à ces personnes

Le réseau des refuges pour les personnes seules de la Ville d'Ottawa est constitué de sept établissements permanents, et au moment de rédiger ce rapport, il y avait toujours deux centres de distanciation physique et de débordement d'urgence (CDPDU) en service. Ces établissements permanents sont exploités par des organismes communautaires, alors que les CDPDU le sont par la Ville d'Ottawa.

Le secteur des refuges pour les personnes seules offre des services aux adultes et aux jeunes qui vivent dans l'itinérance à Ottawa. La plupart des personnes seules qui ont accès au réseau des refuges sont placées dans des refuges communautaires; or, dans certaines circonstances atténuantes, la Ville d'Ottawa peut placer des adultes seuls dans des hôtels, des motels ou des résidences des établissements postsecondaires. Les tableaux ci-après font état du nombre moyen de personnes seules qui ont accès au réseau des refuges, par nuit, pour la période comprise entre janvier et juin 2024. Ces tableaux comprennent le nombre total de personnes servies, ainsi que plusieurs autres catégories constituées de différents autres groupes.

De janvier à juin 2024, le nombre total de personnes seules qui ont eu accès au réseau des refuges est resté relativement stable. En 2023, on a constaté un bond sans précédent dans le nombre de nouveaux arrivants vivant seuls; cet influx s'est réduit en 2024. Les

Services du logement et de la lutte contre l'itinérance continuent de se concerter avec les organismes chargés de l'accueil des nouveaux arrivants pour augmenter la capacité et les programmes d'aide destinés aux nouveaux arrivants dans le réseau. Les Services du logement et de la lutte contre l'itinérance continuent de communiquer à intervalles réguliers avec le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial pour discuter de la situation actuelle et des solutions envisageables.

Personnes seules distinctes dans le réseau des refuges pour personnes seules						
Occupation nocturne moyenne (de janvier à juin 2024)						
	Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin
Total	1 235	1 258	1 256	1 263	1 266	1 281
Hommes	852	863	868	875	869	863
Femmes	370	383	373	377	387	408
Autres genres	12	11	13	10	8	9
Jeunes (18 ans et moins)	52	54	53	54	58	59
Nouveaux arrivants	630	670	673	689	716	734
Autochtones	69	63	62	61	60	60
Anciens combattants	6	7	9	8	9	10
Personnes séjournant dans les hôtels, les motels et les résidences des établissements postsecondaires en cas de débordement	31	34	39	45	55	54

Coût des hôtels, des motels et des résidences des établissements postsecondaires

La Ville d'Ottawa travaille en partenariat avec environ 25 hôtels, motels et résidences des établissements postsecondaires. Le nombre de contrats varie saisonnièrement, et certains établissements, dont les résidences des établissements postsecondaires, ne sont pas en service toute l'année. La Ville se penche aussi à intervalles réguliers sur les options permettant d'augmenter la capacité en raison de la demande constante et grandissante exprimée dans le placement des familles en situation d'itinérance.

De janvier à juin 2024, le coût de l'hébergement temporaire des familles itinérantes dans les hôtels, les motels et les résidences des établissements postsecondaires en cas de débordement s'est chiffré à 10 481 743 \$. Cette somme peut varier, puisqu'il se peut que les organismes fournisseurs et le personnel de la Ville doivent redresser rétroactivement les relevés de facturation.

Coût des refuges d'urgence

La Ville d'Ottawa travaille en partenariat avec sept organismes communautaires qui exploitent 10 établissements afin d'offrir des services d'hébergement d'urgence temporaire aux personnes seules et aux familles qui vivent dans l'itinérance dans cette ville. Ces organismes perçoivent un financement fixe dans le cadre d'un contrat pour exploiter ces établissements. En outre, la Ville d'Ottawa est propriétaire et exploitant d'un refuge pour familles. Ces établissements constituent le réseau permanent des refuges à Ottawa.

Depuis le début de la pandémie de COVID-19, la Ville d'Ottawa a ouvert et fermé différents centres de distanciation physique et de débordement d'urgence (CDPDU) afin de réduire la capacité d'accueil du réseau des refuges pour personnes seules et d'assurer la sécurité des clients. Aujourd'hui, les CDPDU comblent un déficit de capacité dans ce réseau; il y a, à l'heure actuelle, deux CDPDU en service.

Catégories	Total des coûts : de janvier à juin 2024
Réseau des refuges pour les personnes seules	17 158 770 \$
Réseau des refuges pour les familles*	5 448 801 \$
Réseau des refuges pour les jeunes	1 051 263 \$
TOTAL	23 658 834 \$

** En excluant le coût indiqué dans la section ci-dessus pour les hôtels, les motels et les résidences des établissements postsecondaires.*

Les sommes indiquées ci-dessus pour le financement représentent les coûts associés aux établissements exploités par la Ville (soit le refuge pour les familles de l'avenue Carling et les CDPDU) ainsi qu'aux contrats conclus avec les organismes communautaires qui exploitent le réseau des refuges à Ottawa. Hormis les frais d'exploitation exposés ci-dessus, le réseau des refuges pour les personnes seules a aussi eu droit, de janvier à juin 2024, à 748 913 \$ pour financer 18 postes de gestionnaires des cas de transition entre les refuges et les logements; ces gestionnaires aident les clients à trouver des logements. Le financement versé aux organismes communautaires ne permet

pas de financer l'intégralité des frais d'exploitation, et ces organismes assurent l'appoint de leur financement grâce à des collectes de fonds et au financement apporté par d'autres sources (s'il y a lieu et le cas échéant).

Familles installées dans des logements après avoir été hébergées dans le réseau des refuges

Les tableaux ci-après font état du nombre de familles qui sont sorties du réseau des refuges et qui se sont installées dans différents logements, ainsi que de la durée moyenne et de la durée médiane du séjour dans chaque catégorie. Ces tableaux font aussi état d'autres catégories, dont les familles de nouveaux arrivants, les familles dont la mère est le seul soutien et les familles autochtones.

Dans toutes les catégories, la durée médiane du séjour est inférieure à la durée moyenne : autrement dit, certaines familles sont hébergées pendant de très longues durées, ce qui augmente la durée moyenne du séjour. La durée du séjour dans les refuges varie pour un certain nombre de raisons, dont la taille de la famille, le degré d'étoffement de la documentation du dossier familial, la disponibilité de logements abordables (dont les logements subventionnés), le statut prioritaire ou non de la famille dans la Liste d'attente centralisée, ainsi que les revenus du ménage.

Familles logées (de janvier à juin 2024)			
Logements dont les loyers sont indexés sur le revenu/subventionnés			
	Familles logées	Durée moyenne du séjour	Durée médiane du séjour
Nombre total de familles	92	297 jours	219 jours
Familles de nouveaux arrivants	65	299 jours	199 jours
Familles dont la mère est le seul soutien	58	239 jours	186 jours
Familles autochtones	—	—	—

Familles logées (de janvier à juin 2024)			
Indemnités de logement			
	Familles logées	Durée moyenne du séjour	Durée médiane du séjour
Nombre total de familles	108	190 jours	142 jours
Familles de nouveaux arrivants	76	190 jours	146 jours
Familles dont la mère est le seul soutien	73	200 jours	160 jours
Familles autochtones	—	—	—

Familles logées (de janvier à juin 2024)			
Logements offerts sur le marché privé			
	Familles logées	Durée moyenne du séjour	Durée médiane du séjour
Nombre total de familles	16	121 jours	69 jours
Familles de nouveaux arrivants	15	138 jours	74 jours
Familles dont la mère est le seul soutien	7	73 jours	57 jours
Familles autochtones	—	—	—

Personnes seules installées dans des logements après avoir été hébergées dans le réseau des refuges

Les tableaux ci-après font état du nombre de personnes seules qui sont sorties du réseau des refuges et se sont installées dans différents types de logements, ainsi que de la durée moyenne et de la durée médiane du séjour dans chaque catégorie. Ces tableaux font aussi état de plusieurs autres catégories, pour mieux ventiler les données.

La durée médiane du séjour est inférieure à la durée moyenne du séjour dans presque tous les cas. Comme dans le cas des familles, cette information indique que les

personnes qui restent longtemps dans le réseau des refuges sont peu nombreuses, ce qui augmente la moyenne globale.

Personnes seules logées (de janvier à juin 2024)			
Logements dont les loyers sont indexés sur le revenu/subventionnés			
	Personnes seules logées	Durée moyenne du séjour	Durée médiane du séjour
Total	90	164 jours	97 jours
Hommes	36	162 jours	136 jours
Femmes	54	164 jours	82 jours
Autres genres	—	—	—
Jeunes	11	185 jours	134 jours
Nouveaux arrivants	59	159 jours	105 jours
Autochtones	—	—	—
Anciens combattants	—	—	—

Personnes seules logées (de janvier à juin 2024)			
Indemnités de logement			
	Personnes seules logées	Durée moyenne du séjour	Durée médiane du séjour
Total	184	93 jours	88 jours
Hommes	104	107 jours	101 jours
Femmes	79	74 jours	66 jours
Autres genres	—	—	—
Jeunes	—	—	—
Nouveaux arrivants	170	92 jours	83 jours
Autochtones	—	—	—
Anciens combattants	—	—	—

Personnes seules logées (de janvier à juin 2024)			
Logements avec services de soutien			
	Personnes seules logées	Durée moyenne du séjour	Durée médiane du séjour
Total	91	114 jours	48 jours
Hommes	41	107 jours	57 jours
Femmes	46	122 jours	40 jours
Autres genres	—	—	—
Jeunes	15	99 jours	60 jours
Nouveaux arrivants	29	109 jours	60 jours
Autochtones	8	38 jours	40 jours
Anciens combattants	—	—	—

Personnes seules logées (de janvier à juin 2024)			
Logements offerts sur le marché privé			
	Personnes seules logées	Durée moyenne du séjour	Durée médiane du séjour
Total	52	157 jours	104 jours
Hommes	31	132 jours	115 jours
Femmes	20	198 jours	98 jours
Autres genres	—	—	—
Jeunes	—	—	—
Nouveaux arrivants	32	174 jours	116 jours
Autochtones	—	—	—
Anciens combattants	—	—	—

PROCHAINES ÉTAPES

Les Services du logement et de la lutte contre l'itinérance continueront de soumettre, au Comité et au Conseil municipal, des comptes rendus sur les statistiques ci-dessus. Le personnel se penchera aussi sur la possibilité de mettre au point un tableau de bord en ligne avec des données en temps réel, ce qui permettra au Comité et au Conseil municipal de consulter n'importe quand l'information la plus récente. En outre, le personnel continuera de travailler en collaboration avec les parties prenantes en interne et en externe pour accroître la qualité et l'uniformité des données afin d'offrir les statistiques les plus exactes pour prendre des décisions et formuler des politiques.

Clara Freire

Directrice générale

Direction générale des services sociaux et communautaires

Ville d'Ottawa

PIÈCES JUSTIFICATIVES

- [Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance 2020-2030 de la Ville d'Ottawa](#)
- [Tableau de bord des hébergements temporaires d'urgence](#)
- [Compte rendu d'avancement 2020-2021 sur le Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance](#)
- [Le point sur le logement et l'itinérance 2022](#)
- [Stratégie intégrée de transition au logement](#)
- [Plan d'hiver 2024-2025 pour soutenir les résidents en situation d'itinérance](#)