



## ? Pourquoi cette vérification?

Depuis quelques années, Ottawa est confrontée à différentes crises qui ont modifié le paysage de l'itinérance. Les personnes en situation d'itinérance sont aux prises avec des enjeux plus complexes et épineux et ont besoin de meilleurs programmes d'aide liés à la santé en général, à la santé mentale et aux intoxications causées par la consommation de substances pour pouvoir conserver et entretenir les logements auxquels elles ont accès.

Puisque le logement avec services de soutien (notion qui s'entend du logement abordable assorti d'un ensemble de services et de programmes d'aide d'après les besoins de la personne) est un mécanisme essentiel auquel fait appel la Ville d'Ottawa pour contrer l'itinérance chronique, il faut mettre en place les structures et les ressources nécessaires pour assurer ce service essentiel.

## Q Ce que nous avons constaté

Notre mission de vérification nous a permis de constater que des travaux importants sont réalisés au sein de la Ville et dans l'ensemble du secteur, par l'entremise de ses partenaires, pour prendre en charge les clients qui ont besoin de logements avec services de soutien. À l'heure actuelle, la Ville et les organismes fournisseurs de services ont un surcroît de travail lorsqu'il s'agit de répondre aux besoins et aux difficultés complexes de leurs clients. La demande de logements et de services de soutien est supérieure à la capacité d'assurer ce service critique à l'heure actuelle.

Dans notre mission de vérification, nous avons constaté que les programmes de logements avec services de soutien ne peuvent pas répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance chronique sans une meilleure coordination du financement des infrastructures, de l'exploitation et des soins de santé – ce qui oblige les trois ordres de gouvernement à se concerter.

Notre mission nous a aussi permis de constater que la Ville n'a pas établi des normes référentielles pour offrir les programmes d'aide dans les logements avec services de soutien, ce qui a donné lieu à des incohérences parmi les organismes fournisseurs de services qui travaillent en collaboration avec la Ville. Enfin, nous avons constaté que la Ville est limitée dans sa capacité à analyser l'ensemble de ses investissements pour savoir si le logement avec services de soutien améliore concrètement la situation compte tenu de l'absence de résultats et d'indicateurs établis.

## 💡 Nous avons déposé quatre recommandations pour veiller à :

- définir une approche globale du logement avec services de soutien dans le Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance, notamment en formulant les résultats attendus;
- mettre au point, d'après l'approche définie, un plan de travail intégré pour construire et exploiter des immeubles de logements avec services de soutien. Il s'agirait d'établir des lignes de conduite pour travailler en collaboration et se concerter sur l'orientation du portefeuille de logements avec services de soutien, notamment en faisant des démarches auprès des autres ordres de gouvernement et en consultant les organismes fournisseurs de services et d'autres parties prenantes;
- mettre au point des normes pour régir les processus relatifs aux logements avec services de soutien afin d'assurer la transparence, l'équité et la cohérence;
- ce que la Ville fasse appel à toutes les données disponibles pour permettre d'évaluer les progrès accomplis dans la réalisation des résultats relatifs aux logements avec services de soutien.