Emploi et Développement social Canada
Employment and Social Development Canada

Canada

Maintenant et demain
L'excellence dans tout ce que nous entreprenons

Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance

Bulletin * Janvier 2014, volume 3, numéro 1

L'itinérance chez les anciens combattants

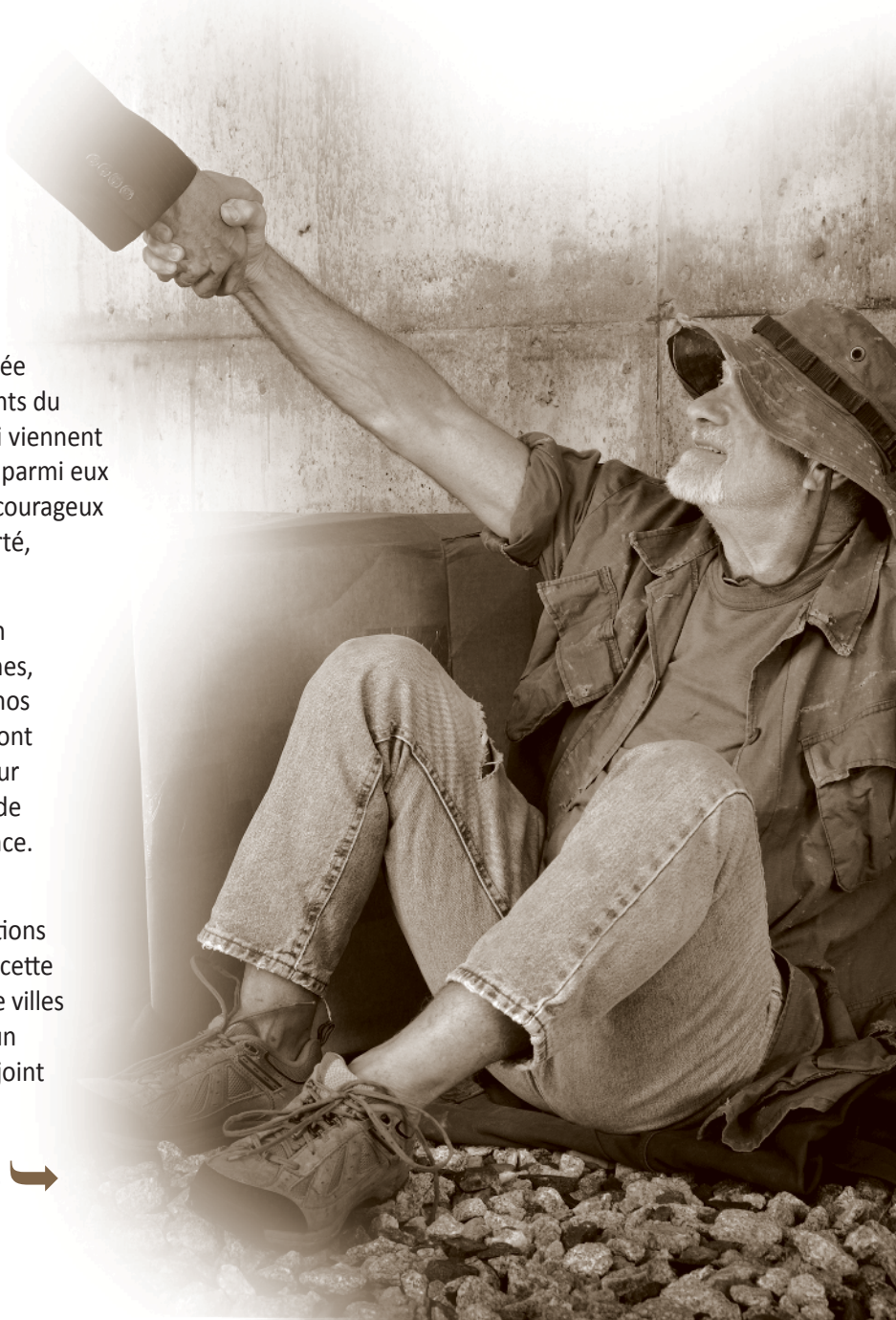
Message du ministre des Anciens Combattants, Julian Fantino, et de la ministre d'État (Développement social), Candice Bergen.

Chères partenaires,
Chers partenaires,

Cette édition spéciale du Bulletin de la SPLI est consacrée au problème de l'itinérance chez les anciens combattants du Canada. Comme vous le savez, au Canada, les sans abri viennent de tous les milieux et, malheureusement, ils comptent parmi eux nos anciens combattants, ces femmes et ces hommes courageux qui ont servi notre pays et défendu nos valeurs de liberté, de démocratie et de primauté du droit.

Les anciens combattants sans abri ont une histoire bien à eux et, comme nous le démontrent diverses recherches, nous devons mieux comprendre leur histoire afin que nos efforts pour leur venir en aide soient plus efficaces. Ils ont des besoins et des problèmes distincts découlant de leur service militaire, que ce soit des missions de maintien de la paix, des conflits armés ou des interventions d'urgence.

Toutefois, jusqu'à maintenant, très peu de recherches menées dans un contexte canadien ont offert des solutions pour venir en aide à cette population. Afin de combler cette lacune, un projet pilote national a été lancé dans quatre villes canadiennes, parmi lesquelles la ville de London joue un important rôle de coordination. Il s'agit d'un effort conjoint d'Emploi et Développement social Canada, d'Anciens Combattants Canada et de plusieurs partenaires communautaires, dans l'espoir de cerner des pratiques



ISSD-092-01-14F

prometteuses qui nous aideront à prévenir et à réduire l'itinérance parmi les anciens combattants. Nous sommes heureux de présenter ce projet et de vous faire part de certains des premiers résultats.

De plus, vous trouverez dans le Bulletin plusieurs idées pratiques qui vous aideront à prêter assistance aux anciens combattants sans abri, notamment un ensemble de services fédéraux et provinciaux offerts à cette fin.

Nous sommes persuadés que ces idées vous seront utiles dans le cadre de votre travail. Comme toujours, nous vous encourageons à nous faire part de vos idées et de vos pratiques prometteuses.

Finalement, comme vous le savez sans doute, le gouvernement du Canada a annoncé, dans son Plan d'action économique de 2013, qu'un montant de 119 millions de dollars par année sur cinq ans sera versé à la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI). Cela représente un investissement de 600 millions de dollars dans une approche donnant la priorité au logement. Logement d'abord est un modèle factuel et éprouvé qui s'inspire du projet At Home / Chez Soi de la Commission de la santé mentale du Canada, qui a démontré que la prestation de services et de soutien axés sur la priorité au logement est une manière efficace de réduire l'itinérance. Au cours des prochains mois, nous collaborerons avec des partenaires communautaires en vue de confirmer les détails de la mise en œuvre de cette approche.

Cordialement,

L'honorable
Candice Bergen
Ministre d'État
(Développement social)

L'honorable
Julian Fantino
Ministre des Anciens Combattants

TABLE DES MATIÈRES

Message du ministre des Anciens Combattants, Julian Fantino, et de la ministre d'État (Développement social), Candice Bergen 1

L'itinérance chez les anciens combattants : Ce que montre la recherche 3

Logements de transition et soutien pour les anciens combattants sans abri : Vers un modèle canadien 5

Le rôle d'Anciens Combattants Canada et les services qu'il dispense aux anciens combattants 9

Place aux provinces et aux territoires 10

Autres nouvelles et événements 11

Vous pouvez télécharger cette publication en allant en ligne à : **http://www12.rhdcc.gc.ca**

Ce document est offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC ou DAISY) en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Les personnes qui utilisent un téléscripteur (ATS) doivent composer le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2012

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits de reproduction, veuillez communiquer avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) par téléphone au 613-996-6886, ou par courriel à l'adresse suivante : **droitdauteur.copyright@tpsgc-pwgsc.gc.ca**

PDF
ISSN : 1927-7563

RHDCC
N° de cat. : ISSD-092-10-13F

L'itinérance chez les anciens combattants : Ce que montre la recherche

Cheryl Forchuk, infirmière autorisée, Ph. D.;
Heather Atyeo, infirmière autorisée (catégorie spécialisée), B Sc Inf.;
et Jan Richardson, M.B.A.

On sait peu de choses à l'heure actuelle au sujet des interventions efficaces qui permettraient de s'attaquer au problème de l'itinérance chez les anciens combattants canadiens. La plus grande partie de la recherche sur cette question vient des États-Unis, dont le contexte est très différent de celui du Canada, tant du point de vue de la nature du service militaire (c'est-à-dire missions de maintien de la paix par rapport à des missions de combat) que de l'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les militaires, que ce soit au retour du service actif ou à la libération. Toutefois, des recherches menées au Royaume-Uni, où les expériences contextuelles de l'itinérance chez les anciens combattants présentent des similitudes, laissent penser que les éléments suivants jouent un rôle essentiel dans la réduction de l'itinérance :

- le soutien par les pairs;
- l'estime de soi;
- l'autonomie;
- l'accès à la réadaptation professionnelle (Milroy, 2009).

Cette constatation semble conforme aux principes fondamentaux mis de l'avant par les anciens combattants canadiens qui ont connu l'itinérance, mais selon les chercheurs, une validation plus poussée et l'exploration de solutions et d'interventions en matière de logement s'imposent.

Éléments spéciaux à prendre en considération pour aider les anciens combattants

Les processus sous-jacents qui contribuent à l'itinérance dans la population des anciens combattants sont complexes et interreliés. L'état de santé préexistant, des problèmes personnels, des crises situationnelles et des expériences comme les traumatismes liés au stress opérationnel peuvent contribuer aux problèmes de santé physique ou de santé mentale chroniques. Les anciens combattants qui connaissent de tels problèmes de santé font souvent face à une stigmatisation plus importante et des obstacles plus nombreux lorsqu'ils souhaitent accéder aux services de santé et aux services sociaux (Iversen et coll., 2011). À la longue, il peut en résulter des dysfonctions dans de nombreux domaines, y compris le travail et les interactions avec les autres (Paré, 2011). Ces défis peuvent faire échouer la transition vers la vie civile (Higate, 2001), en rendant les anciens combattants vulnérables à une diversité de problèmes sociaux, y compris à l'instabilité ou à l'inadéquation du logement.

Les refuges pour les personnes sans abri sont l'un des points d'accès aux services de cette population. Toutefois, il faut savoir que les anciens combattants ne s'identifieront peut-être pas comme tels pour diverses raisons. Par conséquent, des approches novatrices de prise de contact se révéleront peut-être nécessaires, comme l'initiative London CAReS, une stratégie sur le terrain dans le cadre de laquelle les intervenants ont un contact quotidien avec les clients, allant à leur rencontre peu importe où ils se trouvent. London CAReS offre des interventions contextuelles dont l'objet est d'améliorer l'état de santé et de fournir un logement. Grâce à sa solide présence dans la rue et à ses interventions immédiates, les services d'urgence sont moins sollicités et une relation reposant sur des liens de confiance est favorisée.

Services ciblés pour les anciens combattants

Ray et Forchuk (2011) ont constaté qu'il arrive souvent que les anciens combattants canadiens se retrouvent sans abri dix ans après avoir quitté la vie militaire. Pour de nombreux participants à cette étude, la transition entre la vie militaire et la vie civile non structurée représentait une période où ils étaient particulièrement vulnérables. La dépendance et les problèmes de santé mentale comptent parmi les problèmes

importants qui les ont menés à l'itinérance. La détection précoce de ces problèmes pourrait faciliter les interventions en vue de prévenir la descente vertigineuse vers l'itinérance. Les anciens combattants estimaient qu'une prise de contact ciblée de la part d'organismes comme Anciens Combattants Canada (ACC) répond mieux à leurs besoins particuliers, améliore l'accès et offre un contact positif avec les services et les ressources. Par exemple, il y a à Calgary un immeuble réservé aux anciens combattants itinérants qui leur offre logement et soutien. Grâce à l'appui offert sur place par le bureau local d'ACC, les anciens combattants sont mis en contact avec des services et du soutien. Les responsables d'offrir ces services et ce soutien, à leur tour, favorisent des activités récréatives et des loisirs positifs, un dialogue avec des pairs, le rétablissement d'anciennes amitiés et des services ciblés.

> « La plupart d'entre nous ici sont des oubliés. Trop jeunes pour avoir fait la guerre de Corée, mais trop vieux pour quoi que ce soit d'autre, et nous sommes pris entre les deux... nous étions les oubliés parce que nous n'avons pas participé à une vraie guerre. »
>
> *– Ancien combattant anonyme*

Les principes clés qui permettent de s'attaquer au problème de l'itinérance chez les anciens combattants canadiens sont les suivants :

- fournir des services distincts de ceux destinés à la population générale des refuges;
- offrir un processus de transition vers le logement;
- fournir des services pour régler les problèmes d'alcoolisme ou de dépendance;
- offrir un encadrement durant la journée;
- mettre l'accent sur la promotion de l'estime de soi;
- fournir du soutien par les pairs (par des anciens combattants pour des anciens combattants).

À la lumière de ces constatations, nous avons voulu savoir si des interventions basées sur les principes énumérés ci-dessus permettraient de régler plus efficacement certaines des difficultés qui prédisposent les anciens combattants canadiens à l'itinérance. C'est dans cette optique que nous avons conçu et lancé un projet pilote horizontal faisant appel aux collectivités, aux fournisseurs de services et au gouvernement fédéral dans quatre sites au pays. L'entrevue présentée dans la prochaine section porte sur ce projet pilote national.

Références

Higate, P.R. (2001). « Theorizing Continuity: From Military to Civilian Life », *Armed Forces & Society*, 27(3), p. 443-460.

Iverson, A.C., L. van Staden, J.H. Hughes, N. Greenberg, M. Hotopf, R.J. Rona, G. Thornicroft, S. Wessely, et N.T Fear. (2011). « The stigma of mental health problems and other barriers to care in the UK Armed Forces », *BMC Health Services Research*, 11, 31.

Milroy, H. (2009). « From Welfare to Well-being: Turning Things Around Among Homeless Veterans ». Dans *Pathways of Human Development: Explorations of Change*, ouvrage collectif publié sous la direction de J.A. Mancini et K.A. Roberto (p. 327-346), Maryland, Lexington Books.

Paré, J.-R. (2011). « Trouble de stress post-traumatique et santé mentale du personnel militaire et des vétérans », Division des affaires internationales, du commerce et des finances, Service d'information et de recherche parlementaires, Ottawa, Canada, Bibliothèque du Parlement. **www.parl.gc.ca/Content/LOP/ResearchPublications/2011-97-f.htm** (consulté en décembre 2012)

Ray, S. L. et C. Forchuk. (2011). *The Experience of Homelessness Among Canadian Forces and Allied Forces Veterans*. (consulté en novembre 2011)

AUTRES FACTEURS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION

pour régler le problème de l'itinérance chez les anciens combattants

- **Établir des relations** entre tous les intervenants, les mobiliser dès le départ et travailler en équipe. Cela aide à élaborer des processus clairs entre tous les types de service (y compris la sensibilisation, les demandes, la validation du statut d'ancien combattant, etc.).
- **Offrir du soutien pratique,** par exemple de l'aide pour remplir des formulaires et de l'aide avec les finances.
- **Avoir une vision commune** (p. ex. Logement d'abord).
- **Établir un équilibre** entre la sûreté et la sécurité et l'autonomie.
- **Offrir rapidement accès à des services** de santé mentale et de lutte contre la dépendance.
- **Définir le parc de logements,** un bassin d'anciens combattants et des ententes inter-organismes au moment du travail préliminaire nécessaire avant de lancer un programme à l'intention des anciens combattants.

LOGEMENTS DE TRANSITION ET SOUTIEN POUR LES ANCIENS COMBATTANTS SANS ABRI – VERS UN MODÈLE CANADIEN

Entrevue avec Jan Richardson
gestionnaire de projet

Une étude pilote nationale a été lancée en mai 2012 par l'intermédiaire du volet de financement Projets pilotes horizontaux du gouvernement fédéral de la SPLI. Elle a été établie en collaboration avec Anciens Combattants Canada (ACC) et les partenaires communautaires. Son objectif est d'évaluer comment la prestation de services de logement de transition et de soutien destinés aux anciens combattants qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir pourrait les aider à obtenir un logement stable et à réintégrer la collectivité.

Le projet se fonde sur l'observation suivant laquelle les anciens combattants sans abri ont des besoins distincts de ceux de la population des personnes sans abri en général. La vie militaire et les répercussions d'avoir servi son pays et d'avoir participé à des missions de maintien de la paix, des conflits armés ou des interventions d'urgence doivent être prises en considération dans l'élaboration d'interventions efficaces pour lutter contre l'itinérance chez les anciens combattants.

Recrutement

Au total, 56 anciens combattants sans abri recevront le soutien dont ils ont besoin pour trouver un logement stable pendant la durée de ce projet de 21 mois.

Profil du participant moyen	
Âge	54 ans
Hommes	87,5 %
Femmes	12,5 %
Nombre d'années dans les Forces canadiennes	9
Déployés à l'étranger	41 %
Libérés	La majorité dans les années 1970 et 1980.
Durée estimative de l'itinérance	9 ans; approximativement 144 nuits par année

La stratégie mise en œuvre pour trouver et recruter des participants a varié selon le site. Dans les sites déjà établis avant le début du projet, comme celui de Victoria et de Calgary, la phase de recrutement a été plus simple : les réseaux et les services existants ont été mis à profit pour la sélection des participants. Dans les nouveaux sites, comme celui de London et de Toronto, la stratégie de recrutement a consisté en discussions préliminaires avec des anciens combattants pour déterminer comment sélectionner des participants, et en réseautage actif auprès de responsables de refuges d'urgence et de fournisseurs de services aux itinérants afin de repérer des participants possibles.

Quatre sites – Quatre modèles de logement

Quatre collectivités participent à ce projet pilote, soit Victoria, Calgary, Toronto et London. Des partenaires communautaires locaux qui ont l'expérience du travail auprès des personnes sans abri ou des anciens combattants travaillent étroitement avec le bureau local d'Anciens Combattants Canada (ACC) dans chaque site.

Services fournis

Bien que le genre de logement et l'approche varient, les quatre sites offrent le même genre de services et de soutien. Les services mettent l'accent sur les mesures suivantes : promouvoir l'estime de soi ou aider les participants à la retrouver; offrir des programmes d'évaluation et de traitement de la maladie mentale et des dépendances ou diriger les participants vers de tels services; et soutenir les participants pour qu'ils trouvent un logement stable à plus long terme dans la collectivité.

Les anciens combattants itinérants ont de nombreux problèmes personnels à surmonter, particulièrement au cours des trois premiers mois de leur expérience de logement. Il est important qu'ils profitent de stratégies d'intervention précoce de la part de gestionnaires de cas, d'experts et d'autres anciens combattants qui les aideront à faire la transition vers un logement dans la collectivité. Les bureaux locaux d'ACC jouent un rôle essentiel lorsqu'il s'agit de faciliter l'accès aux prestations et aux services d'ACC ainsi qu'à des évaluations médicales, des évaluations de la santé mentale, des évaluations d'ergothérapie et des services de lutte contre les dépendances. Des interventions en cas de crise sont offertes à tous les participants sur appel ou sur place, à toute heure du jour ou de la nuit.

Les quatre sites du projet pilote de logements de transition et de soutien pour les anciens combattants sans abri

	Victoria (C.-B.)	Calgary (Alberta)	Toronto (Ontario)	London (Ontario)
Nom	Cockrell House	Alpha House	Mainstay Housing	London CAReS
Capacité	11 personnes	15 personnes	20 personnes	10 personnes
Genre de logement	Logement partagé dans un foyer collectif	Logement individuel dans un foyer collectif	Logement partagé dans un foyer collectif	Logements dans diverses maisons du secteur privé
Aspects distinctifs	Soutien assuré à 100 % par des pairs, soit une équipe d'anciens combattants bénévoles.	Approche Logement d'abord et Réduction des méfaits; l'accent est mis sur l'intégration dans le voisinage et dans la collectivité.	Après deux ans à Mainstay, les résidents peuvent présenter une demande de logement permanent dans un centre Mainstay ou ailleurs.	Aide les participants à s'intégrer dans leur nouvelle maison et dans leur nouveau quartier; approche Logement d'abord et Réduction des méfaits.

L'établissement de plans et de buts individualisés pour réintégrer les participants dans leur collectivité, dans leur famille et dans le milieu de travail est une partie importante du processus. Cela comprend habituellement une variété d'activités d'acquisition de compétences fonctionnelles, comme gérer de l'argent, préparer des repas, faire l'épicerie, faire le ménage et le lavage, ainsi que des loisirs et des activités récréatives. La réussite de ces interventions auprès des anciens combattants dépend davantage de la façon dont le service est dispensé que de sa nature.

Le soutien ne prend pas fin lorsque le participant ou la participante semble avoir trouvé un logement plus ou moins stable. Beaucoup auront besoin de soutien à long terme dans la voie qui les mènera à l'autonomie et à l'autosuffisance.

Approche axée expressément sur les anciens combattants sans abri

Au moment d'offrir du soutien aux anciens combattants, il est essentiel de connaître les valeurs militaires et de dispenser des services adaptés à ces valeurs. Selon beaucoup de fournisseurs de services et de chercheurs, les services destinés aux anciens combattants doivent être dispensés séparément des services offerts aux personnes sans abri en général.

Les anciens combattants sont généralement plus à l'aise dans un environnement structuré; certains ont besoin d'aide pour apprendre à structurer leur temps. La valeur de la structure et de l'ordre revêt une importance capitale au moment d'élaborer des plans quotidiens pour les anciens combattants sans abri, par rapport à d'autres personnes sans abri.

Comme les anciens combattants ont vécu de nombreuses années dans une atmosphère de camaraderie où l'unité dépend de l'établissement de liens spéciaux, la participation et le soutien des pairs représentent des éléments clés. Par conséquent, la plupart des sites ont mis sur pied des services de **soutien par les pairs** ou ils sont en train de le faire. Le soutien dispensé à Cockrell House, par exemple, est entièrement offert par des pairs. Le Centre national pour traumatismes liés au stress opérationnel ainsi que les cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel d'ACC offrent également du soutien par les pairs.

Défis

Dans les logements partagés, les problèmes de compatibilité et de protection de la vie privée risquent d'être plus nombreux. Il peut être difficile de trouver un équilibre entre les droits individuels et les enjeux collectifs, puisque les participants n'en sont pas tous au même stade du rétablissement. Par exemple, la consommation d'alcool d'un participant peut compromettre la sobriété d'un autre. Par ailleurs, les gens qui vivent seuls dans un appartement du secteur privé ont tendance à se sentir isolés. Des loisirs et des activités récréatives ont été ajoutés pour réduire ce sentiment d'isolement.

> « Je pense que parce qu'on a [du personnel] sur place, ils savent au moins ce que nous avons vécu et ils peuvent sympathiser. J'utilise souvent leurs services. Je viens pour leur parler… ils ne portent pas de jugement. Et ils sont honnêtes et ils nous traitent avec respect. »
>
> *– Ancien combattant anonyme*

Dans une perspective opérationnelle, cela peut être un défi pour les centres de compter sur des bénévoles à toute heure du jour ou de la nuit. De plus, il faut également donner de la formation aux bénévoles pour les aider à s'acquitter de leur rôle. Le nom qu'on donnera à un programme ou à un service doit aussi prendre en considération les expériences que les anciens combattants ont vécues. Des préjugés peuvent être associés aux « cliniques de santé mentale », ainsi les anciens combattants sont plus susceptibles de s'adresser aux « cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel », même si elles offrent les mêmes services.

Pratiques prometteuses

Le projet doit se poursuivre jusqu'en mars 2014, mais il montre déjà des résultats positifs. Un projet de cette envergure nécessite une coordination et une collaboration à l'échelle nationale pour donner les résultats escomptés, pour évaluer ce qui fonctionne le mieux et pour déterminer ce qui pourrait être reproduit

d'un bout à l'autre du pays. Mme Richardson nous a communiqué certaines pratiques efficaces, compte tenu des premières constatations.

Collaboration et leadership : Pour qu'un projet de ce genre puisse être établi et dirigé efficacement, une collaboration est essentielle entre tous les organismes intéressés, les fournisseurs de services, les agences, les intervenants et les bénévoles. Cela exige un leadership dynamique et une grande collaboration : « Nous n'aurons jamais assez d'argent pour faire toutes les belles choses que nous voulons faire, mais si nous adoptons un modèle de collaboration et si nous exploitons les points forts d'autres systèmes, rien n'est impossible. » Il est également crucial de forger des partenariats et de faire appel à l'expertise des différents membres de l'équipe.

Communications systématiques : Il est important de maintenir des communications actives et vigilantes pour s'attaquer immédiatement aux problèmes, afin que tout le monde puisse communiquer ses défis et collaborer pour trouver des solutions. Le partage des connaissances contribue à améliorer l'efficacité, à définir et à réduire certains des obstacles concrets lorsqu'il s'agit d'aider les anciens combattants à réaliser leurs projets personnels, et à éviter les chevauchements.

Logement d'abord : Mme Richardson fait remarquer que le fait d'avoir ancré ce projet dans les principes et les interventions de l'approche Logement d'abord semble prometteur. « Une fois un logement trouvé, un soutien par des intervenants qui ne portent pas de jugement permet tous les espoirs, et la structure, par l'entremise d'interventions axées sur des objectifs précis, est vecteur de changement. Le changement peut mener à la reprise des liens avec des pairs militaires ou la famille, et donner lieu à un rétablissement et à un traitement positifs. »

> « J'ai besoin de mon sanctuaire, j'ai besoin d'un endroit sécuritaire, un endroit où je peux me sentir en sécurité. »
>
> *- Ancien combattant anonyme*

Patience : Cette approche tient aussi compte du fait que les gens ont besoin de temps pour faire la transition et s'adapter à ce nouveau mode de vie. « Il faut de la patience pour travailler avec les gens à leur propre rythme afin qu'ils opèrent le changement et qu'ils rebâtissent leur vie. »

South-Mid Vancouver Island Zone Veterans Housing Society Cockrell House, Victoria

Des outils pour les collectivités

À la fin du projet, un guide présentant les pratiques prometteuses et les lignes directrices générales du programme sera rédigé. Le manuel se concentrera sur le logement combiné au soutien et il proposera des pratiques exemplaires qui peuvent être appliquées dans le cadre de tout programme ou service communautaire destiné aux anciens combattants itinérants. Il devrait paraître en 2014.

Nous remercions Mme Jan Richardson de s'être prêtée à notre entrevue. Si vous désirez en savoir plus au sujet de ce projet, vous pouvez communiquer avec Mme Richardson à **jrichardson@london.ca**.

> « Le logement tout seul n'est pas la solution. C'est le logement combiné au bon soutien, au bon moment, au bon endroit qu'il faut pour améliorer l'état de santé général des personnes que nous aidons et pour réussir à leur faire trouver un logement stable. »
>
> *- Jan Richardson*

Le rôle d'Anciens Combattants Canada et les services qu'il dispense aux anciens combattants

Ce que fait Anciens Combattants Canada

Anciens Combattants Canada (ACC) dispense des services et des prestations aux anciens combattants qui ont connu des conflits traditionnels, comme ceux qui ont servi pendant la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée, et aux anciens combattants des temps modernes ainsi qu'aux membres admissibles de leur famille. ACC aide les anciens combattants à réintégrer la vie civile et il perpétue le souvenir de leurs réalisations et des sacrifices qu'ils ont faits pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes.

La nouvelle Charte des anciens combattants

ACC préserve une fière tradition, celle d'évoluer continuellement pour répondre aux besoins changeants des anciens combattants. Adoptée en 2006, la nouvelle Charte des anciens combattants prévoit un éventail complet de prestations et de services qui peuvent être adaptés sur mesure pour répondre aux besoins de chaque ancien combattant ou ancienne combattante et de sa famille. Elle procure aux anciens combattants l'aide financière dont ils ont besoin tout en leur offrant des services complets de réadaptation physique et psychologique, de l'assistance en matière de formation professionnelle, des prestations de soins de santé et un service de gestion individuelle de cas – tout cela dans le but d'aider les anciens combattants à réussir leur transition à la vie civile.

Les services de gestion de cas offerts par ACC

La gestion de cas est un service qu'ACC dispense aux anciens combattants qui ont des besoins complexes et à leurs familles. Les gestionnaires de cas nouent un dialogue avec les anciens combattants et leurs familles et forgent des relations avec eux; déterminent leurs besoins et leurs buts; dressent un plan d'action en collaboration avec eux pour atteindre ces buts; font le suivi et l'évaluation de leurs progrès; et se retirent une fois les buts atteints.

Ce ne sont pas tous les anciens combattants qui ont besoin de services de gestion de cas. Ces services sont offerts à ceux qui ont les problèmes suivants ou qui risquent de les développer :

- des problèmes de santé importants touchant leur capacité à s'adapter ou à résoudre des problèmes seuls;
- de nombreux besoins pour lesquels ils doivent obtenir de l'aide afin d'accéder aux services et aux prestations appropriés;
- des difficultés à se réadapter à la vie civile en raison de besoins d'ordre médical ou psychosocial ou de besoins en matière de formation professionnelle.

Les initiatives de sensibilisation d'ACC

Les bureaux régionaux d'ACC organisent régulièrement des activités pour faire connaître les prestations, les services et les programmes offerts par le Ministère. Il s'agit notamment d'activités de sensibilisation des anciens combattants, des familles des anciens combattants et des organismes communautaires.

En ce qui concerne l'itinérance, le personnel du Ministère repère les anciens combattants qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir et les aide à accéder aux prestations et aux services d'ACC auxquels ils sont peut-être admissibles, ainsi qu'aux services de soutien offerts dans la collectivité, notamment en matière de logement, et d'autres genres d'assistance. De plus, ACC peut aider les personnes qui vivent une crise à avoir accès à des fonds d'urgence auprès de sources comme la Caisse de bienfaisance de la Marine royale canadienne, la Caisse d'assistance au personnel des Forces canadiennes, les fonds d'urgence d'ACC/du ministère de la Défense nationale et d'autres fiducies administrées par ACC, la Défense nationale ou des organismes philanthropiques comme la Légion royale canadienne.

Des initiatives de sensibilisation axées expressément sur l'itinérance ont été mises sur pied à Vancouver, à Montréal et à Toronto, en partenariat avec le programme Soutien social – Blessures de stress opérationnel et des organisations communautaires.

L'importance des partenariats à ACC

Jusqu'à maintenant, ACC est entré en communication avec plus de 190 organismes qui aident les itinérants d'un bout à l'autre du Canada. Dans plus de 50 villes, ACC offre aux anciens combattants qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir de l'information sur les prestations, les services et les programmes qui peuvent les aider. Les partenaires d'ACC, y compris les organismes locaux pour les anciens combattants et les organisations communautaires, jouent un rôle important lorsqu'il s'agit de repérer les anciens combattants sans abri qui sont peut-être admissibles aux prestations, aux services et aux programmes d'ACC.

Si vous connaissez un ancien combattant sans abri ou à risque de le devenir, offrez-lui de l'aide en le dirigeant vers le bureau d'ACC de la région. Vous pouvez également appeler sans frais le Réseau national des centres d'appels d'ACC, au 1-866-522-2022 (services en français) et au 1-866-522-2122 (services en anglais).

Pour en savoir plus sur les prestations, les services et les programmes offerts par ACC, visitez le **www.ancienscombattants.gc.ca**.

Place aux provinces et territoires

Cette section met en vedette une pratique novatrice appuyée par le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador pour aider les anciens combattants qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir. On y trouvera aussi un aperçu de récents changements apportés aux programmes de lutte contre l'itinérance en Ontario.

Accès amélioré au logement social pour les anciens combattants à Terre-Neuve-et-Labrador

Les anciens combattants peuvent avoir de la difficulté à trouver et à conserver un logement stable et abordable, ce qui peut augmenter les risques qu'ils deviennent des sans abri. C'est pourquoi la Société d'habitation de Terre-Neuve-et-Labrador ne tient pas compte du revenu de pension versé par Anciens Combattants Canada dans le revenu annuel du ménage utilisé pour calculer le loyer d'un ancien combattant occupant un logement financé par la Société d'habitation de Terre-Neuve-et-Labrador.

Le principal critère d'admissibilité à un logement social de la Société d'habitation de Terre-Neuve-et-Labrador est un revenu du ménage inférieur à 32 500 $ par année (ce seuil est plus élevé dans la région de Labrador Ouest et sur la côte Nord du Labrador). L'exemption du revenu de pension versé par Anciens

Combattants Canada dans le calcul du loyer est appliquée par la Société d'habitation de Terre-Neuve-et-Labrador depuis juillet 2009, date à laquelle elle est entrée en vigueur.

Les anciens combattants qui vivent dans des logements sociaux financés par la Société d'habitation de Terre-Neuve-et-Labrador sont admissibles à recevoir du soutien étroitement lié à leur secteur de résidence, par exemple par l'entremise d'un centre communautaire, d'une association de quartier ou d'une association de locataires. En leur qualité de locataires, les anciens combattants peuvent avoir droit à des programmes de bourses d'études et d'incitatifs à l'éducation qui les aideront à persévérer dans leurs études ainsi qu'à une variété d'initiatives d'acquisition de compétences.

Pour en savoir plus, vous pouvez communiquer avec Maureen Murphy, gestionnaire du développement communautaire, à **mjmurphy@nlhc.nl.ca**.

Simplifier le système : l'Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités de l'Ontario

L'Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités (IPIC) de l'Ontario, lancée en janvier 2013, combine le financement de cinq anciens programmes de logement et de prévention de l'itinérance en une seule enveloppe de financement administrée par 47 gestionnaires de services municipaux.

Les clients, y compris les anciens combattants qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir, profiteront des services et du soutien qui correspondent le mieux aux besoins de logement particuliers de leur collectivité locale.

Dans le cadre de l'IPIC, les types de programmes offerts sont déterminés dans la collectivité selon deux objectifs du programme provincial, soit que :

- les sans abri trouvent et conservent un logement;
- les gens à risque de devenir des sans abri conservent un logement.

Les gestionnaires de services ont dorénavant accès à un plus vaste éventail d'options de service dans quatre catégories :

1. Solutions en matière de refuges d'urgence – refuges et soutien pour les personnes qui sont sans abri ou en situation de crise.
2. Logements avec soutien connexe – logement à long terme / logement de transition et soutien connexe.
3. Autres services et soutien – services dispensés directement aux ménages qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir (p. ex. prise de contact sur le terrain et sensibilisation en matière de logement, gestion de cas, aide pour trouver et conserver un logement / un refuge, banques alimentaires).
4. Prévention de l'itinérance – prévention de l'éviction et relogement.

Au fil du temps, l'IPIC permettra de disposer d'un système de prestation de services mieux coordonné et mieux intégré reflétant l'approche Logement d'abord afin de prévenir, de réduire et de régler le problème de l'itinérance.

Pour en savoir plus, communiquez avec Brent Whitty, gestionnaire, Direction des programmes de logements, à **Brent.Whitty@ontario.ca**.

Autres nouvelles et événements

Le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri 3.8 est lancé!

C'est avec fierté que la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance annonce que la version 3,8 du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) est maintenant en utilisation dans plus de 450 fournisseurs de services à travers le pays. Le SISA est un logiciel convivial destiné aux refuges et aux fournisseurs de services aux itinérants. Il s'agit d'un outil utile pour gérer les activités quotidiennes, améliorer la capacité de recueillir des données au sujet de la clientèle des refuges, rehausser la planification à plus long terme dans les collectivités et renforcer la capacité de lutter contre l'itinérance à l'échelle locale.

Cette version récente comprend beaucoup de nouvelles fonctions, comme la gestion de cas, le placement des clients en logement et l'opération de banques alimentaires. Le SISA 3,8 s'accompagne d'un programme d'autoapprentissage offert aux usagers par Internet.

Le logiciel SISA 3,8 et le programme d'apprentissage sont gratuits. On peut les trouver sur le site **http://sisa.rhdcc.gc.ca/logiciel-software/38_disponible.shtml**.

Bulletin de l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance

En janvier 2013, l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance (ACMFI) a lancé son premier bulletin. Les bulletins communiquent les dernières nouvelles et de l'information sur l'ACMFI et le problème de l'itinérance au Canada. Pour consulter les bulletins ou s'y abonner, visitez le **http://fr.caeh.ca/nouvelles/bulletin**.

Un rapport met en lumière le rôle que pourrait jouer le secteur privé pour réduire le chômage chez les jeunes

L'organisme Chez Toit a publié un rapport intitulé *C'est l'affaire de tous : engager le secteur privé dans les solutions à l'itinérance chez les jeunes*, qui examine la façon dont les entreprises et les organismes communautaires collaborent actuellement pour offrir de la formation et de l'emploi aux jeunes à risque. L'objectif est d'opérer un changement dans les attitudes, les politiques

et les pratiques dans le secteur privé, et ainsi de préparer le terrain à de nouveaux débouchés d'emploi pour les jeunes à risque et les jeunes itinérants d'un bout à l'autre du Canada. Le rapport souligne la nécessité de la coopération et de la coordination entre le secteur privé, les organismes communautaires et le gouvernement.

Vous trouverez le rapport et ses recommandations au **www.raisingtheroof.org/Our-Programs/Employer-Agency-Toolkit/Report.aspx? lang=fr-ca**.

Outre ce rapport, Chez Toit a également lancé une **trousse d'outils en ligne** pour les employeurs et les organismes communautaires intéressés. Il s'agit de la première ressource nationale pratique de ce genre au Canada. La trousse comprend notamment une **carte nationale des services d'emploi aux jeunes**.

Réunion de l'automne 2013 du Groupe de travail sur les sans abri du Comité national de recherche sur le logement

La plupart des organismes de logement au Canada sont confrontés au problème social de l'itinérance. Le Comité national de recherche sur le logement (CNRL) a mis sur pied le Groupe de travail sur les sans abri en 1994 afin de trouver une réponse complète aux besoins de ce segment de la population et de coordonner les services destinés aux personnes sans abri et les activités des fournisseurs de services qui agissent dans l'intérêt de ces personnes. Pour en savoir davantage sur le groupe de travail, visitez le site **http://nhrc-cnrl.ca/fr/node/1012**.

La réunion de l'automne 2013 du Groupe de travail sur les sans abri a eu lieu le 4 novembre 2013. Michael Young, titulaire d'un doctorat de l'Université Royal Roads, ainsi que Wilfreda E. Thurston, titulaire d'un doctorat de l'Université de Calgary, ont donné d'excellentes présentations sur l'itinérance en région rurale et éloignée.

- Michael Young a présenté les conclusions d'une récente étude qui mettait l'accent sur les besoins de soutien actuels des femmes et des hommes sans abri en matière de toxicomanie et de santé mentale à Inuvik et dans les collectivités voisines. Le conférencier a également parlé des initiatives de logements supervisés qui permettent de répondre à ces besoins et des modèles de logements supervisés adaptés à la culture du Nord.
- Wilfreda E. Thurston a présenté une récente étude qui jette un regard critique sur la migration des Autochtones des milieux ruraux aux milieux urbains. La conférencière a expliqué comment les systèmes créent l'itinérance et y réagissent. Elle a parlé également de la capacité de la collectivité de répondre adéquatement et rapidement à un nouveau besoin, de la coordination et des services de ressourcement des réseaux de soins, et des approches favorisant la sécurisation culturelle actuellement employées pour fournir les services.

Pour voir les vidéos de la réunion ou pour lire les présentations, consultez le site **http://nhrc-cnrl.ca/fr/meeting/current/gt-sur-lets-sans-abri**.

46e Congrès national sur le logement et l'itinérance

L'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU) tiendra son 46e Congrès national sur le logement et l'itinérance à Edmonton en avril et mai 2014. Ce rassemblement national unique représente une occasion idéale de dialoguer, faire du réseautage et échanger des idées. Ce congrès réunit un groupe diversifié de délégués parmi les personnes qui, collectivement, hébergent et abritent des centaines de milliers de Canadiens et fournissent une aide au logement à bien d'autres.

Inscrivez les dates du 29 avril au 2 mai 2014 à votre agenda. Pour obtenir plus d'information et pour vous inscrire en ligne dès janvier, visitez le **site Web de l'ACHRU**.