

Mise à jour du Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance

Résumé des discussions



Table des matières

Context	1
Objectifs	2
Portée / Gouvernance	3
Tables de planification	4
Processus de consultation / Groupes de participants ciblés	5
Questions générales de consultation / Formes d'engagement / Les 10 sujets revenant le plus souvent	6
Résumé de ce qui a été dit	7
Créer des partenariats / Accroître la capacité des refuges	8
Agrandir le parc de logements	9
Offrir aux locataires le soutien dont ils ont besoin	10
Offrir le soutien nécessaire aux groupes sous-représentés / Mettre en place un système d'accès coordonné	11
Prévenir la perte de logement et la précarité du logement	12
Améliorer l'accessibilité des données / Changer l'approche Logement d'abord	13
Améliorer la sensibilisation / Offrir aux propriétaires le soutien dont ils ont besoin / Créer une politique de zonage d'inclusion	14
Offrir des services de soutien communautaire / Veiller au bon état des logements communautaires	15
Améliorer l'accès aux logements communautaires / Le secteur s'essouffle	16
Obtenir du financement supplémentaire / Rechercher des ressources additionnelles	17
Conclusion	17

Contexte

En 2014, la Ville a publié la première version de son Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance, intitulée Un chez-soi pour tous (2014-2024). Le document offrait un cadre pour régler les problèmes d'abordabilité et de disponibilité des logements ainsi que pour coordonner les services de prévention et de soutien à l'itinérance. Pour veiller à ce que le Plan soit bien adaptée et réponde aux besoins de la collectivité, la Ville a mené de vastes consultations comprenant huit séances d'établissement de priorités, des groupes de discussions et une consultation approfondie de diverses parties prenantes, dont le public, le secteur du logement et de l'itinérance ainsi que des personnes ayant une expérience concrète de l'itinérance ou de la précarité du logement. Notre environnement de logement continue de changer, la ville est confrontée à de nouveaux défis que notre plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance doit aborder.

Pour garantir l'actualité et la pertinence du Plan, la Ville l'a donc mis à jour. Le document révisé abordera ces nouveaux défis tout en exploitant les réussites des six premières années de mise en œuvre.

Afin de cerner les besoins locaux en matière de soutien et de logement, la Ville a mené une vaste consultation communautaire auprès de ses résidents.



- Plus de **75** séances de consultations en personne
- Plus de **85** organisations et groupes distincts représentés durant les séances
- Consultation de plus de **300** personnes ayant une expérience concrète de l'itinérance ou de précarité du logement
- Plus de **110** sondage en ligne remplis
- Consultation de plus de **1 200** personnes issues de tous les milieux

Contexte

En tant que gestionnaire de services, la Ville doit effectuer un examen de mi-parcours du Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance tous les cinq ans. Selon la Loi de 2011 sur les services de logement, le Plan révisé doit contenir les éléments suivants :



- Une évaluation des besoins actuels et futurs en matière de logement (Évaluation).
- Les objectifs et cibles relatifs aux besoins en matière de logement (Objectifs et cibles).
- Une description des mesures proposées pour atteindre les objectifs et les cibles (Planification).
- Une description des méthodes utilisées pour évaluer les progrès (Realisations).

Le présent document résume les commentaires formulés par la collectivité lors de la phase de consultations de l'examen de mi-parcours du Plan. Il ne constitue pas une liste exhaustive, mais plutôt un aperçu général des principaux thèmes abordés. Il constitue un complément à l'Évaluation des besoins, qui synthétise l'information recueillie pendant l'analyse du contexte et des données.

Objectifs

L'objectif des consultations était de faire participer un vaste éventail de personnes intéressées à la mise à jour du Plan actuel.

- Donner l'occasion à des participants de divers horizons, notamment ceux qui ont vécu l'itinérance, de prendre part au processus.
- Renseigner les intervenants et le public sur le Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance et sur l'examen de mi-parcours.
- Consulter les parties prenantes pour confirmer les priorités du Plan, définir les résultats attendus, cerner les obstacles éventuels (réglementaires ou autres) et trouver des façons novatrices d'atteindre ces résultats.
- Veiller à ce que le processus de consultation renforce les relations avec et entre les parties prenantes.

Portée

Les consultations visaient surtout à recueillir les commentaires de trois grands groupes : les personnes ayant une expérience concrète, les parties prenantes et le grand public.

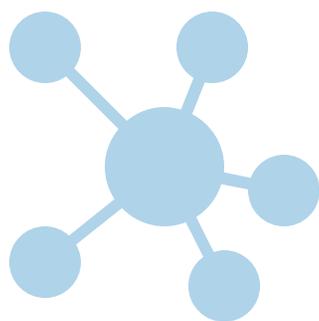
Pour encourager la participation, la Ville a mis à profit les divers réseaux et voies de communication des intervenants communautaires et de la direction générale des communications internes. En collaboration avec des parties prenantes, elle a communiqué avec des membres du personnel ainsi que des personnes ayant une expérience concrète de l'itinérance et de la précarité du logement. L'objectif était de consulter le plus de personnes possible et d'offrir différentes façons accessibles de répondre.

Les consultations ont pris diverses formes, notamment :

- Des groupes de discussion
- Une discussion communautaire
- Des discussions animées sur des forums existants
- Des sondages en ligne
- Des observations écrites
- Des sondages sur les médias sociaux



Gouvernance



La structure de gouvernance pour la mise à jour du Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance était constituée des entités et des groupes de travail suivants : le Groupe de travail sur les systèmes de logement, le Conseil consultatif communautaire sur l'itinérance, le Groupe de travail sur le logement abordable, le Groupe de travail sur la modernisation du logement communautaire, le Comité consultatif communautaire des peuples autochtones, Vers un chez-soi Ottawa et le Groupe de travail sur la prévention de l'itinérance. La structure a été spécialement conçue pour permettre à la Ville d'utiliser une approche communautaire. Cette méthode garantit que les discussions portent sur tous les aspects du logement et sont soumises à des experts en la matière, et que toutes les recommandations sont présentées au comité directeur, notamment le Groupe de travail sur les systèmes de logement et le Conseil consultatif communautaire sur l'itinérance.

Les tables de planification et la structure de gouvernance ont été créées sous la supervision du Groupe de travail sur les systèmes de logement, toujours le dernier organe décisionnaire pour tous les éléments du Plan révisé.

L'équipe de consultation a régulièrement mis ces tables à jour en fonction des commentaires reçus, pour veiller à ce qu'elles répondent aux besoins de la population.

Tables de planification

Table	Info
Groupe de travail sur les systèmes de logement	Le Groupe de travail sur les systèmes de logement a pour mandat de guider et de conseiller la Direction des services du logement de la Ville sur la mise en œuvre du Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance approuvé par le Conseil. Il se compose de représentants d'un éventail de secteurs, notamment le logement social (sans but lucratif et coopératif), les refuges, les services de soutien au logement et la prévention de l'itinérance et des logements en milieu de soutien, ainsi que d'organismes, comme le Réseau d'intégration des services de santé de Champlain, les Services de santé Royal Ottawa et l'Eastern Ontario Landlord Organization.
Conseil consultatif communautaire sur l'itinérance	En tant que bénéficiaire de la stratégie fédérale Vers un chez-soi, la Ville collabore avec le Conseil consultatif communautaire sur l'itinérance, qui représente la collectivité. La Ville a rassemblé ce groupe trié sur le volet pour la première fois en mai 2004.
Groupe de travail sur la modernisation du logement communautaire	Le mandat de ce groupe de travail consiste à relever et à évaluer des stratégies pour favoriser la modernisation des logements communautaires, avant et après la fin des contrats d'exploitation ou des hypothèques. Il aidera les Services du logement à élaborer une politique en matière de logement communautaire dans le but d'assurer la pérennité et la stabilité à long terme du parc de logements communautaires et de logements abordables et de venir en aide aux ménages ayant besoin d'un logement abordable.
Groupe de travail sur le logement abordable	Ce groupe de travail a pour mandat de créer une nouvelle stratégie d'investissement pour financer, réguler, stimuler et encourager la construction de logements abordables à Ottawa de 2019 à 2029. Il conseillera et guidera les Services du logement, directement et indirectement, dans la création d'une Stratégie de logement abordable.
Groupe de travail sur la prévention de l'itinérance	Ce sous-groupe du Conseil consultatif communautaire sur l'itinérance a pour mandat d'offrir aux membres un forum où ils peuvent échanger des renseignements sur les politiques, le programme et les pratiques exemplaires et prometteuses de prévention de l'itinérance.
Conseil consultatif communautaire des peuples autochtones	Dans le cadre du volet autochtone de la stratégie fédérale de Vers un chez-soi, la communauté autochtone doit également disposer d'un conseil consultatif communautaire chargé de fournir des conseils et de guider la planification des services pour la communauté autochtone et l'allocation des fonds.
Vers un chez-soi	Ce groupe de travail a pour mandat de fournir un cadre permettant de faire progresser un travail intensif et coordonné pour prévenir et mettre fin à l'itinérance chez les jeunes. Il fournira un contexte sur l'itinérance chez les jeunes à Ottawa, y compris des mesures spécifiques pour évaluer les problèmes et les succès tout en soulignant ce qui est connu sur les causes et les coûts liés à l'itinérance chez les jeunes. Le groupe de travail aidera à orienter les interventions visant à répondre aux besoins des jeunes sans-abri et à identifier des stratégies pour assurer un système de services continus pour ceux-ci.

Processus de consultation

La Ville a utilisé une méthode de consultation mixte, combinant des approches en ligne et en personne, pour faciliter la participation des résidents. Elle a cherché à communiquer avec divers acteurs, en particulier des personnes ayant une expérience concrète.

Résumé des activités d'engagement:

Ressource	Méthode	Période	Description
Personnes ayant une expérience concrète	Séances sur des forums existants (p. ex., service de conseil à la clientèle, groupes de discussion sur les refuges, associations de locataires)	Juin à septembre 2019	Déterminer les obstacles à l'obtention et à la conservation d'un logement, les mesures utiles et les autres besoins
Parties prenantes	Séances d'engagement des parties prenantes, groupes de discussions sur des forums existants, conversation communautaire d'une demi-journée, sondages en ligne	Janvier à octobre 2019	Confirmer les priorités, cerner les besoins de la collectivité, définir les résultats attendus, recenser les obstacles potentiels (réglementaires ou autres) et trouver des façons novatrices d'atteindre ces résultats
Grand public	Sondages en ligne, médias sociaux, site Web de Participons Ottawa et articles	Novembre 2019	Offrir des renseignements sur le secteur du logement, cerner les besoins de la collectivité et trouver des façons novatrices d'obtenir des résultats

Groupes de participants ciblés



- Secteur de santé
- Fournisseurs de logement
- Politiciens et gouvernement
- Associations communautaires
- Propriétaires
- Grand public
- Secteur de la justice
- Aînés
- Jeunes
- Secteur universitaire
- Services de soutien aux immigrants
- Refuges d'urgence et de transition
- Fournisseurs de logements communautaires et abordables
- Programmes de jour et libres
- Services aux femmes victimes de violence
- Services de logement et de lutte contre l'itinérance
- Organisations de défense des intérêts
- Fournisseurs de logements de transition ou en milieu de soutien
- Autres (banque d'alimentation, conseil scolaire, ZAC, Airbnb, la Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa, travailleurs de rue)

Questions générales de consultation

Les priorités actuelles sont-elles encore pertinentes?

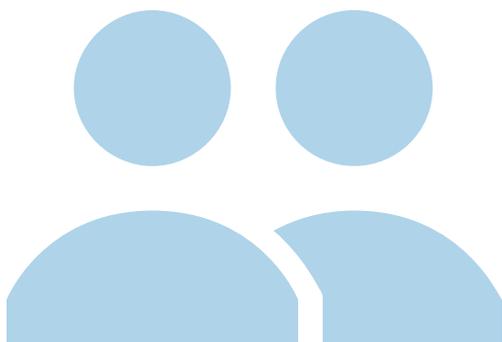
Devrait-on en ajouter de nouvelles priorités?

Qu'est-ce qui fonctionne dans le plan décennal actuel?

Quels obstacles (réglementaires ou autres) rencontrez-vous?

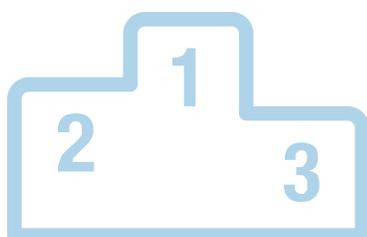
Quelles sont les lacunes du réseau? Soyez le plus précis possible.

Que devons-nous commencer à faire, faire plus ou faire différemment?



Formes d'engagement

- Groupes de discussion
- Conversations communautaires
- Discussions avec animation
- Sondages en ligne
- Commentaires écrits
- Sondage sur les médias sociaux



Les 10

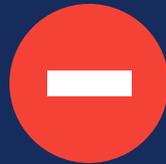
sujets revenant le plus souvent

1. Santé mentale
2. Logement abordable
3. Liste d'attente et Centre d'enregistrement
4. Problème de dépendance et de toxicomanie
5. Allocations de logement
6. Transport
7. Logement social
8. Organismes nuisible et punaises de lit
9. Suppléments au loyer
10. Maisons de chambres

Résumé de ce qui a été dit

La Ville a analysé les commentaires manuellement ainsi qu'à l'aide d'un logiciel d'intelligence artificielle (IA), qui l'a aidée à mettre en évidence les sujets revenant le plus souvent.

Le résumé qui suit expose plus en détail les commentaires formulés pendant les consultations. Il ne constitue pas une liste exhaustive, mais plutôt un aperçu général des commentaires reçus.



Avertissement

Le résumé qui suit reprend les commentaires formulés, qui n'ont pas nécessairement l'appui de la Ville, du secteur ou des partenaires.

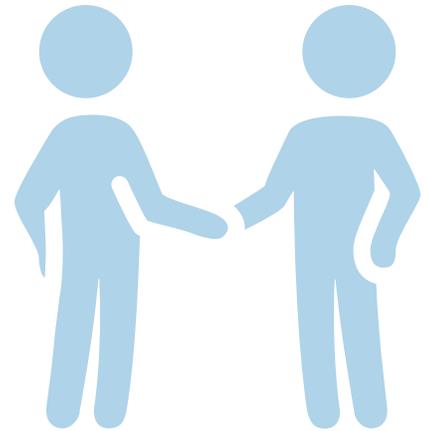
Créer des partenariats

La collaboration est un des éléments essentiels à un bon système de soutien au logement et à l'itinérance. Le système est actuellement surchargé, et le secteur doit trouver des moyens d'améliorer son efficacité. Les partenariats, lorsqu'ils ciblent les recoupements, peuvent aider à réduire les ressources nécessaires et à réaliser des économies d'échelle.

Le secteur du logement interagit étroitement avec d'autres services gouvernementaux, comme le secteur correctionnel et celui de la santé. Les participants ont signalé des problèmes de transfert de ces systèmes institutionnels au logement : dans bien des cas, les personnes qui quittent un établissement (hôpital, établissement correctionnel, etc.) se retrouvent en situation d'itinérance. Il faut veiller à ce qu'elles aient un chez-soi et ne soient pas contraintes d'avoir recours à un refuge, où beaucoup de leurs problèmes peuvent refaire surface.

Les partenariats favorisent également les approches multidisciplinaires, ce qui peut améliorer l'expérience des clients. Les besoins à combler gagnent en gravité et en complexité; la collaboration d'organismes comme les services de police, de santé publique et de soutien à la collectivité permettrait d'obtenir de meilleurs résultats.

Il faut également chercher à créer des partenariats non traditionnels pour exploiter d'autres ressources, et trouver des moyens de faire participer davantage le secteur privé à la solution. Le problème est trop vaste pour être réglé par un seul groupe : seule une approche communautaire permettra d'obtenir des résultats concluants.



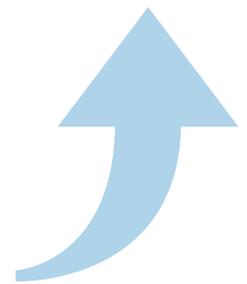
Accroître la capacité des refuges

Les refuges d'urgence et de transition sont très sollicités, et doivent régulièrement avoir recours à des lits de débordement. Durant les trois dernières années, le nombre de familles hébergées en refuge d'urgence a considérablement augmenté. Les refuges pour familles n'ont pas assez de lits permanents, et beaucoup de clients doivent effectuer un séjour prolongé dans lits de débordement situés dans des hôtels et des motels. Cette situation est difficile pour les familles et peut entraîner d'autres problèmes susceptibles d'influencer leur capacité à occuper un logement.

Beaucoup de refuges spécialisés, comme ceux qui accueillent les femmes victimes de violence, ont atteint leur pleine capacité et doivent refuser des clients. Certaines femmes se voient alors contraintes de se tourner vers des refuges pour personnes seules, où elles ne se sentent pas toujours en sécurité. Il faut absolument veiller à ce qu'elles puissent se loger dans un endroit sûr, où elles commenceront à guérir de leur traumatisme.

La sûreté et la sécurité des refuges posent également problème pour les groupes marginalisés, comme la communauté LGBTQ2S, qui peuvent être victime de discrimination. La création d'un refuge séparé pourrait améliorer leur sentiment de sûreté.

Chaque groupe a ses propres besoins, et augmenter la capacité de tous les refuges éliminerait la nécessité de dormir dans la rue.



Agrandir le parc de logements

Bien des résidents ont de la difficulté à obtenir un logement abordable en raison du faible taux d'inoccupation et de l'augmentation des loyers. Il faut construire davantage de logements locatifs et veiller à en maintenir l'abordabilité. Sans intervention majeure, la situation ne changera pas, et les loyers seront de moins en moins abordables pour les résidents à faible revenu.



Le faible taux d'inoccupation entraîne également une féroce compétition pour les logements locatifs vacants. De nombreux bénéficiaires de l'aide sociale n'arrivent souvent pas à obtenir un logement, car on les considère souvent comme des locataires moins désirables. De plus, le marché est favorable aux surenchères, ce qui fait augmenter encore davantage les prix.

Notre parc de logements actuel est menacé par l'embourgeoisement et les nouveaux aménagements. Les logements vieillissants sont souvent transformés en d'autres types d'habitation, ce qui réduit le nombre de logements abordables. Il faut trouver des moyens d'empêcher la disparition des logements locatifs et d'améliorer leur accessibilité dans tous les quartiers de la ville.



Les logements destinés aux locataires ayant un handicap physique ou un trouble du développement sont trop peu nombreux; il faudra en construire de nouveaux. Dans bien des cas, un logement bien équipé peut réduire le niveau de soutien nécessaire; par conséquent, il est important d'intégrer les aménagements spéciaux nécessaires dès le début de la construction.

L'émergence des locations de courte durée comme Airbnb a mis à rude épreuve le marché locatif, qui peinait déjà à répondre à la demande. Durant les dernières années, le nombre de locations Airbnb a fortement augmenté. Dans certains cas, des locataires à long terme sont même expulsés au profit des locations de courte durée, qui rapportent plus aux propriétaires.

Les collèges et les universités prennent également de l'expansion, et comme l'hébergement sur le campus a atteint sa pleine capacité, les logements locatifs à proximité sont sursollicités. Par ailleurs, beaucoup d'immeubles locatifs sont vendus à des sociétés et exploités par des entreprises de gestion immobilière; les propriétaires de type familial sont de moins en moins nombreux.



Pour préserver et agrandir le parc locatif de la Ville, il faudra prendre exemple sur d'autres pays. Les nouvelles approches comme les mini-maisons, les maisons-conteneurs et les habitations accessoires peuvent être des solutions potentielles. Améliorer l'accès à la propriété pourrait également soulager la pression sur le marché locatif.

Jusqu'à maintenant, la création de logements locatifs abordables a été confiée au gouvernement, aux organismes sans but lucratif et aux organismes de bienfaisance; il faut trouver des moyens d'y faire également participer le secteur privé. Ce dernier pourrait par exemple superviser le processus de demande de propositions (DP) pour la construction de nouveaux logements abordables, et essayer d'attirer de nouveaux promoteurs.

Offrir aux locataires le soutien dont ils ont besoin

Tous les résidents devraient avoir accès au soutien nécessaire pour obtenir et conserver un logement, quel que soit le type de logement ou de refuge dans lequel ils vivent. Ce soutien devrait leur être offert même après un transfert, continuer tant que la situation ne s'est pas stabilisée, et découler d'une évaluation individuelle permettant de déterminer les besoins individuels du client.

Un des services de soutien les plus essentiels pour tous est l'aide en santé mentale : les clients ont des besoins de plus en plus complexes dans le domaine et présentent souvent des problèmes concomitants. Actuellement, le secteur n'a pas les ressources nécessaires pour leur offrir des soins efficaces, qui stabiliseraient leur situation.

De nombreuses personnes sont également aux prises avec des problèmes de dépendance – accentués par la crise des opioïdes –, et la collectivité n'offre pas les services de soutien nécessaires, qui doivent être intensifs. Actuellement, les services disponibles ont des listes d'attente; or, comme les clients qui ont des problèmes concomitants (p. ex., trouble de santé mentale et de dépendance) peuvent avoir de la difficulté à obtenir les deux services en même temps, leur rétablissement se soldera par un échec dans les deux cas.



D'autres personnes ont besoin d'aide en ce qui a trait à leurs aptitudes à la vie quotidienne, comme la gestion financière, l'entretien ménager et l'hygiène, qui sont nécessaires à l'autonomie. Si on ne leur offre aucune formation ni aucun soutien dans ces domaines, elles auront probablement de la difficulté à conserver un logement

Le système de logement peut paraître compliqué, en particulier pour les résidents qui ne parlent ni anglais ni français. Les clients sont contraints de se donner des conseils entre eux pour mieux s'y retrouver et bénéficier du maximum de ressources. Si les services de soutien étaient offerts en plusieurs langues, davantage de personnes pourraient les comprendre et y accéder.

Sans le soutien nécessaire, les clients vulnérables risquent qu'on profite d'eux. Beaucoup d'entre eux sont menacés de prise de possession de domicile, ce qui les rend plus susceptibles aux préjudices et à la perte de logement. Il faut leur offrir le soutien nécessaire pour empêcher cette situation, le plus souvent de façon proactive; évitons d'attendre la crise pour réagir.

S'ils ne sont pas réglés, certains problèmes peuvent nuire à l'immeuble au complet et aux autres locataires : c'est le cas des infestations de coquerelles et de punaises de lit, qui peuvent se propager si on ne les élimine pas rapidement et correctement. Actuellement, on manque de services financés pour aider les gens à se préparer de façon adéquate et à traiter leurs unités afin d'éliminer les punaises de lit et les autres organismes nuisibles; or, ce problème peut gravement nuire à la santé mentale et entraîner une précarité résidentielle.

Offrir le soutien nécessaire aux groupes sous-représentés

Bien des groupes ont des besoins uniques en matière de logement. Le système doit reconnaître que « logement » ne signifie pas la même chose pour tous, et veiller à ce que les logements offerts reflètent les besoins de chacun.

Les aînés peuvent nécessiter un aménagement spécial favorisant la mobilité et prévenant les chutes, mais en général, seuls les résidents à revenu élevé peuvent se permettre ce type de logement. Le manque de places abordables dans les établissements de soins de longue durée exerce une pression supplémentaire sur le système de logement; avec le vieillissement de la population, il faudra trouver des solutions pour faire augmenter le nombre de logements destinés aux aînés.

Les Autochtones rencontrent également des obstacles dans le domaine. Surreprésentés dans la population itinérante, ils ont besoin de services de soutien ciblés et culturellement adaptés, qui les aideront à obtenir et à conserver un logement.

Par ailleurs, les jeunes en situation de précarité du logement ou d'itinérance doivent surmonter des obstacles propres pour se stabiliser dans un logement en raison de leur âge: la plupart des services offerts sont destinés aux adultes et ne conviennent pas aux jeunes. Ces derniers peuvent également rencontrer des problèmes lorsqu'ils ne sont pas accompagnés d'un tuteur légal : dans bien des cas, s'ils sont seuls, ils peuvent même ne pas avoir accès aux services.

Les nouveaux arrivants, quant à eux, font face à des difficultés particulières liées à la langue et à la compréhension d'un nouveau système. Les personnes issues d'autres cultures ont souvent un point de vue différent sur le logement, et les services actuels peuvent ne pas répondre à leurs besoins.

Les clients de la communauté LGBTQ2S sont parfois victimes de discrimination et de violence dans les refuges. Le système se doit de leur offrir un environnement sûr, exempt de discrimination et de harcèlement. Les personnes transgenres, en particulier, peuvent avoir de la difficulté à trouver un refuge pour personnes seules approprié, où elles se sentent en sécurité.

En raison des faibles taux d'inoccupation, les propriétaires peuvent choisir les locataires idéaux; la demande élevée rend la discrimination dans la location d'un logement facile.

Mettre en place un système d'accès coordonné

Les clients en situation de crise ont souvent recours à plusieurs services de soutien. Or, ils doivent raconter leur situation à chaque nouvel organisme pour être évalués, ce qui peut accentuer leur traumatisme; il serait extrêmement bénéfique que les organismes de soutien s'échangent des renseignements sur leurs clients.

Pour assurer une transition harmonieuse entre les services de soutien au logement, il faudrait les centraliser. Le système résultant pourrait offrir des programmes de soutien financier, de l'information sur la liste d'attente, des travailleurs affectés à la recherche de logement, des programmes d'aptitudes à la vie quotidienne, de l'aide à la recherche d'emploi, etc.

Prévenir la perte de logement et la précarité du logement

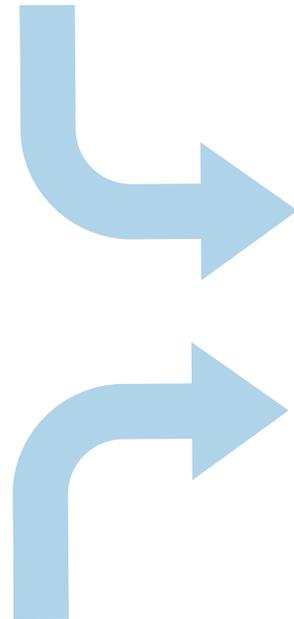
La précarité du logement peut créer un sentiment d'incertitude qui favorise le développement de problèmes concomitants.

Le secteur du logement doit pouvoir repérer les personnes touchées et leur offrir le soutien nécessaire, qu'il s'agisse d'aide financière ou d'autres services. Plus le problème sera repéré et traité tôt, plus l'intervention sera efficace.

Il faut également prendre des mesures pour que les personnes qui perdent tout de même leur logement en trouvent rapidement un autre. Plus longtemps elles resteront sans logement, plus elles seront susceptibles de développer d'autres problèmes.

L'accès aux services de soutien de la Commission de la location immobilière doit aussi être amélioré. Beaucoup ne connaissent pas leurs droits, et perdent leur logement alors qu'ils auraient pu le conserver. Éviter les évictions injustes pourrait également soulager le réseau de refuges.

Tous ne connaissent pas forcément leurs options en cas d'éviction; il faudrait offrir des services de soutien proactifs. Plus tôt l'intervention peut être effectuée, plus le client aura d'options satisfaisantes.



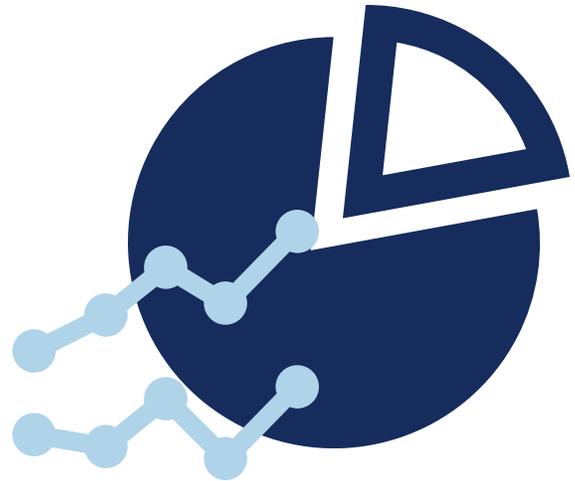
Améliorer l'accessibilité des données

Pour adapter le système de logement aux besoins de la collectivité, il est essentiel de recueillir et d'utiliser des données; les organismes de services et la Ville les compilent et s'en servent pour rendre compte à d'autres ordres de gouvernement. Malheureusement, comme elles ne sont généralement pas uniformes d'un organisme à l'autre, elles ne peuvent pas être agrégées et orienter les décisions systémiques.

La Ville devrait envisager d'entreprendre un projet de données afin de créer des mesures uniformes dans tout le secteur. Pour améliorer les décisions systémiques concernant les ressources, il faut amasser des données de qualité, en quantité suffisante.

Les différents acteurs doivent également mieux connaître le milieu dans son ensemble. Bien des groupes savent s'y retrouver dans leur domaine précis, mais n'ont aucune idée de leur place dans le secteur du logement en général. Une schématisation du système les aiderait à mieux comprendre les services offerts à tous les résidents de la ville.

Il pourrait aussi être utile de déterminer les endroits où l'itinérance se concentre et offrir des services de soutien ciblés. La transition vers un modèle décisionnel axé sur les données probantes permettra une utilisation efficace et efficiente des ressources.



Changer l'approche Logement d'abord

Le programme Logement d'abord est une bonne idée en principe, mais dans les faits, elle pose problème lorsque des clients dont le cas est d'une gravité élevée sont logés sans aucun soutien. Ces clients refusent souvent l'aide offerte, et leur situation redevient rapidement précaire, ce qui peut envenimer les relations avec le propriétaire. On pourrait potentiellement régler le problème en ne plaçant que des cas à gravité peu élevée, qui n'ont besoin que d'une aide minimale pour conserver leur logement.

Dans certains cas, des contrôles proactifs sont nécessaires pour vérifier que le logement est toujours en bon état et que le client n'éprouve aucune difficulté susceptible de nuire à la location. Ces contrôles pourraient également diminuer l'isolement social que ressentent certains clients logés seuls.

Par ailleurs, on pourrait créer des programmes aidant les résidents à composer avec l'isolement social parfois associé à l'obtention d'un logement. Certains clients peuvent avoir été hébergés longtemps en refuge d'urgence et ne pas avoir les aptitudes nécessaires pour conserver un logement; leur offrir un soutien à leur sortie d'un programme pourrait les aider à se réacclimater.

Améliorer la sensibilisation

Afin de régler les divers problèmes du secteur du logement à Ottawa, il faut renseigner la population sur la situation et lui présenter des solutions potentielles.

Sensibiliser le public permettra de déstigmatiser les personnes en situation de précarité résidentielle et d'itinérance, dont beaucoup souffrent de troubles de dépendance ou de santé mentale. Si la population comprend ces problèmes, elle sera davantage portée à soutenir les personnes atteintes.

Il est important de favoriser la diversité des collectivités et d'éduquer le public sur les logements sociaux, qui ne sont qu'un type de logement parmi tant d'autres et qui devraient être traités comme tels. Si la Ville doit agrandir son parc de logement social, la population doit d'abord consentir au projet.

Offrir aux propriétaires le soutien dont ils ont besoin

Parfois, les clients qui occupent un logement social ou qui reçoivent de l'aide endommagent leur logement. Les propriétaires qui accueillent des bénéficiaires de l'aide sociale devraient obtenir une garantie que leur logement restera en bon état, et demander au gouvernement d'assumer les coûts de réparation si cette clause n'est pas respectée.

Le secteur devrait mettre en place des mécanismes d'intervention pour prévenir la perte de logement en cas de précarité d'un locataire : si ce dernier est expulsé, c'est un autre propriétaire qui se retrouvera avec le problème.

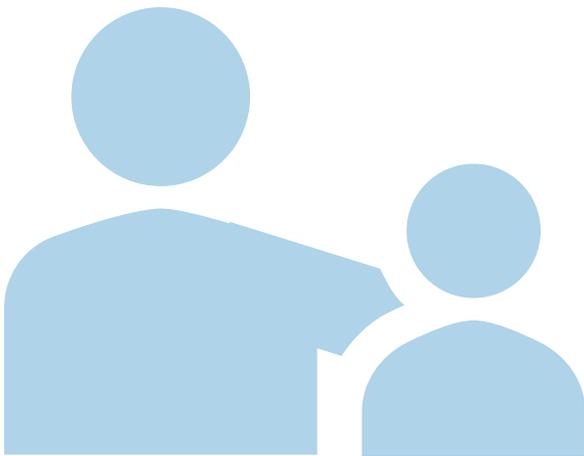


Créer une politique de zonage d'inclusion

Puisque la province permet aux municipalités de mettre en œuvre leur propre politique de zonage d'inclusion, la Ville devrait en créer une pour la plupart des nouvelles constructions. Cette mesure éviterait la ghettoïsation des quartiers : l'outil de zonage privilégierait les aménagements à revenu mixte et y intégrerait des résidents de différents âges et ethnies.

Cette politique devrait s'appliquer dans toute la ville, et interdire aux quartiers plus riches de payer pour s'y dérober; la diversité de la collectivité est la clé du succès.

Offrir des services de soutien communautaire



La collectivité est essentielle au dynamisme d'un quartier. Les programmes visant à soutenir l'intégrité des collectivités aident à en améliorer la sûreté et à y réduire le crime. Beaucoup de résidents sont victimes d'isolement social, et leur quartier doit leur offrir des possibilités d'interaction.

Les programmes de soutien par les pairs sont un bon outil pour renforcer la vie de quartier et améliorer la capacité des services. En effet, ils réduisent le besoin de recourir aux services payants et peuvent être offerts sur place, contrairement aux services centralisés déployés dans toute la ville.

Veiller au bon état des logements communautaires

Les logements sociaux construits dans les années 1960 et 1970 sont aujourd'hui pour la plupart en mauvais état, et nombre d'entre eux arrivent à la fin de leur contrat d'exploitation. Ils risquent alors de ne plus être abordables, d'être reconstruits ou encore d'être transformés en logements destinés à des locataires au revenu plus élevé.

Les infestations d'organismes nuisibles posent également problème pour les logements communautaires. S'ils ne sont pas éliminés, ils menacent la sécurité de logement : les locataires qui doivent composer seuls avec la situation choisissent souvent de quitter leur chez-soi pour trouver refuge ailleurs. Dans certains cas, les services de soutien cessent de rendre visite au client en raison des risques associés aux organismes nuisibles.

Les normes de biens-fonds actuelles de la Ville ne donnent pas aux agents des règlements le pouvoir de veiller à l'état raisonnable des logements. Il faudra que le règlement municipal permette de vérifier l'entretien des logements, et ne pas oublier que réparer un logement en mauvais état nécessite plus de ressources que son entretien régulier.

La Ville devrait mettre en place des règles prescriptives concernant le niveau de vie des locataires et la qualité des logements.



Améliorer l'accès aux logements communautaires

La demande de logements communautaires ne cesse de croître, mais l'offre ne suit pas. Les listes d'attente semblent s'allonger chaque année, et la liste d'attente chronologique ne raccourcit pas. Les inscrits doivent souvent attendre des années avant de recevoir une offre, parce que la forte demande empêche tout progrès réel.

Le public a l'impression que les nouveaux arrivants et les demandeurs du statut de réfugié court-circuitent la liste et sont responsables du retard dans le secteur. Beaucoup de résidents s'opposent aussi à donner la priorité aux sans-abris chroniques. Ils commencent à comprendre comment contourner le système et se donnent des conseils pour maximiser leur accès aux ressources. Une solution pourrait être de réexaminer les priorités locales de la liste d'attente centralisée.

Les longs temps d'attente pour les logements prolongent également les séjours dans les refuges. De plus, les inscrits ne reçoivent pas régulièrement des nouvelles sur l'état de leur demande et ne connaissent souvent ni le temps d'attente restant, ni leur place sur la liste.

Comme les loyers du marché ont considérablement augmenté au cours des cinq dernières années, de plus en plus de personnes ont besoin d'un logement subventionné; les travailleurs à faible revenu n'ont plus les moyens de se payer un logement au loyer du marché. Certains ménages sur la liste d'attente ont déjà un logement, mais doivent déménager parce que ce dernier est trop grand ou trop petit pour leurs besoins.

Enfin, les allocations de logement ne suffisent pas à réellement améliorer l'abordabilité : les bénéficiaires doivent tout de même compléter le montant avec d'autres fonds. De plus, l'accès à ce financement est restreint; un meilleur accès pourrait aider à réduire la précarité de logement.



Le secteur s'essouffle

Le secteur du logement commence à manquer de ressources, ce qui augmente la pression sur les employés : ces derniers sont épuisés et doivent continuellement refuser des clients, et cela nuit à leur santé mentale.

Les réussites à souligner sont trop peu nombreuses. Bien des clients n'ont pas l'impression que le soutien offert répond à leurs besoins; par conséquent, il est facile d'oublier l'effet positif des services sur de nombreux résidents.

Aucun groupe ne peut régler le problème à lui seul. Pour y arriver, le système en entier doit travailler à mettre en évidence les causes profondes et à chercher des solutions communes.

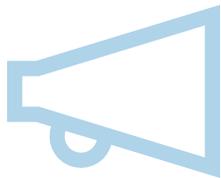
Obtenir du financement supplémentaire

Un moyen de mieux utiliser les ressources serait d'étudier différents modèles de financement; l'offre d'un financement global aux refuges n'est qu'une des options possibles.

Il ne faut en négliger aucune, et réclamer l'aide de tous les ordres de gouvernement pour faire pencher la balance, car le financement actuel est insuffisant pour régler les problèmes.

La collectivité a clairement indiqué que le secteur devait obtenir plus de ressources pour offrir davantage de services à plus de personnes. Le marché du logement devient de moins en moins abordable pour les résidents les plus vulnérables, et la collectivité devra collaborer pour trouver des solutions efficaces.

Rechercher des ressources additionnelles



Nous reconnaissons que les ressources, en particulier financières, sont insuffisantes pour répondre aux besoins du secteur et faire diminuer la demande pour les logements abordables. Chaque année, la situation s'aggrave : la demande a largement dépassé l'offre.

La Ville n'a pas les ressources nécessaires pour affronter la crise; elle doit réclamer du soutien de tous les paliers du gouvernement. Ces derniers devront collaborer pour financer adéquatement des initiatives communes.

Le secteur doit également trouver des moyens d'inciter le milieu politique à accroître les ressources offertes. Sans l'aide de ce dernier, les listes d'attente s'allongeront et les pressions sur le secteur continueront d'augmenter.

Conclusion

Les discussions sur le dossier du logement et de l'itinérance sont loin d'être terminées; il faut trouver des moyens d'améliorer les services offerts et l'expérience des résidents dans le système. La Ville s'engage donc à poursuivre la conversation avec les partenaires, les parties prenantes, la collectivité et les personnes ayant une expérience concrète de l'itinérance ou de la précarité du logement. C'est grâce à des dialogues ouverts qu'elle pourra adapter le Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance aux besoins des résidents.

Nous souhaitons remercier les nombreux réseaux, organismes et personnes qui ont mis leur temps, leur expérience, leur expertise et leurs conseils au service de la mise à jour.



Malgré tout, il nous reste beaucoup d'obstacles à surmonter avant que tous les résidents aient accès aux logements abordables et aux services de soutien dont ils ont besoin pour améliorer leur qualité de vie et participer pleinement à la vie économique, sociale et culturelle de la ville.

Pour réaliser de véritables progrès, nous devons tous nous rassembler en tant que communauté dans un esprit de partenariat et de collaboration, et mettre à profit nos forces et ressources respectives pour changer la vie des nombreux résidents d'Ottawa qui en dépendent.