



**Évaluation de Vers un
chez-soi : la stratégie
canadienne de lutte
contre l'itinérance**

Février 2023

Évaluation de Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance

Ce document offert sur demande en médias substituts (gros caractères, MP3, braille, fichiers de texte, DAISY) auprès du 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un télécriteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2023

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF

No de cat. Em20-179/2023F-PDF

ISBN : 978-0-660-48355-9

Table des matières

1	Sommaire	1
2	Contexte du programme	5
3	Principales constatations	11
4	Recommandations	35
5	Réponse de la direction et plan d'action.....	38
6	Liste des tableaux.....	43
7	Références	44
8	Glossaire.....	48
9	Annexes.....	52

1 Sommaire

Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance (ci-après appelée « le programme ») a été lancée le 1er avril 2019. Le programme appuie des solutions communautaires visant à prévenir et à réduire l'itinérance partout au Canada. À cette fin, le programme offre du financement et du soutien pour :

- 114 organismes communautaires et régionaux;
- Organismes sans but lucratif;
- Premières Nations autonomes et représentants nationaux ou régionaux des Premières Nations, de la Nation métisse et des Inuits.

Tableau 1 : Dépenses du programme de 2019 à 2020 à 2020 à 2021

Période	Financement de base (en M\$)	Financement de la réponse à la COVID-19 (en M\$)
2019 - 2020	208 \$	0
2020 - 2021	203 \$	394 \$

Remarque : Les dépenses comprennent les coûts de fonctionnement et les subventions et contributions
Source : EDSC. (2022). Résultats ministériels.

1.1 Portée de l'évaluation

L'évaluation portait sur l'ensemble du financement versé et du soutien fourni par le programme au cours des exercices 2019 à 2020 et 2020 à 2021. L'évaluation a été réalisée conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et à la Politique sur les résultats.

À la suite d'un décret pris en octobre 2021, la responsabilité du programme est passée d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) à Infrastructure Canada (INFC). L'équipe d'évaluation d'Emploi et Développement social Canada a évalué le programme. L'évaluation couvrait la période (de 2019 à 2021) pendant laquelle le programme était réalisé par ce ministère.

L'évaluation n'a pas examiné les activités principales mises en œuvre au Québec pour les exercices 2019 à 2020 et 2020 à 2021. En effet, pour les deux premières années de l'Entente Canada-Québec concernant Vers un chez-soi 2019-2024, le programme a été géré selon les modalités de l'Entente Canada-Québec concernant la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance 2014-2019. Toutefois, la réponse à la COVID-19 au Québec a été mise en œuvre dans le cadre d'une entente Canada-Québec distincte en réponse à la COVID-19, dans le cadre de Vers un chez-soi 2019-2024. Par conséquent, l'évaluation a examiné la réponse à la COVID-19 au Québec (question d'évaluation 6).

1.2 But de l'évaluation

L'évaluation a porté sur la conception, la mise en œuvre et l'exécution du programme par rapport aux résultats attendus pendant deux exercices (2019 à 2020 et 2020 à 2021).

L'évaluation a mis en évidence les défis et les leçons apprises en ce qui concerne :

- L'établissement des priorités et le ciblage de divers groupes et de leurs besoins par les collectivités
- Le soutien aux Autochtones qui sont en situation d'itinérance ou qui risquent de le devenir
- L'harmonisation des projets financés dans le cadre des volets de financement administrés à l'échelle régionale avec les besoins définis par la collectivité et les pratiques exemplaires
- L'appui aux systèmes d'accès coordonné axés sur les données
- Le soutien au financement d'urgence lié à la COVID-19

1.3 Méthode de l'évaluation

Les méthodes utilisées pour répondre aux questions de l'évaluation sont les suivantes :

- Analyse documentaire (140 sources de littérature grise et universitaire)
- Examen qualitatif des rapports et des documents du programme (170 documents)
- Analyse quantitative des données administratives du programme (2 838 projets)
- Entrevues avec des experts en la matière et des responsables du programme (11 entrevues)
- Groupes de discussion avec des représentants d'Entité communautaire et de Conseil consultatif communautaire, ainsi que des gestionnaires et des travailleurs de première ligne (10 discussions de groupe avec 47 participants)
- Études de cas pour une communauté désignée, territoriale, rurale et éloignée et au Québec (4 études de cas, qui incluent un examen des documents et 21 entrevues avec 23 intervenants communautaires)

Les constatations relatives au volet de l'itinérance chez les Autochtones sont fondées sur les données et les documents de programme, ainsi que des entrevues et des discussions en groupe avec des intervenants non autochtones. Ces entrevues et ces groupes de discussion n'incluaient pas les partenaires du volet Itinérance chez les Autochtones. Par conséquent, toute constatation liée au volet Itinérance chez les Autochtones devrait être considérée comme préliminaire¹. L'intention de collaborer avec les partenaires autochtones a été exprimée dès le début de l'évaluation. Par conséquent, dans le cadre de cette évaluation, une consultation avec les partenaires autochtones (partenaires fondés sur les distinctions) a été

¹ Veuillez noter qu'il s'agit d'une évaluation formative et que les résultats finaux d'une évaluation sommative seront fournis au cours du prochain cycle d'évaluations.

amorcée, pour favoriser une collaboration respectueuse, et continue à l'heure actuelle. De plus, les efforts se poursuivront pour intégrer davantage les perspectives et les connaissances autochtones au cours de la prochaine évaluation sommative.

Les annexes A et B présentent plus de détails sur l'approche et les limites de l'évaluation.

1.4 Résumé des constatations

Vous trouverez ci-dessous les principales constatations de cette évaluation.

Répondre aux besoins de divers groupes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir

- Constatation 1 : La conception communautaire du programme et son soutien aux approches collaboratives et axées sur les données permettent aux collectivités de déterminer et d'établir l'ordre de priorité des différents groupes cibles et de leurs besoins lors de l'attribution du financement.

Lutter contre la surreprésentation des Autochtones en situation d'itinérance ou à risque de le devenir

- Constatation 2² : Il faut améliorer l'engagement avec les partenaires autochtones afin de remédier à la surreprésentation des Autochtones en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Harmoniser avec les pratiques exemplaires pour réduire et prévenir l'itinérance

- Constatation 3 : Les volets de financement administrés à l'échelle régionale correspondent aux besoins des collectivités et à bon nombre des pratiques exemplaires visant à réduire et à prévenir l'itinérance.
- Constatation 4 : Les projets réalisés dans le cadre des volets de financement administrés à l'échelle régionale contribuent à placer les personnes en situation d'itinérance dans des logements plus stables et à fournir des services de prévention aux personnes à risque d'itinérance. Cependant, il y a quelques défis à démontrer une progression constante vers la prévention et la réduction de l'itinérance.

Appuyer la mise en œuvre du système d'accès coordonné

- Constatation 5 : Le programme a aidé les collectivités à mettre en œuvre un système d'accès coordonné axé sur les données en fonction de leurs besoins.

² Les constatations liées à l'itinérance chez les Autochtones sont fondées sur les données et les documents du programme, ainsi que sur des entrevues et des groupes de discussion avec des intervenants non autochtones. Ces entrevues et ces groupes de discussion n'incluaient pas de partenaires autochtones.

- Constatation 6 : Il est possible d'améliorer la capacité en matière de données et l'adhésion de certaines collectivités et des bénéficiaires de financement à la mise en œuvre de l'accès coordonné.

Favoriser la collaboration pour faire progresser la mise en œuvre du système d'accès coordonné

- Constatation 7 : Le programme a fourni une orientation, des ressources et du soutien aux intervenants communautaires, provinciaux et territoriaux afin de favoriser la collaboration pour mettre en œuvre un système d'accès coordonné axé sur les données.
- Constatation 8 : Il est possible d'améliorer la collaboration entre les partenaires communautaires, ainsi que les partenaires autochtones et non autochtones, pour faire progresser la mise en œuvre du système d'accès coordonné.

Soutien en réponse à la pandémie de COVID-19

- Constatation 9 : Les activités facilitées par le financement supplémentaire lié à la COVID-19 ont contribué à limiter la propagation de la COVID-19 chez les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, et à relever les défis supplémentaires qui ont été introduits ou aggravés pendant la pandémie.

1.5 Résumé des recommandations

À la lumière des constatations, la présente évaluation recommande que :

Recommandation 1

Le programme offre une capacité et un soutien techniques supplémentaires aux collectivités et aux bénéficiaires de financement pour la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné axé sur les données.

Recommandation 2³

Avec la contribution des partenaires autochtones, le programme offre un soutien supplémentaire pour une collaboration et une consultation précoces et significatives entre les partenaires autochtones et non autochtones.

Recommandation 3

Le programme devrait examiner les possibilités d'harmoniser davantage les initiatives liées à l'itinérance et au logement.

³ La recommandation 2 concernant l'itinérance chez les Autochtones est fondée sur les données et les documents du programme, ainsi que sur des entrevues et des groupes de discussion avec des intervenants non autochtones. Ces entrevues et ces groupes de discussion n'incluaient pas de partenaires autochtones.

2 Contexte du programme

2.1 Renouveau du programme

Le 1^{er} avril 2019, Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance a remplacé la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. La transition vers le programme a entraîné les changements suivants :

- Suppression des objectifs d'investissement de Logement d'abord. Ce changement a obligé certains bénéficiaires de financement du prédécesseur du programme à investir un montant minimum dans les interventions « Logement d'abord ».
- Obligation de mettre en œuvre un système d'accès coordonné⁴, avec un financement pour appuyer la mise en œuvre⁵
- Exigence de mesurer cinq résultats principaux à l'échelle communautaire⁶
- Création d'un volet fondé sur les distinctions qui alloue des fonds supplémentaires pour appuyer des initiatives qui répondent mieux aux besoins uniques des membres des Premières Nations, des Inuits et des Métis en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.
- Transfert de l'exécution du volet Itinérance chez les Autochtones à des organismes dirigés par des Autochtones
- Investissements accrus pour lutter contre l'itinérance chez les Autochtones
- Création du volet Itinérance dans les territoires
- Ajout de nouvelles communautés désignées

Les changements apportés à la stratégie de lutte contre l'itinérance ont été fondés sur de nombreux commentaires des intervenants, des fournisseurs de services communautaires, des provinces et des territoires, en plus des recommandations du Comité consultatif sur l'itinérance.

⁴ Un système d'accès coordonné est le processus par lequel les personnes et les familles en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance sont dirigées vers des points d'accès communautaires, où des travailleurs formés utilisent un outil d'évaluation commun pour mesurer l'ampleur des besoins de la personne ou de la famille, en vue d'accorder un ordre de priorité dans l'accès aux services de soutien au logement et de faciliter le jumelage avec les interventions disponibles en matière de logement.

⁵ Le programme exige que les collectivités qui reçoivent du financement des volets Communautés désignées et Itinérance dans les territoires, ainsi que du financement du volet Capacité communautaire et innovation mettent en œuvre un accès coordonné.

⁶ Le programme exige que les collectivités qui reçoivent du financement du volet Communautés désignées et du volet Itinérance dans les territoires et qui reçoivent parallèlement du financement du volet Capacité communautaire et innovation rendent compte des résultats à l'échelle communautaire. L'annexe C présente une liste des principaux résultats communautaires.

À compter du 1^{er} avril 2019, une année de transition est entrée en vigueur afin d'assurer la continuité des services dans les collectivités à mesure qu'elles s'orientaient vers la mise en œuvre des nouvelles exigences du programme.

2.2 Volets de financement

Le programme comprend les volets de financement suivants⁷ :

- Quatre volets de financement administrés à l'échelle régionale
- Deux volets offerts à l'échelle nationale

2.2.1 Volets de financement administrés à l'échelle régionale

Comprend les volets suivants :

- Volet Communautés désignées
- Itinérance chez les Autochtones
- Volet Itinérance dans les territoires
- Volet Itinérance dans les communautés rurales et éloignées

Volet Communautés désignées : Le financement est versé à 64 collectivités (centres urbains) pour appuyer la réalisation de projets locaux.

Volet Itinérance chez les Autochtones : Ce volet offre un financement réservé aux organismes dans 30 collectivités (principalement en milieu urbain) et sept régions, situées dans chaque province, à l'exception de l'Île-du-Prince-Édouard. Le volet offre des services adaptés aux aspects culturels et permet également de répondre aux besoins particuliers des Autochtones vivant hors réserve qui sont itinérants ou qui risquent de le devenir. Le financement dans le cadre du volet est administré principalement par des organisations autochtones.

Volet Itinérance dans les territoires : Ce volet fournit du financement aux collectivités du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut pour relever les défis uniques liés à l'itinérance dans les territoires.

Volet Itinérance dans les communautés rurales et éloignées : Ce volet offre un financement par projet à l'extérieur des limites des communautés désignées dans les régions rurales et éloignées de toutes les provinces.

Les régions de Service Canada à Emploi et Développement social Canada gèrent le financement dans le cadre de chaque volet régional. Les régions de Service Canada assurent le financement au moyen d'ententes de contribution conclus avec des entités communautaires un peu partout au Canada. Les collectivités allouent le financement qu'elles

⁷ L'annexe C présente une liste des activités qui peuvent être financées dans le cadre de chaque volet.

reçoivent aux organismes locaux chargés de la mise en œuvre, en fonction des priorités communautaires⁸.

Les volets de financement administrés à l'échelle régionale appuient les priorités communautaires avec les objectifs suivants :

- Offrir du soutien aux personnes et aux familles à risque imminent d'itinérance.
- Placer les personnes et les familles en situation d'itinérance dans des logements plus stables.
- Améliorer la stabilité du logement pour les personnes en situation d'itinérance et celles qui risquent de le devenir.
- Améliorer la stabilité économique et l'autonomie financière des personnes en situation d'itinérance et de celles qui risquent de le devenir rapidement.

2.2.2 Volets administrés à l'échelle nationale

Comprend les volets suivants :

- Volet Capacité communautaire et innovation
- Volet fondé sur les distinctions

Volet Capacité communautaire et innovation

Le financement du volet Capacité communautaire et innovation est offert à l'échelle régionale et nationale. Le volet régional du financement est transféré à certains bénéficiaires dans le cadre de leurs accords de contribution. Ces bénéficiaires comprennent toutes les communautés désignées et certaines collectivités dans le cadre des volets Itinérance chez les Autochtones et Itinérance dans les territoires. Le financement appuie l'élaboration et la mise en œuvre de l'accès coordonné.

Le volet Capacité communautaire et innovation, qui est offert à l'échelle nationale, appuie des approches novatrices pour lutter contre l'itinérance, comme le renforcement des capacités, les projets d'innovation et les activités visant à comprendre l'itinérance, ainsi que les activités qui permettent la cueillette, l'analyse et la diffusion de l'information. Le financement et le soutien accordés dans le cadre de ce volet visent à :

- Améliorer la capacité des collectivités d'avoir un système coordonné d'intervention en cas d'itinérance.
- Permettre aux collectivités et aux organismes de prendre des décisions fondées sur de meilleures données sur l'itinérance.
- Améliorer la collaboration entre les collectivités désignées et les entités communautaires autochtones dans la conception et la mise en œuvre de l'accès coordonné.

⁸ Pour de plus amples renseignements sur l'octroi du financement du programme dans la province de Québec, veuillez consulter la section : « Le financement du programme dans la province de Québec. »

- Offrir du financement aux intervenants du secteur de l'itinérance et aux collectivités afin d'élaborer des solutions novatrices pour prévenir et réduire l'itinérance.

Volet fondé sur les distinctions

Le programme offre un financement fondé sur les distinctions à certaines Premières Nations autonomes et à des représentants nationaux ou régionaux des Premières Nations, de la Nation métisse et des Inuits.

Le volet vise à appuyer les approches fondées sur les distinctions et à mettre en œuvre des projets qui tiennent compte de leurs droits, leurs intérêts et leur situation uniques.

Tableau 2 : Affectations du financement de base du programme de 2019 à 2020 et de 2020 à 2021

Composante de programme	Volet de financement	2019 à 2020	2020 à 2021
Volets financés à l'échelle régionale	Communautés désignées	123 044 653 \$	124 278 044 \$
	Itinérance chez les Autochtones	29 026 523 \$	29 026 523 \$
	Itinérance dans les communautés rurales et éloignées	10 910 546 \$	10 910 546 \$
	Itinérance dans les territoires ¹	3 100 000 \$	3 400 000 \$
Financement national	Capacité communautaire et innovation ^{2 3}	9 750 000 \$	9 000 000 \$
	Signataires de traités modernes et initiatives fondées sur les distinctions ¹	5 400 000 \$	14 600 000 \$
Budget de fonctionnement		21 768 278 \$	21 784 887 \$
Total		203 000 000 \$	213 000 000 \$

¹ 400 000 \$ en 2019 à 2020 et 600 000 \$ en 2020 à 2021 des fonds alloués ont été réaffectés du volet Itinérance dans les territoires au volet Distinctions.

² Les limites du volet Capacité communautaire et innovation diffèrent des fonds attribués en raison de la réaffectation des fonds inutilisés et des transferts entre les volets.

³ Une partie du financement du volet Capacité communautaire et innovation est fournie à toutes les collectivités désignées et à certaines collectivités dans le cadre des volets Itinérance chez les Autochtones et Itinérance dans les territoires afin d'élaborer et de mettre en œuvre des systèmes d'accès coordonnés. À l'extérieur du

Québec, ce financement est fourni dans le cadre d'ententes de financement de base existantes avec les collectivités et est offert à l'échelle régionale.

Source : (2021). Affectations de fonds pour Vers un chez soi : Données administratives.

2.3 Financement de la réponse à la COVID-19

Les régions de Service Canada à Emploi et Développement social Canada et la Direction des politiques en matière d'itinérance du programme ont fourni le financement lié à la COVID-19.

Le Plan d'intervention économique du gouvernement du Canada pour répondre à la COVID-19 a affecté des fonds (394 200 000 \$) au programme au cours de l'exercice 2020 à 2021 pour aider les collectivités à faire face aux répercussions de la COVID-19 chez les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Les mesures prises en réponse à la pandémie de COVID-19 incluent la mise en œuvre de mesures de distanciation sociale dans les refuges et la création d'espaces d'isolement.

2.4 Financement du programme dans la province de Québec

Dans la province de Québec, le financement du programme pour les volets Communautés désignées, Itinérance dans les communautés rurales et éloignées et Capacité communautaire et innovation est mis en œuvre dans le cadre des ententes Canada-Québec et d'un comité mixte de gestion. Ces ententes respectent les compétences et les priorités des deux gouvernements en matière de prévention et de réduction de l'itinérance.

Au Québec, Service Canada administre le volet de financement Itinérance chez les Autochtones. Service Canada alloue des fonds directement aux organismes qui offrent des services adaptés aux particularités culturelles des Autochtones en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

Le programme a géré l'exécution des activités (sous les volets au Québec Communautés désignées, Itinérance dans les communautés rurales et éloignées et Capacité communautaire et innovation) pour les exercices 2019 à 2020 et 2020 à 2021, conformément aux modalités de l'Entente Canada-Québec concernant la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance des exercices 2014 à 2019. Par conséquent, l'évaluation n'a pas porté sur les activités de base mises en œuvre au Québec. Toutefois, la réponse à la COVID-19 au Québec a été mise en œuvre dans le cadre d'une entente Canada-Québec distincte en réponse à la COVID-19, dans le cadre de Vers un chez-soi 2019 à 2024. L'évaluation a examiné la réponse à la COVID-19 au Québec.

2.5 La direction et le soutien du programme

Les responsables du programme collaborent activement avec les collectivités, les organisations autochtones, les provinces et les territoires, et les intervenants appuyés

par tous les volets. L'objectif de cette collaboration est d'améliorer l'efficacité et l'efficacité des interventions locales en matière d'itinérance partout au pays.

2.6 Le rôle du programme dans l'écosystème de l'itinérance

Pour lutter contre l'itinérance, le programme partage la responsabilité avec d'autres acteurs fédéraux (comme la Société canadienne d'hypothèques et de logement), les gouvernements provinciaux et territoriaux, les administrations municipales et les organismes sans but lucratif. Tous les intervenants investissent dans les programmes de logement et de lutte contre l'itinérance et produisent des répercussions à cet égard. Ces intervenants sont responsables des domaines essentiels à la prévention et à la réduction de l'itinérance, comme le logement abordable, les soins de santé, la santé mentale, la protection de l'enfance et les services correctionnels.

2.7 Transition vers Infrastructure Canada

À la suite d'un décret pris en octobre 2021, la responsabilité du programme est passée d'Emploi et Développement social Canada à Infrastructure Canada (INFC). Depuis le 31 mars 2022, selon un protocole d'entente entre Emploi et Développement social Canada et Infrastructure Canada, Service Canada, à Emploi et Développement social Canada, continue de gérer les accords de financement régionaux et certains éléments des volets exécutés à l'échelle nationale pour le programme ainsi que l'infrastructure de l'information et de la technologie pour les systèmes de collecte de données.

La portée du présent rapport examine la conception et la mise en œuvre du programme à Emploi et Développement social Canada, tandis que les représentants d'Infrastructure Canada répondront aux recommandations de l'évaluation et seront responsables de la réponse de la direction et du plan d'action. Service Canada, à Emploi et Développement social Canada, peut également formuler des commentaires sur les recommandations si celles-ci portent sur le versement du financement par Service Canada.

3 Principales constatations

3.1 Répondre aux besoins de divers groupes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir

Constatation 1 : La conception communautaire du programme et son soutien aux approches collaboratives et axées sur les données permettent aux collectivités de déterminer et d'établir l'ordre de priorité des différents groupes cibles et de leurs besoins lors de l'attribution du financement.

L'Étude nationale sur les refuges de 2019 démontre que l'itinérance touche les personnes de tous les groupes démographiques. Par exemple, 56,3 % des usagers des refuges étaient des adultes (âgés de 25 à 49 ans), 21,4 % étaient des adultes d'un certain âge (âgés de 50 à 64 ans) et 13,9 % étaient des jeunes (âgés de 13 à 24 ans).

L'étude montre également que 69,7 % des usagers des refuges étaient des hommes, 29,7 % étaient des femmes et 0,7 % ont indiqué un sexe autre qu'homme ou une femme.

Tableau 3 : Répartition selon le sexe par groupe d'âge de la population utilisant les refuges en 2019

Groupe d'âge	Hommes	Femmes
Aînés (65 ans et plus)	74,6 %	25,3 %
Adultes d'un certain âge (de 50 à 64 ans)	76,4 %	23,4 %
Adultes (de 25 à 49 ans)	68,3 %	31,0 %
Jeunes (de 13 à 24 ans) non accompagnés	60,7 %	37,5 %
Enfants (de 0 à 16 ans)	51,6 %	48,3 %

Source : Étude nationale sur les refuges de 2019

Chez les hommes ayant séjourné dans des refuges, 2,0 % étaient des vétérans, tandis que chez les femmes ayant séjourné dans des refuges, cette proportion était de 0,6 %. De plus, 13,3 % des usagers des refuges n'étaient pas des Canadiens et 25,2 % des utilisateurs des refuges vivaient une situation d'itinérance chronique.

L'analyse documentaire indique que l'utilisation d'une approche collaborative et la collecte de données en temps réel sont des stratégies importantes qui aident à cibler ces différents groupes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir et leurs besoins⁹.

Selon les responsables du programme, lors des entrevues, les intervenants communautaires, dans les groupes de discussion, et les documents du programme, la conception du programme, pour faciliter le ciblage de différents groupes, doit prendre des décisions communautaires pendant l'évaluation des besoins, la planification, la prise de décisions, ainsi que l'affectation et le versement des fonds du programme.

De plus, ces intervenants ont souligné que les sommes et les ressources informationnelles fournies dans le cadre du programme favorisent une approche axée sur la collaboration¹⁰ et les données¹¹ pour cerner et cibler les besoins locaux.

Les représentants des entités communautaires et du Conseil consultatif communautaire ayant participé aux groupes de discussion ont indiqué que, en utilisant des approches axées sur la collaboration et les données, les collectivités peuvent identifier et cibler divers groupes parmi les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir.

L'examen des données administratives montre que 72 % (1 009 sur 1 400) des projets financés ciblaient un ou plusieurs des groupes ci-dessous. Voici les groupes ciblés par les projets financés au titre des volets de financement régional, en commençant par celui qui était le plus souvent ciblé :

- | | |
|--|---|
| 1. Femmes | 10. Adultes (de 31 à 64 ans) |
| 2. Hommes | 11. Aînés (65 ans et plus) |
| 3. Personnes non binaires | 12. Personnes quittant les institutions publiques |
| 4. Personnes en situation d'itinérance chronique | 13. Personnes qui s'identifient comme 2ELGBTQI+ ¹² |

⁹ MacKenzie et coll., 2020; Tremblay et coll., 2020, Morton et coll., 2018, Milaney et coll., 2017, Dashora et coll., 2018, et Vallesi, et coll., 2020b

¹⁰ L'approche axée sur la collaboration repose sur la participation et la collaboration communautaires. Les collectivités recueillent des commentaires au moyen de différentes approches, comme les conseils consultatifs communautaires, les réunions des conseils consultatifs régionaux et un « comité des expériences vécues ».

¹¹ L'approche axée sur les données repose sur des données concernant l'itinérance recueillies dans une collectivité. Les collectivités obtiennent des observations, par exemple, en recueillant et en compilant de l'information pour évaluer les besoins communautaires en matière de soutien au logement (par exemple, en utilisant une liste d'identificateurs uniques).

¹² Le gouvernement du Canada utilise cette abréviation pour désigner la collectivité canadienne, qui se définit de la façon suivante :

2S : personnes bispirituelles; L : lesbiennes; G : gais; B : bisexuels; T : transgenres; Q : queers; I : intersexués, qui tient compte des caractéristiques sexuelles au-delà de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre et de

- | | |
|---|--|
| 5. Personnes ayant des problèmes de santé mentale | 14. Personnes qui fuient la violence familiale |
| 6. Toxicomanes | 15. Familles |
| 7. Autochtones | 16. Réfugiés ou demandeurs d'asile |
| 8. Jeunes | 17. Immigrants |
| 9. Personnes en situation de handicap | 18. Vétérans |
| | 19. Enfants (de 0 à 11 ans) |

Même si les projets ciblent différents groupes parmi les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, les responsables du programme qui ont participé aux entrevues et les intervenants communautaires qui ont participé aux groupes de discussion ont fait état de certaines difficultés qui limitent ou entravent la capacité des collectivités de cibler les besoins de différents groupes.

Par exemple, ils ont noté les voix « exclues » ou « dominées » de certains groupes, telles que les organisations autochtones au sein d'organismes de collaboration comme les conseils consultatifs communautaires et les conseils consultatifs régionaux. Ils ont également mentionné que le niveau de financement disponible de toutes les sources, y compris le programme, n'est pas suffisant pour cibler de façon substantielle les différents besoins des divers groupes qui sont en situation d'itinérance ou qui risquent de le devenir.

Témoignages des intervenants communautaires dans les groupes de discussion

« La décentralisation du processus décisionnel est importante. Il est très, très utile de donner aux conseils consultatifs communautaires locaux l'autonomie de décider. Cela a bien fonctionné dans notre collectivité, et nous espérons que cela se poursuivra. » – Membre désigné d'un comité consultatif communautaire

« Parce que nous avons maintenant de meilleures données, grâce au SISA [Système d'information sur les personnes et les familles sans abri], nous avons appris qu'un groupe particulier de personnes sont des sans-abri chroniques... Nous envisageons de consacrer plus d'argent à l'itinérance chronique. » – Membre désigné du comité consultatif communautaire SISA

3.2 Lutter contre la surreprésentation des Autochtones en situation d'itinérance ou à risque de le devenir

l'expression de genre; + comprend les personnes qui appartiennent à diverses collectivités d'orientation sexuelle et d'identité de genre et qui utilisent des terminologies supplémentaires.

Les constatations de la section 3.2 sont fondées sur l'examen des données et des documents du programme, des entrevues, et des groupes de discussion avec des intervenants non autochtones. Ces constatations devraient être considérées comme préliminaires¹³.

L'intention de collaborer avec les partenaires autochtones a été exprimée dès le début de l'évaluation. Par conséquent, dans le cadre de cette évaluation, la consultation avec les partenaires autochtones (partenaires fondés sur les distinctions) pour favoriser une collaboration respectueuse a été amorcée et se poursuit. De plus, les efforts se poursuivront pour intégrer davantage les perspectives et les connaissances autochtones au cours de la prochaine évaluation sommative.

Contexte du financement réservé aux Autochtones

Le programme a offert deux volets qui fournissent un financement ciblé pour lutter contre l'itinérance chez les Autochtones :

- Volet Itinérance chez les Autochtones : offre un financement réservé aux organismes dans 30 collectivités (principalement en milieu urbain) et régions, situées dans chaque province, à l'exception de l'Île-du-Prince-Édouard. Ce financement offre des services adaptés aux sensibilités culturelles et permet également de répondre aux besoins particuliers des Autochtones vivant hors réserve qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir. Le financement dans le cadre du volet est administré principalement par des organisations autochtones.
- Volet fondé sur les distinctions : offre du financement à certaines Premières Nations autonomes et à des représentants nationaux ou régionaux des Premières Nations, de la Nation métisse et des Inuits. Le volet vise à appuyer les approches fondées sur les distinctions et à mettre en œuvre des projets qui tiennent compte de leurs droits, leurs intérêts et leur situation uniques.

Constatation 2¹⁴ : Il faut améliorer l'engagement avec les partenaires autochtones afin de remédier à la surreprésentation des Autochtones en situation d'itinérance ou à risquent de le devenir.

Le Recensement de 2016 montre que les Autochtones représentent 4,9 % de la population canadienne. Cependant, l'Étude nationale sur les refuges montre que 30 % des usagers des refuges en 2019 ont déclaré une ascendance autochtone.

¹³ Veuillez noter qu'il s'agit d'une évaluation formative et que les résultats finaux d'une évaluation sommative seront fournis au cours du prochain cycle d'évaluations.

¹⁴ Les constatations relatives à l'itinérance chez les Autochtones sont fondées sur les données et les documents de programme, ainsi que des entrevues et des discussions en groupe avec des intervenants non autochtones. Aucun partenaire autochtone n'a participé à ces entrevues et discussions.

L'examen des documents du programme et de la rétroaction des intervenants des collectivités non autochtones dans les groupes de discussion a mis en évidence que le programme favorisait la consultation et la collaboration continues avec les partenaires autochtones.

Après le lancement du programme, les responsables du programme ont commencé à utiliser régulièrement les voies officielles pour obtenir les commentaires des Autochtones en situation d'itinérance et des entités communautaires. Par exemple :

- Au cours des exercices 2019 à 2020 et 2020 à 2021, les responsables du programme ont organisé six consultations aux deux semaines. Ces consultations comprenaient des forums de plusieurs jours avec des entités communautaires autochtones de lutte contre l'itinérance et des membres du Conseil consultatif communautaire autochtone.
- Les responsables du programme ont également rencontré régulièrement le coordonnateur national pour les sans-abri autochtones. Selon les responsables du programme, les coordonnateurs nationaux pour les sans-abri autochtones jouent un rôle clé en facilitant la relation entre les responsables du programme et les entités communautaires autochtones et les conseils consultatifs communautaires.

De plus, dans le cadre du volet fondé sur les distinctions, les responsables du programme ont entrepris un engagement régulier fondé sur les distinctions avec l'Assemblée des Premières Nations, le Ralliement national des Métis et ses membres dirigeants et la Fédération des Métis du Manitoba, chaque région visée par une revendication territoriale inuite et d'autres Premières nations autonomes.

Cependant, les responsables du programme lors des entrevues et les intervenants communautaires dans les groupes de discussion ont mentionné qu'il y avait des défis liés à la consultation et à l'élaboration conjointe avec les partenaires autochtones sont attribuables à ce qui suit :

- Le temps et la capacité requis par les responsables du programme et les partenaires autochtones pour établir des relations et établir la confiance. Certains facteurs, comme le roulement du personnel et les délais imposés par la politique et les cycles de financement, compliquent les choses.
- Le fait que, dans le contexte d'un programme préétabli, des limites sont imposées à la relation entre les responsables du programme et les partenaires autochtones. Cela peut se produire lorsqu'il s'agit d'apporter des changements à la conception des paramètres du programme.
- L'existence de deux volets de programme qui offraient un soutien ciblé à l'itinérance chez les Autochtones (le volet Itinérance chez les Autochtones et le volet fondé sur les distinctions) pourrait semer la confusion. Cela s'explique par le fait que ces volets ont différents critères d'admissibilité, exigences et activités.

- Les outils utilisés pour évaluer et établir les priorités peuvent ne pas être adaptés à la culture ou ne pas convenir pour relier les peuples autochtones aux services qui les appuieront le mieux.

Les intervenants non autochtones ont également mentionné certains défis concernant le financement. Le programme a permis de financer des projets et des organisations dirigés et ciblés par des Autochtones dans le cadre de différents volets. Par exemple, dans le cadre des volets de prestation régionale, 41 % des projets (567 sur 1 400) comprenaient les peuples autochtones comme groupe cible. De plus, dans le cadre du volet fondé sur les distinctions, le programme a financé 15 projets dans le cadre de ce volet. La valeur totale de ces projets s'élevait à 31 568 160 \$ pour les exercices 2019 à 2020 et 2020 à 2021.

Cependant, comme mentionné, les intervenants non autochtones ont indiqué que le financement réservé aux Autochtones ne reflète pas la surreprésentation des Autochtones parmi la population en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. Ils ont également fait remarquer que le financement n'est pas suffisant pour répondre à l'ampleur des besoins, comme la prévention des problèmes de toxicomanie et le placement dans des logements abordables, sûrs et stables. De plus, le financement n'est pas admissible à certaines mesures de soutien globales comme les services de santé et les services médicaux.

Les intervenants non autochtones ont également indiqué que les fournisseurs de services autochtones ont de la difficulté à s'y retrouver dans les diverses sources de financement du programme et d'autres bailleurs de fonds. C'est compliqué, car certains volets de financement dans le cadre du programme permettent le financement de projets « dans les réserves », tandis que d'autres ne le permettent pas.

Déclaration de témoignage selon les intervenants communautaires dans les groupes de discussion

« C'est problématique dans notre collectivité pour ce qui est de comprendre les différents volets... Nous disons que les fonds désignés peuvent être utilisés dans les réserves, mais pas les fonds du volet IA [Itinérance chez les Autochtones]. Cela a tendance à jeter les gens par les fenêtres. Si nous pouvions financer dans les réserves au moyen du financement du volet IA, nous pourrions avoir un plus grand impact. » – Entité communautaire désignée/autochtone de lutte contre l'itinérance

3.3 Harmonisation avec les pratiques exemplaires pour réduire et prévenir l'itinérance

Constatation 3 : Les volets de financement administrés à l'échelle régionale correspondent aux besoins des collectivités et à bon nombre des pratiques exemplaires visant à réduire et à prévenir l'itinérance.

Pendant les entrevues, des experts en la matière et des responsables du programme ont indiqué que les volets de financement administrés à l'échelle régionale correspondaient aux besoins des collectivités et à de nombreuses pratiques exemplaires pour réduire et prévenir l'itinérance. Le tableau 4 résume la comparaison entre les pratiques exemplaires recommandées de la littérature canadienne et internationale et les projets et activités appuyés par le programme. Les activités de programme étaient généralement conformes aux pratiques exemplaires pour réduire et prévenir l'itinérance.

Tableau 4 : Pratiques exemplaires canadiennes et internationales pour réduire et prévenir l’itinérance comparativement aux activités et aux projets appuyés par des volets financés à l’échelle régionale¹⁵

Pratiques exemplaires recommandées de la littérature canadienne et internationale	Projets et activités soutenus par les volets de financement administrés à l’échelle régionale
Mettre en œuvre divers services ¹⁶	Les projets du programme ont alloué des fonds à six activités principales et à plus de 20 sous-activités ¹⁷ .
Offrir un soutien et des services en matière de logement en fonction des besoins des clients ¹⁸	<p>L’orientation communautaire du programme permet à l’entité communautaire de sélectionner, d’approuver et de gérer des projets dans la région. Puisque les projets sélectionnés doivent être admissibles en vertu des directives du programme, l’entité communautaire et le conseil consultatif communautaire ou le conseil consultatif régional choisissent ceux qui répondent aux besoins de leur collectivité. Cela s’applique également à l’adaptation des programmes et des services.</p> <p>Les données du programme montrent que de nombreux projets ont identifié plusieurs groupes cibles. Cependant, il n’y a pas suffisamment de preuves indiquant que tous</p>

¹⁵ Le financement des volets administrés à l’échelle régionale dans le cadre du programme est principalement assuré par le modèle des entités communautaires. L’entité communautaire est un organisme constitué en société, comme une administration municipale ou un organisme sans but lucratif établi, qui met en œuvre un plan communautaire. Il est également responsable de la sélection, de l’approbation et de la gestion des projets dans la région. L’entité communautaire est appuyée par un conseil consultatif communautaire chargé d’élaborer un plan communautaire et de recommander le financement de projets au niveau communautaire. Le conseil consultatif communautaire est composé d’un large éventail d’intervenants qui proviennent notamment de la municipalité, du gouvernement provincial ou territorial, d’organismes sans but lucratif et d’entreprises à but lucratif. Un conseil consultatif communautaire distinct existe dans certaines collectivités pour établir l’orientation du financement pour le volet Itinérance chez les Autochtones. Des conseils consultatifs régionaux ont également été établis pour déterminer les priorités en matière d’itinérance et recommander des projets pour le financement de l’itinérance dans les régions rurales et éloignées.

¹⁶ Baker et coll., 2010; Goodman et coll., 2016; MacKenzie et coll., 2020; Milaney et coll., 2017; Shinn et coll., 2013; United States Interagency Council on Homelessness, 2017

¹⁷ L’annexe C présente une liste des principales et des sous-activités du programme.

¹⁸ Gaetz et coll., 2013; United States Interagency Council on Homelessness (USICH). 2016

Pratiques exemplaires recommandées de la littérature canadienne et internationale	Projets et activités soutenus par les volets de financement administrés à l'échelle régionale
	les projets offrent un service adapté aux besoins de chacun.
Mettre en œuvre différents soutiens et services en matière de logement et fournir des logements stables et abordables ¹⁹	<p>Une catégorie admissible en vertu des directives du programme est « Services de logement ». Le programme définit les « services de logement » comme des services qui « conduisent une personne ou une famille à faire la transition vers un logement plus stable qui a été jugé approprié et sécuritaire ». Les données du programme montrent que les bénéficiaires de financement ont affecté des fonds à différentes activités admissibles dans cette catégorie. Ces activités comprennent notamment : « le placement en logement » (36 % du financement de base) « l'aménagement d'un logement » (5 % du financement de base) et « le Fonds d'urgence pour le logement » (2 % du financement de base).</p> <p>Les données du programme montrent également que les bénéficiaires du financement ont affecté 6 % du financement de base à l'« investissement en immobilisations²⁰ ». « Les investissements en immobilisations » incluent : « les logements supervisés permanents » (2 % du financement de base), « les logements de transition » (2 % du financement de base), « les installations non résidentielles » (1 % du</p>

¹⁹ Cunningham et coll., 2015 et Fischer et coll., 2019

²⁰ « Les investissements en immobilisations visent à accroître la capacité ou à améliorer la qualité des établissements qui répondent aux besoins des individus et des familles qui sont itinérants ou à risque de le devenir, y compris celle des individus qui appuient des programmes culturellement appropriés à l'intention des individus et des familles autochtones. » Les investissements en immobilisations comprennent « les refuges d'urgence », « les logements de transition », « les logements supervisés permanents » et « les installations non résidentielles ».

Pratiques exemplaires recommandées de la littérature canadienne et internationale	Projets et activités soutenus par les volets de financement administrés à l'échelle régionale
	financement de base) et « les refuges d'urgence » (1 % du financement de base) ²¹ .
Mettre en œuvre, en parallèle, des stratégies de prévention et des services d'intervention d'urgence ²²	Le programme appuie des projets de mise en œuvre de services d'intervention d'urgence comme le « Fonds d'urgence pour le logement » et « Prévention et détournement des refuges ». Les données du programme montrent que les bénéficiaires ont affecté 16 % du financement de base aux activités de prévention.
Offrir des services de soutien complets, comme du soutien en	Le programme appuie certaines activités qui offrent des services de soutien complets. Ces activités comprennent

²¹ Bien que le programme puisse appuyer des projets d'immobilisations selon certains paramètres, à l'échelle fédérale, la Société canadienne d'hypothèques et de logement est le principal bailleur de fonds des projets d'immobilisations.

²² Gaetz et Dej, 2017; Gaetz, et coll., 2020

Pratiques exemplaires recommandées de la littérature canadienne et internationale	Projets et activités soutenus par les volets de financement administrés à l'échelle régionale
santé physique et mentale, ainsi que des possibilités d'emploi et de la formation ²³	<p>les sous-activités suivantes sous la rubrique « Services de soutien à la clientèle » :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Services répondant aux besoins essentiels » (11 % du financement de base) • « Intégration sociale et communautaire » (5 % du financement de base) • « Aide au revenu » (2 % du financement de base) • « Aide à l'emploi » (2 % du financement de base) • « Services cliniques et de traitement » (2 % du financement de base) • « Aide à l'éducation » (1 % du financement de base) • « Formation professionnelle » (1 % du financement de base) <p>Les bénéficiaires du financement déterminent le montant du financement pour l'affectation des activités ci-dessus.</p> <p>La prestation directe de services de santé et de services médicaux est un élément clé des mesures de soutien globales visant à lutter contre l'itinérance. Toutefois, ces services ne sont généralement pas admissibles au financement du programme. Cela tient compte du fait que la prestation des services médicaux relève principalement des gouvernements provinciaux et territoriaux.</p> <p>Cela dit, le programme a introduit des activités admissibles temporaires en matière de soins de santé en raison des pressions exercées par la pandémie de COVID-19. Les données disponibles du programme montrent que, pendant la pandémie de COVID-19, par exemple, les projets ont alloué environ 6 % du financement lié à la COVID-19 aux « services de santé et médicaux liés à la COVID-19 ».</p>

²³ United States Interagency Council on Homelessness, 2017

Constatation 4 : Les projets réalisés dans le cadre des volets de financement administrés à l'échelle régionale contribuent à placer les personnes en situation d'itinérance dans des logements plus stables et à fournir des services de prévention aux personnes à risque d'itinérance. Cependant, il y a quelques défis à démontrer une progression constante vers la prévention et la réduction de l'itinérance.

Le programme s'appuie sur un ensemble d'indicateurs pour mesurer s'il atteint les résultats attendus en matière de réduction et de prévention de l'itinérance. Ceux-ci comprennent notamment :

- Le nombre de personnes en situation d'itinérance qui ont été placées dans un « logement plus stable »
- Le pourcentage de clients placés dans un « logement plus stable » qui sont restés logés ou qui ont réussi à quitter le programme 12 mois plus tard
- Le nombre de personnes qui ont bénéficié de services de prévention essentielle et de détournement des refuges
- Le pourcentage de personnes qui sont demeurées logées trois mois après avoir reçu une intervention de prévention ou de détournement des refuges

Les premiers résultats indiquent qu'il y a des aspects à améliorer en ce qui a trait au placement dans des « logements plus stables », au soutien des activités de prévention et aux soutiens complémentaires. Les défis liés à la mise en œuvre de ces activités et à l'atteinte des cibles pourraient être influencés par différents facteurs externes, comme la pandémie de COVID-19²⁴ et la disponibilité de logements abordables. Il y a eu notamment des retards dans la collecte et l'analyse des résultats du programme. En effet, en ce qui concerne l'information sur les projets financés dans le cadre du programme, en réponse aux répercussions sans précédent de la pandémie de COVID-19 sur les services aux personnes en situation d'itinérance, le gouvernement du Canada a pris la décision collective et concertée de prolonger les délais de production de rapports communautaires afin de faciliter les interventions des collectivités en situation de pandémie.

Au sujet du placement des personnes et des familles sans abri dans des logements plus stables :

Comme le montrent les données du programme (résultats annuels²⁵), au cours de l'exercice 2019 à 2020, 63 % des projets (442 sur 699) ont reçu du financement pour des activités liées au logement. Ces projets ont rapporté que 13 057 personnes en situation

²⁴ La pandémie de COVID-19 a frappé en mars 2020, ce qui a nécessité une nouvelle priorisation des efforts, des activités axées sur la stabilité à long terme du logement aux interventions d'urgence.

²⁵ L'ensemble de données des résultats annuels comprend tous les projets, y compris ceux qui ont reçu un financement de base et un financement supplémentaire lié à la COVID-19

d'itinérance ont été placées dans des « logements plus stables ». Ce nombre représente 79 % de la cible du programme (16 600) pour l'exercice 2019 à 2020.

De plus, au cours de l'exercice 2020 à 2021, 45 % des projets (572 sur 1 275) ont reçu du financement pour des activités liées au logement. Ces projets ont rapporté que 18 871 personnes en situation d'itinérance ont été placées dans des « logements plus stables ». Dans l'ensemble, au cours des deux années de 2019 à 2020 et de 2020 à 2021, 31 928 personnes²⁶ ont été placées dans un « logement plus stable », ce qui représente 45 % de la cible cumulative du programme²⁷ (71 500) pour l'exercice 2021 à 2022.

Comme le montrent les documents du programme, le programme fait également état du « pourcentage de clients qui ont été placés dans un logement plus stable et, 12 mois plus tard²⁸, qui sont restés logés ou qui ont réussi à quitter le programme ». Les données du programme montrent que 58 % des personnes qui ont été placées dans un logement plus stable au cours de l'exercice 2019 à 2020 pouvaient être contactées (7 597²⁹ personnes sur 13 057). De ces 7 597 personnes, 70 % (5 323) avaient conservé leur logement ou avaient réussi à quitter le programme, comparativement à l'objectif annuel de 75 %. Le programme n'a pas encore recueilli de données sur cet indicateur pour l'exercice 2020 à 2021³⁰.

Les intervenants communautaires qui ont participé aux groupes de discussion et les experts en la matière qui ont participé aux entrevues ont indiqué qu'il y a une pénurie de logements stables, abordables et sécuritaires dans les collectivités. La pénurie de logements empêche les collectivités de placer les personnes en situation d'itinérance dans des logements plus

²⁶ Dans le cadre des projets, on attribue un identificateur unique à chaque client au cours de chaque exercice. Toutefois, l'identificateur peut être différent pour la même personne au cours des années si la personne quitte le programme au cours d'un exercice financier et y revient au cours d'un autre exercice. Par conséquent, il y a une possibilité de double comptabilisation dans le calcul du nombre total de 31 928.

²⁷ Selon les documents du programme, si le programme atteint sa cible, 71 500 personnes au total devraient être placées dans un logement plus stable d'ici l'année 3 (2021 à 2022).

²⁸ Bien qu'il s'agisse d'un indicateur pertinent, les documents du programme ne fournissent pas de preuve indiquant si la surveillance de la situation du logement pendant 12 mois après l'intervention est une période suffisante pour évaluer si les personnes ou les familles en situation d'itinérance peuvent être considérées comme étant mieux logées ou comme ayant quitté l'itinérance. Les responsables du programme ont indiqué que, compte tenu du fardeau en matière de rapports, ils pensent que 12 mois après l'intervention devraient suffire.

²⁹ 7 579 est le nombre total de personnes qui « ont réussi à quitter le programme avant 12 mois ou à tout moment avant », « n'ont pas été hébergées pendant 12 mois » et « ont été hébergées après 12 mois et ont tout de même eu besoin de soutien ».

³⁰ Il y a eu des retards dans le lancement du nouveau système de rapports en ligne sur les résultats de Vers un chez-soi, qui nécessitait un exercice manuel de collecte de données pour les deux premières années du programme (les exercices 2019 à 2020 et 2020 à 2021). Par conséquent, au moment de l'évaluation, il n'y avait pas de résultats disponibles à analyser pour la période de 2021 à 2022 pour les personnes qui avaient été placées dans des logements plus stables au cours de l'exercice 2020 à 2021.

stables. Cela témoigne de la complexité du soutien aux personnes et aux familles en situation d'itinérance. Notamment, l'interconnectivité du programme et la responsabilité partagée avec d'autres intervenants, comme les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et municipaux.

Au sujet du soutien à la prévention

Comme le montrent les données du programme pour l'exercice 2019 à 2020, 45 % des projets (309 projets sur 694) ont reçu du financement pour des activités liées à la prévention. Ces projets ont permis de constater que 27 108 personnes ont bénéficié de services de prévention et de détournement des refuges. Ce nombre dépasse la cible du programme (10 800) pour l'exercice en cours. Parmi les personnes qui ont reçu des services de prévention et de détournement des refuges, les projets ont recueilli des données de suivi sur 62 % d'entre elles (16 746 personnes sur 27 108). Parmi les personnes dont les données ont été recueillies et qui ont pu être contactées (11 624), 93 % sont demeurées logées après trois mois (10 785).

De plus, au cours de l'exercice 2020 à 2021, 34 % des projets (439 sur 1 280) ont reçu du financement pour des activités liées à la prévention. Dans le cadre de ces projets, 35 241 personnes ont bénéficié d'une intervention de prévention et de détournement des refuges. Parmi les personnes qui ont reçu des services de prévention et de détournement des refuges, les projets ont recueilli des données de suivi sur 66 % d'entre elles (23 089 sur 35 241). Parmi les personnes dont les données ont été recueillies et qui ont pu être contactées (11 756), 91 % sont demeurées logées après trois mois (10 704).

Dans l'ensemble, au cours des deux années allant de 2019 à 2020 et de 2020 à 2021, 62 349 personnes³¹ ont bénéficié de services de prévention et de détournement des refuges, ce qui dépasse l'objectif cumulatif³² du programme (46 600) pour l'exercice 2021 à 2022.

Bien que les données du programme montrent qu'il a dépassé ses cibles en matière de prestation de services d'intervention de prévention et de détournement, les intervenants communautaires qui ont participé aux groupes de discussion et les experts en la matière qui ont participé aux entrevues ont indiqué que, étant donné que la plus grande partie du financement est utilisée pour répondre aux besoins immédiats continus des personnes itinérantes, les collectivités ne peuvent accorder la priorité aux projets axés sur la prévention

³¹ Dans le cadre des projets, on attribue un identificateur unique à chaque client au cours de chaque exercice. Toutefois, l'identificateur peut être différent pour la même personne au cours des années si la personne quitte le programme au cours d'un exercice financier et y revient au cours d'un autre exercice. Par conséquent, il y a une possibilité de double comptabilisation dans le calcul du nombre total de 62 349.

³² Selon le document du programme, l'objectif est de placer 46 600 personnes dans des logements plus stables d'ici la troisième année du programme.

et l'affectation de fonds à des stratégies de prévention. Par exemple, les intervenants communautaires ont mentionné qu'il n'y avait pas assez de fonds pour garder les familles dans un logement et mettre en place plus de stratégies en amont pour prévenir l'itinérance.

Au sujet de la prestation de services de soutien complets (approche enveloppante)

Comme le montre la constatation 3, le programme appuie les activités liées aux mesures de soutien intégrées. Les documents du programme montrent également que, bien que la prestation de services médicaux relève principalement des gouvernements provinciaux et territoriaux, le programme a introduit des activités admissibles temporaires liées aux soins de santé pendant la pandémie de COVID-19. Les données du programme montrent que pendant la période de COVID-19, les bénéficiaires ont reçu environ 6 % du financement aux « services de santé et médicaux liés à la COVID-19 ».

Malgré ce faible montant, les intervenants communautaires des groupes de discussion ont indiqué que la prestation de soins de santé complémentaires est nécessaire pour réduire et prévenir l'itinérance. Ils ont suggéré la continuité de l'admissibilité aux services de santé et aux services médicaux après la pandémie de COVID-19.

La littérature montre également une forte prévalence de problèmes mentaux et physiques chez les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir (entre 25 et 50 %). Il y a aussi un besoin élevé de services de soutien en santé mentale et physique pour aider les personnes qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir³³.

3.4 Appuyer la mise en œuvre du système d'accès coordonné

Constatation 5 : Le programme a aidé les collectivités à mettre en œuvre un système d'accès coordonné axé sur les données en fonction de leurs besoins.

Un système d'accès coordonné est le processus par lequel les personnes et les familles en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance sont dirigées vers des points d'accès communautaires, où des travailleurs formés utilisent un outil d'évaluation commun pour mesurer l'ampleur des besoins de la personne ou de la famille, en vue d'accorder un ordre de priorité dans l'accès aux services de soutien au logement et de faciliter le jumelage avec les interventions disponibles en matière de logement³⁴.

Comme l'analyse documentaire l'indique, un système d'accès coordonné pourrait faire partie de la solution à l'itinérance. Dans le cadre du processus d'accès coordonné, les collectivités peuvent élaborer et mettre en œuvre une approche axée sur les résultats. En recueillant des

³³ Aleman, 2016 ; Beer, et coll., 2019 ; Collins et Schormans, 2021 ; Durbin, et coll., 2018 ; Montgomery et coll., 2013 ; Nishio, et coll., 2017 ; O'Donovan, et coll., 2020 ; Rodrique (2016)

³⁴ Directives de Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance

données plus complètes et détaillées sur les ressources et les personnes dans le besoin, les collectivités peuvent établir des bases de référence par rapport aux résultats finaux, mesurer les progrès vers l'atteinte des objectifs et cerner les tendances et les défis liés à l'itinérance³⁵.

Depuis le lancement du programme en 2019, les 57 collectivités financées dans le cadre du volet Communautés désignées (à l'extérieur du Québec) et les 3 capitales territoriales financées par le volet Itinérance dans les territoires sont tenues de mettre en œuvre un accès coordonné avec un système de données centralisé et de faire la transition vers une approche axée sur les résultats tel que convenu dans leurs ententes de contribution. Parmi ces collectivités, 47 doivent mettre en œuvre l'accès coordonné d'ici le 31 mars 2022. De plus, 13 collectivités doivent mettre en œuvre le système d'ici le 31 mars 2023³⁶. Les sept collectivités désignées du Québec travaillent à une mise en œuvre progressive d'ici le 31 mars 2023.

Les responsables du programme, durant des entrevues, et les intervenants communautaires, durant les groupes de discussion, ont indiqué que la ou les initiatives financées par le programme fournissaient des ressources et du soutien pour mettre en œuvre un système d'accès coordonné axé sur les données. Notamment, les répondants ont mentionné que l'éventail de mesures de soutien généralisées et individualisées était utile. Selon les documents et les responsables du programme, cet éventail comprend :

- Le financement direct aux collectivités dans le cadre du volet Capacité communautaire et innovation
- Le soutien aux organismes partenaires financés dans le cadre du volet Capacité communautaire et innovation pour fournir des ressources et des conseils
 - Le soutien offert dans le cadre du programme Prêt pour zéro été jugé particulièrement utile.
- Certaines mesures de soutien du programme, notamment :
 - Le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA)
 - Des produits d'information, comme un guide sur l'accès coordonné, des guides du SISA, un cahier de travail sur le leadership, des études et un bulletin d'information
 - Une formation et des présentations pendant diverses réunions d'intervenants (comme le Forum des entités communautaires)
- Les services de soutien individuel offerts par les agents de Service Canada ou par l'entremise du Centre de soutien à la clientèle du SISA

³⁵ Coordinated access system operation manual, 2015; MacAlpine et coll., 2015

³⁶ Aux fins de la production de rapports, cela représente 59 collectivités qui doivent mettre en œuvre l'accès coordonné et la transition vers une approche axée sur les résultats, car Charlottetown et Summerside produisent des rapports communs.

Constatation 6 : Il est possible d'améliorer la capacité en matière de données et l'adhésion de certaines collectivités et des bénéficiaires de financement à la mise en œuvre de l'accès coordonné

Le programme a établi des exigences minimales pour chacune des catégories ci-dessous évaluent la capacité d'une collectivité à mettre en œuvre un système d'accès coordonné :

- Gouvernance
- Système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII)
- Points d'accès au service
- Triage et évaluation
- Jumelage et aiguillage vers les places libres

Les documents du programme montrent les résultats au 31 mars 2021, soit un an avant que la plupart des collectivités soient tenues d'avoir un accès coordonné entièrement mis en œuvre. Les données suggèrent que l'accès coordonné et ses composantes n'ont pas encore été entièrement mis en œuvre dans toutes les collectivités. Cependant, les collectivités avaient réalisé des progrès à divers niveaux d'achèvement. En particulier :

- 15 % des collectivités (9 sur 59) ont mis en œuvre toutes les exigences minimales de l'accès coordonné avant la fin de l'exercice 2020 à 2021
- 97 % des collectivités (57 sur 59) avaient au moins commencé à mettre en œuvre certaines des exigences minimales de l'accès coordonné
- 34 % des collectivités (20 sur 59) avaient une liste d'identificateurs uniques complète et en temps avant la fin de l'exercice 2020 à 2021
- 36 % des collectivités (21 sur 59) ont déclaré leurs émissions résultats communautaires avant la fin de l'exercice 2020 à 2021

Comme l'examen des documents le suggère, l'objectif du programme est d'avoir 66 % des collectivités désignées rendre compte des résultats au niveau communautaire et mettre en œuvre un accès coordonné avant la fin de l'exercice 2021 à 2022. Pour que le programme atteigne ses objectifs, selon les données du programme, au cours de l'exercice 2021 à 2022 :

- 41 % des collectivités doivent encore mettre en œuvre toutes les exigences minimales du système d'accès coordonné
- 30 % des collectivités doivent encore rendre compte de leurs résultats à l'échelle communautaire

Les intervenants communautaires qui ont participé aux groupes de discussion et les responsables du programme qui ont participé aux entrevues ont cerné les obstacles suivants à la mise en œuvre du système de l'accès coordonné et de ses composantes :

- Ressources ou capacités insuffisantes : Les entités communautaires et les fournisseurs de services n'étaient pas suffisamment équipés pour mettre en œuvre les diverses

caractéristiques de l'accès coordonné. En particulier, les caractéristiques concernant l'infrastructure de données pour un système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII), la gestion des données et la saisie des données ont été considérées comme les plus problématiques.

- La capacité liée aux données dans les collectivités a été particulièrement touchée par le manque d'expertise technologique dans les collectivités et les organisations de projet, le manque de personnel dévoué dans les organismes de prestation de services et le roulement du personnel dans les organismes de prestation de services.
- Adhésion : Le désir limité des intervenants ou des partenaires communautaires d'appuyer le nouveau système était attribuable à leurs préoccupations concernant :
 - La confidentialité des données et gouvernance
 - La capacité de l'accès coordonné de respecter et de répondre aux besoins des membres des Premières Nations, des Métis et des Inuits en situation d'itinérance
 - Une préférence pour investir des ressources dans la prestation de services aux clients
 - Le fardeau administratif supplémentaire
 - La transition de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance vers les résultats plus généraux associés à la stratégie Vers un chez-soi
- Les défis liés à la collaboration (élaborés dans la Constatation 8)
- Les défis liés à la pandémie de COVID-19
- Dans certains contextes, les intervenants communautaires ont eu de la difficulté à utiliser le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA), lorsque le gouvernement provincial ou territorial détenait la licence.

Témoignages d'intervenants communautaires dans les entrevues

« Le gouvernement fédéral a vraiment sous-estimé la quantité de ressources et le temps qu'il faut aux collectivités pour obtenir les données. » – Intervenant territorial

« Je pense que l'aspect informatique inquiète les gens. » – Intervenant territorial³⁷

3.5 Favoriser la collaboration pour faire progresser la mise en œuvre du système d'accès coordonné

Constatation 7 : Le programme a fourni une orientation, des ressources et du soutien aux intervenants communautaires, provinciaux et territoriaux afin de favoriser la collaboration pour mettre en œuvre un système d'accès coordonné axé sur les données.

³⁷ Type d'intervenant non précisé en raison de la petite taille de l'échantillon

Les responsables du programme et les intervenants communautaires ont indiqué, lors des entrevues et des groupes de discussion, que la collaboration entre les différents intervenants et partenaires était un élément clé de la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné complet. Les répondants ont indiqué que la collaboration entre les groupes suivants a permis d'établir les relations et les liens nécessaires :

- Parmi les partenaires communautaires qui ciblent et établissent les priorités des besoins
- Entre les partenaires autochtones et non autochtones
- Pour ce qui est des partenaires des gouvernements provinciaux et territoriaux

Les intervenants communautaires et les responsables du programme ont indiqué que les éléments suivants du programme ont aidé les partenaires communautaires à favoriser la collaboration :

- Conception de programmes
 - Comme l'indiquent les ententes de contribution, les collectivités sont tenues mettre sur pied un Conseil consultatif communautaire ou régional. Ce conseil appuie la collaboration générale et la planification et la production de rapports au niveau communautaire.
 - Les directives du programme exigent que les collectivités désignées conçoivent et mettent en œuvre l'accès coordonné en collaboration avec les principaux groupes d'intervenants et partenaires.
 - Le financement du volet Capacité communautaire et innovation est offert à l'échelle régionale aux collectivités pour appuyer la mise en œuvre de l'accès coordonné.
- Exécution du programme
 - Information, formation ou orientation sur la collaboration reçue d'organismes ou d'entrepreneurs financés par le programme dans le cadre du volet Capacité communautaire et innovation.

Les responsables du programme et les documents du programme montrent que les éléments suivants de la conception du programme ont appuyé une collaboration entre les partenaires autochtones et non autochtones :

- Le programme exige une collaboration entre les volets Communautés désignées et Itinérance chez les Autochtones lorsqu'ils sont situés au même endroit.
- Dans les collectivités où les volets Communautés désignées et Itinérance chez les Autochtones coexistent, les organismes autochtones de services aux sans-abri reçoivent du financement dans le cadre du volet Capacité communautaire et innovation. Ce financement appuie leur engagement à mettre en œuvre un système d'accès coordonné.
- En réunissant des entités communautaires autochtones dans le cadre du Forum national sur l'itinérance chez les Autochtones, le programme offre un certain soutien aux entités

des communautés autochtones et aux conseils consultatifs des communautés autochtones pour élaborer leurs stratégies de mise en œuvre de l'accès coordonné en collaboration avec les collectivités désignées.

Les documents du programme montrent que le programme a tenu les réunions suivantes avec les partenaires des gouvernements provinciaux et territoriaux afin d'élaborer des stratégies et de mettre en commun des pratiques exemplaires liées à la mise en œuvre de l'accès coordonné :

- Six forums ouverts sur l'itinérance : intervenants fédéraux, provinciaux et territoriaux. Cela répond à l'objectif du programme de six réunions par année
- Deux groupes de travail trilatéraux de la Colombie-Britannique : intervenants fédéraux, provinciaux, territoriaux et communautaires

Constatation 8 : Il est possible d'améliorer la collaboration pour faire progresser la mise en œuvre du système d'accès coordonné.

Les représentants du programme et les intervenants communautaires interrogés ont indiqué que la collaboration entre les intervenants locaux pour l'accès coordonné variait d'une collectivité à l'autre. Certaines collectivités n'avaient pas entamé de collaboration formelle, tandis que d'autres ont signalé le recours régulier à des voies de collaboration formelles et informelles. Par exemple, la mesure dans laquelle les partenaires et les organisations autochtones étaient mobilisés par leurs homologues non autochtones variait d'une collectivité à l'autre. L'examen des documents a révélé que :

- 75 % des collectivités (44 sur 59) ont collaboré avec des organisations autochtones et des conseils consultatifs des communautés autochtones à la conception et à la mise en œuvre de l'accès coordonné
- Dans 25 % des collectivités (15 sur 59), aucune collaboration de ce genre n'a été identifiée

Les entrevues avec les responsables du programme et un examen des documents du programme ont permis de déterminer les facteurs suivants qui ont une influence sur la collaboration entre les partenaires communautaires :

- Facteurs locaux :
 - Nature des relations existantes (par exemple, dans certaines collectivités, il y a eu rupture de la relation ou d'autres sensibilités qui rendent la collaboration difficile)
 - Niveau de soutien de la direction locale (par exemple, dans certaines collectivités, il y a des défis liés au soutien des dirigeants locaux dans l'utilisation du SISA.)
 - Niveau d'adhésion parmi les prestataires de services locaux (par exemple, dans certaines collectivités, il est nécessaire de mieux comprendre les avantages d'une approche axée sur les données et d'accroître la volonté de l'adopter.)

- Facteurs externes à la collectivité :
 - Les gouvernements provinciaux ou territoriaux décident parfois que la collectivité avait accès au SISA

L'équipe d'évaluation a examiné les documents du programme, y compris les points de vue des entités communautaires désignées ou territoriales et des responsables du programme. Elle a cerné les facteurs suivants qui ont nui à la collaboration entre les partenaires non autochtones et autochtones :

- Le programme exige que les collectivités désignées et les trois capitales territoriales qui reçoivent également du financement du volet Capacité communautaire et innovation mettent en œuvre un accès coordonné. Cela contribuait parfois à des déséquilibres de « pouvoir » et de financement. Cette participation ou influence limitée des Autochtones dans le processus d'accès coordonné.
- Les contraintes de temps pour mener une mobilisation significative entre les partenaires autochtones et non autochtones.
- Les problèmes de communication entre les partenaires non autochtones et autochtones. Il y a un manque de communication significative pour appuyer une plus grande clarté et transparence et une meilleure compréhension des priorités, des défis et des possibilités.
- Les progrès limités réalisés en matière d'accès coordonné, ce qui limite la collaboration connexe.

3.6 Soutien en réponse à la pandémie de COVID-19

Constatation 9 : Les activités facilitées par le financement supplémentaire lié à la COVID-19 ont contribué à limiter la propagation de la COVID-19 chez les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir, et à relever les défis supplémentaires qui ont été introduits ou aggravés pendant la pandémie³⁸.

Comme l'indiquent les documents du programme, en réponse à la pandémie de COVID-19, en 2020, le programme a distribué 394 200 000 \$ en financement supplémentaire dans le cadre du Plan d'intervention économique du Canada pour répondre à la COVID-19 aux bénéficiaires du programme. Le programme a attribué ce financement par les moyens suivants :

- Deux enveloppes de financement ont été annoncées le :
 - 18 mars 2020 (34 % du financement total lié à la COVID-19)
 - 21 septembre 2020 (60 % du financement total lié à la COVID-19)

³⁸ L'annexe C présente plus de détails sur les défis supplémentaires introduits ou aggravés pendant la pandémie.

- Financement provenant de la réserve ou du report³⁹ (6 % du financement total lié à la COVID-19)

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, en réponse à la COVID-19, le secteur des services aux sans-abri de la province de Québec a également reçu environ 70 millions de dollars grâce à l'Entente Canada-Québec. Ce financement a été réparti entre les 16 régions sociosanitaires du Québec.

Les constatations des documents du programme, les entrevues avec les intervenants communautaires et les pratiques exemplaires et lignes directrices figurant dans la documentation confirment que les activités facilitées par le financement supplémentaire lié à la COVID-19 ont contribué de façon positive à limiter la propagation de la COVID-19 ainsi que de relever des défis nouveaux ou plus grands.

Les membres des entités communautaires et des conseils consultatifs communautaires, ainsi que les gestionnaires et les travailleurs de première ligne des organisations qui ont reçu du financement dans le cadre de la COVID-19 étaient généralement satisfaits du niveau de financement, de la rapidité du versement du financement et de la souplesse par rapport aux exigences de financement préexistantes⁴⁰. Ils ont mentionné que le fait d'avoir un financement plus souple et en temps opportun leur permettait de mener diverses activités. Ces activités ont aidé à répondre aux besoins des clients au début de la pandémie.

Selon les documents du programme, en réponse à la pandémie de COVID-19, le programme a introduit des flexibilités temporaires. Il a également ajouté des exemples précis de la façon dont le financement peut être utilisé pour permettre des interventions communautaires rapides et efficaces. Afin d'aider les collectivités à élaborer et à mettre en œuvre des réponses de lutte efficace contre la COVID-19, des modifications temporaires ont été apportées aux directives :

- Services répondant aux besoins essentiels : Il n'était pas nécessaire que la prestation des services répondant aux besoins essentiels soit liée à des activités de sensibilisation ou d'intervention visant à améliorer la stabilité du logement. Les services répondant aux besoins essentiels comprennent certains services comme les services essentiels liés à la fourniture de lits dans les refuges d'urgence, de nourriture et de refuge.
- Services médicaux et de santé : Les collectivités pouvaient utiliser temporairement les fonds du programme pour fournir des services médicaux et de santé généraux, des services de santé mentale (y compris du counseling) et des services de soutien en matière de toxicomanie. Ces services sont déjà fournis par les provinces et les territoires. Les collectivités pouvaient également embaucher des professionnels de la santé comme des infirmières et des médecins pour fournir des services directement aux clients.

³⁹ La date de l'annonce n'a pas été mentionnée dans les documents du programme.

⁴⁰ L'annexe C présente plus de détails sur le montant et la répartition du financement lié à la COVID-19, la souplesse et la rapidité du financement.

Cette catégorie sera retirée le 31 mars 2023. Le programme encourage toujours les collectivités à continuer d'aiguiller les personnes vers les services cliniques, de santé et de traitement (y compris le soutien en santé mentale et en toxicomanie) avec des services de gestion de cas et de réduction des méfaits.

Afin de permettre des interventions communautaires rapides et efficaces contre la COVID-19, le programme a également mis en place les assouplissements suivants :

- Contributions communautaires : Les collectivités désignées n'avaient pas à indiquer une contribution communautaire minimale de 1 \$ pour chaque dollar de financement reçu dans le cadre de la COVID-19, en plus du financement supplémentaire reçu par la suite.
- Restrictions géographiques : Les bénéficiaires du volet Communautés désignées et Itinérance chez les Autochtones pouvaient financer des sous-projets situés à l'extérieur des limites de leurs services traditionnels.
- Planification et rapports publics : Les collectivités n'avaient pas à remplir un Rapport communautaire en matière d'itinérance pour la période couvrant l'exercice 2019 à 2020. Le prochain Rapport communautaire en matière d'itinérance pourrait plutôt couvrir les exercices 2019 à 2020 et 2020 à 2021.

Toutefois, les intervenants communautaires qui ont participé aux entrevues ont indiqué que les défis liés au financement lié à la COVID-19 étaient les suivants :

- Financement
 - Besoin de financement supplémentaire
 - Pression pour dépenser le financement rapidement
 - Prolonger la durée du financement pour soutenir les collectivités dans la foulée de la COVID-19
- Établissement de rapports
 - Les exigences en matière de rapports n'étaient pas claires et exhaustives
 - L'entité communautaire a dû demander à tous les responsables de projet des données qui n'avaient pas été demandées au départ

Témoignages d'intervenants de la collectivité dans les entrevues des études de cas

« L'échéancier dans lequel le financement doit être dépensé n'était pas vraiment fondé sur la réalité. En tant qu'entité communautaire, nous avons essayé de communiquer certaines de ces frustrations à Service Canada. » — Entité communautaire qui a reçu le financement d'urgence lié à la COVID-19 dans le cadre de Vers un chez-soi

« Les exigences en matière de déclaration étaient intenses pour le financement lié à la COVID, et cela s'est avéré problématique après coup. Ils auraient pu être plus clairs quant aux données qu'ils voulaient recueillir grâce au financement lié à la COVID-19. » — Entité

communautaire qui a reçu le financement d'urgence lié à la COVID-19 dans le cadre de Vers un chez-soi

« Il était extrêmement important de prévenir la transmission communautaire et d'être en mesure de fournir ce service, et nous aurions vu plus de transmission communautaire si nous n'avions pas eu accès [aux ressources nécessaires pour acheter de l'équipement de protection individuelle]. » — Gestionnaire ou travailleur de première ligne d'une organisation qui a reçu le financement d'urgence lié à la COVID-19



4 Recommandations

La portée du présent rapport examine la conception et la mise en œuvre du programme à Emploi et Développement social Canada, tandis que les représentants d'Infrastructure Canada répondront aux recommandations de l'évaluation et seront responsables de la réponse de la direction et du plan d'action. Service Canada, à Emploi et Développement social Canada, peut également formuler des commentaires sur les recommandations si celles-ci portent sur le versement du financement par Service Canada.

4.1 Recommandation 1

Le programme offre une capacité et un soutien techniques supplémentaires aux collectivités et aux bénéficiaires de financement pour la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné axé sur les données.

Le programme offre du financement et du soutien aux collectivités pour la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné axé sur les données. Toutefois, selon les constatations 6 et 8, les études de cas, les examens de documents, les entrevues avec les principaux intervenants et les conclusions des groupes de discussion montrent qu'il y a des occasions :

- D'offrir du financement et du soutien aux collectivités pour la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné axé sur les données
- D'améliorer le soutien pour la mise en œuvre d'un accès coordonné axé sur les données. Comme le montre la preuve, dans certains cas, les collectivités souhaitent peu mettre en œuvre le système d'accès coordonné et la collaboration entre les différents partenaires.

Par conséquent, le programme peut accroître l'engagement direct avec différents partenaires et intervenants afin de mieux comprendre les besoins, les défis, les obstacles et les pratiques exemplaires de la collectivité. Le programme, en collaboration avec différents partenaires et intervenants, peut également préparer des outils et des ressources conviviaux, accessibles et à jour, comme des conseils, des défis communs, des solutions, des leçons apprises et des exemples de réussite, qui peuvent accroître le niveau d'achat par les collectivités et les bénéficiaires du financement.

4.2 Recommandation 2⁴¹

Avec la contribution des partenaires autochtones, le programme offre un soutien supplémentaire pour une collaboration et une consultation précoces et significatives entre les partenaires autochtones et non autochtones.

⁴¹ La recommandation 2 concernant l'itinérance chez les Autochtones est fondée sur les données et les documents du programme, ainsi que sur des entrevues et des groupes de discussion avec des intervenants non autochtones. Ces entrevues et ces groupes de discussion n'incluaient pas de partenaires autochtones.

Le programme offre du financement et du soutien par l'entremise de différents volets pour appuyer les projets dirigés par des Autochtones et axés sur les Autochtones. Cependant, selon la constatation 2, la recension des écrits, les examens de documents, les études de cas, les entrevues avec les principaux intervenants et les groupes de discussion, il est possible :

- D'offrir un soutien supplémentaire pour une collaboration précoce et significative entre les partenaires autochtones et non autochtones

Par conséquent, avec l'aide de partenaires autochtones, le programme a l'occasion d'améliorer et de renforcer la participation significative des partenaires autochtones et non autochtones. Cette participation est essentielle à la conception et à la mise en œuvre du système local d'accès coordonné, au fonctionnement des conseils consultatifs communautaires ou régionaux et à la prestation de services adaptés aux cultures.

4.3 Recommandation 3

Le programme devrait examiner les possibilités d'harmoniser davantage les initiatives liées à l'itinérance et au logement.

L'itinérance et le logement sont des domaines où la responsabilité est partagée. Pour lutter contre l'itinérance, le programme partage la responsabilité avec d'autres acteurs fédéraux (comme la Société canadienne d'hypothèques et de logement), les gouvernements provinciaux et territoriaux et les administrations municipales et les organismes sans but lucratif. Tous sont responsables d'un grand nombre d'institutions et de systèmes publics essentiels à la prévention et à la réduction de l'itinérance, y compris le logement abordable, les soins de santé, la santé mentale, la protection de l'enfance et les services correctionnels.

Comme le montre la constatation 4, les données tirées de la recension des écrits, de l'examen des données administratives, des groupes de discussion et des entrevues auprès d'informateurs clés indiquent que la pénurie de logements abordables dans les collectivités a une incidence sur la capacité de placer les personnes et les familles dans un logement stable à long terme. Aussi, les données probantes provenant des groupes de discussion et des entrevues avec les principaux intervenants indiquent que les collectivités ne peuvent accorder la priorité à certaines stratégies, comme les projets axés sur la prévention, en raison d'un financement et de ressources insuffisants. De plus, la constatation 9 indique que les collectivités auront besoin de plus de soutien à la suite de la pandémie de COVID-19.

Compte tenu des changements dans le paysage de l'itinérance, dans le but d'accroître le financement et les ressources, le programme a l'occasion d'harmoniser, de coordonner et d'intégrer ses efforts de prévention et de réduction de l'itinérance à d'autres initiatives liées à l'itinérance (par exemple, au sein du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et territoriaux, des administrations municipales et des organismes sans but lucratif) pour

fournir suffisamment de services et de ressources dans les systèmes de services concurrents qui peuvent aider à appuyer des solutions de logement à long terme.



5 Réponse de la direction et plan d'action

5.1 Réponse générale de la direction

Le programme accueille favorablement les constatations de l'évaluation, qui soulignent l'efficacité globale de la réponse aux priorités locales en matière d'itinérance au moyen d'une approche davantage axée sur les systèmes et les données.

Si l'on inclut les investissements annoncés dans l'Énoncé économique de l'automne 2020, le Plan d'intervention économique du Canada pour répondre à la COVID-19 de 2020 à 2021, le budget de 2021 et le budget de 2022, Vers un chez-soi est un programme de près de quatre milliards de dollars sur neuf ans dans le cadre de la Stratégie nationale sur le logement dans le but ultime de prévenir et de réduire l'itinérance. À l'automne 2021, la responsabilité de Vers un chez-soi a été transférée d'Emploi et Développement social Canada à Infrastructure Canada.

La conception du programme donne aux collectivités et aux partenaires la souplesse nécessaire pour répondre aux priorités locales en investissant dans une gamme d'interventions, y compris la prévention de l'itinérance, et des programmes conçus pour répondre aux besoins des populations vulnérables (par exemple, les femmes, les personnes fuyant la violence familiale, les aînés, la communauté 2SLGBTQI+, les groupes racisés, les Autochtones, les personnes en situation de handicap, les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, les jeunes et les vétérans).

Vers un chez-soi a été lancé le 1^{er} avril 2019, et environ un an plus tard, le secteur des services aux sans-abri a été forcé de modifier les priorités en réponse à l'urgence de santé publique causée par la pandémie de COVID-19. Le gouvernement du Canada a réagi rapidement pour soutenir les collectivités en versant plus de 400 millions de dollars supplémentaires par l'entremise de Vers un chez-soi. L'Énoncé économique de l'automne 2020 et les budgets de 2021 et de 2022 ont depuis continué d'investir dans le programme. Ces fonds ont permis aux collectivités de prendre des mesures d'urgence pendant la pandémie, comme des efforts visant à réduire le surpeuplement dans les refuges, à établir des centres d'isolement et à placer des personnes dans des logements temporaires parallèlement aux efforts continus visant à améliorer la stabilité du logement et à prévenir l'itinérance.

L'évaluation met en lumière des domaines précis à examiner et à améliorer pour appuyer les efforts continus du programme visant à lutter contre l'itinérance avec des partenaires de partout au pays, y compris l'accent mis sur l'itinérance chronique. L'évaluation sous-tend également l'importance de reconnaître les expériences distinctes des Autochtones en situation d'itinérance et de veiller à ce que tous les efforts visant à lutter contre l'itinérance

chez les Autochtones comprennent une collaboration et une mobilisation précoces et significatives entre les partenaires autochtones et non autochtones.

Les constatations de l'évaluation reconnaissent que l'itinérance relève d'un domaine de compétence partagée et de responsabilité partagée, ce qui exige de la coordination, de l'innovation, du temps et des investissements prévisibles à long terme. Cela comprend la coordination des interventions à l'échelle du système qui vont au-delà des exigences du gouvernement fédéral et de Vers un chez-soi, exigeant l'adhésion et la participation de tous les ordres de gouvernement et du secteur sans but lucratif, y compris les provinces et les territoires, les municipalités, les partenaires autochtones, et organismes sans but lucratif.

5.2 Recommandation 1

Le programme offre une capacité et un soutien techniques supplémentaires aux collectivités et aux bénéficiaires de financement pour la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné axé sur les données.

Réponse de la direction

Le Ministère appuie cette recommandation.

Le Ministère s'est engagé à aider les collectivités à répondre aux priorités locales en matière d'itinérance au moyen d'une approche davantage axée sur les systèmes et les données. Bien que la pandémie de COVID-19 ait obligé les collectivités à mettre l'accent sur les mesures d'intervention en situation de pandémie, ce qui a eu une incidence sur l'état d'avancement du changement transformationnel requis pour mettre en œuvre l'accès coordonné, Infrastructure Canada reconnaît l'importance d'appuyer les efforts continus des collectivités pour réaliser et maintenir cette approche intégrée et systémique de la prestation de services qui crée des gains d'efficacité et raccourcit la voie de l'itinérance au logement.

Après la période d'évaluation, le Ministère a doublé le financement prévu pour appuyer les collectivités dans la mise en œuvre de l'accès coordonné (5,8 millions de dollars par année pour 2022 à 2023 et 2023 à 2024), l'augmentation et la prolongation du financement accordé à l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance afin de fournir une aide et un soutien techniques aux collectivités, et la publication de directives supplémentaires concernant la mise en œuvre de l'approche axée sur les résultats y compris une plus grande clarté sur les mesures que les collectivités doivent prendre pour élaborer et maintenir une liste exhaustive en temps réel.

Plan d'action de la direction	Date d'achèvement
1,1 Infrastructure Canada travaillera individuellement avec les collectivités à l'extérieur du Québec qui n'ont pas encore satisfait aux exigences du programme liées à la mise en	Printemps 2023

œuvre du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) et les aider à élaborer des plans d'action détaillant comment ils répondront aux exigences en suspens d'ici le 31 mars 2023. Sur demande, le Ministère fournira une expertise technique sur des questions comme l'établissement d'une liste d'identificateurs uniques et l'intégration de fournisseurs de services au SISA.

Pour les collectivités de la Colombie-Britannique, la mise en œuvre du SISA a été plus complexe en raison de la participation du gouvernement provincial. Infrastructure Canada travaille en étroite collaboration avec ces collectivités à l'élaboration d'une approche sur mesure pour trouver des solutions techniques afin d'harmoniser la mise en œuvre du SISA dans le cadre de Vers un chez-soi avec l'initiative de l'évaluation et l'accès coordonnés de la province.

Au Québec, Infrastructure Canada continuera à travailler avec le ministère de la Santé et des Services sociaux pendant la durée de l'accord pour soutenir les collectivités du Québec dans la mise en œuvre progressive d'un système d'accès coordonné fondé sur des données, conforme aux priorités du gouvernement du Québec et adapté aux réalités locales et régionales.

5.3 Recommandation 2⁴²

Avec la contribution des partenaires autochtones, le programme offre un soutien supplémentaire pour une collaboration et une consultation précoces et significatives entre les partenaires autochtones et non autochtones.

Réponse de la direction

Le Ministère appuie cette recommandation.

Bien que les partenaires du programme, comme les entités communautaires, assument la responsabilité ultime de l'établissement et du maintien de relations locales solides, Infrastructure Canada reconnaît la possibilité et le besoin de fournir un soutien

⁴² La recommandation 2 concernant l'itinérance chez les Autochtones est fondée sur les données et les documents du programme, ainsi que sur des entrevues et des groupes de discussion avec des intervenants non autochtones. Ces entrevues et ces groupes de discussion n'incluaient pas de partenaires autochtones.

supplémentaire pour faciliter une collaboration et une mobilisation précoces et significatives entre les partenaires autochtones et non autochtones.

Après la période d'évaluation, le Ministère a consulté des partenaires autochtones et non autochtones afin de mieux comprendre la nature de la collaboration au niveau communautaire et les possibilités pour le Ministère d'appuyer davantage des relations solides. À ce jour, ces discussions ont porté sur la collaboration liée aux rapports sur les résultats et à l'accès coordonné. Le Ministère est également en train de transférer la capacité et l'orientation de l'Unité des relations avec les Autochtones, au sein de la Direction des politiques en matière d'itinérance afin d'offrir un nouveau soutien pour ce travail à l'avenir.

Plan d'action de la direction	Date d'achèvement
2.1 Infrastructure Canada continuera de collaborer avec les partenaires autochtones et non autochtones afin de mieux comprendre la nature de la collaboration au niveau communautaire et les possibilités pour le Ministère de renforcer les relations.	Hiver 2024
2.2 En fonction du point 2.1, Infrastructure Canada déterminera et mettra en œuvre des mesures concrètes pour appuyer une collaboration et une mobilisation précoces et significatives entre les partenaires autochtones et non autochtones, et élaborera un plan pour mettre en œuvre ces mesures.	Automne 2024

5.4 Recommandation 3

Le programme devrait examiner les possibilités d'harmoniser davantage les initiatives liées à l'itinérance et au logement.

Réponse de la direction

Le Ministère appuie cette recommandation.

Bien que les efforts du gouvernement fédéral ne soient qu'une composante de la lutte contre l'itinérance, Infrastructure Canada reconnaît que la prévention et la réduction de l'itinérance exigent l'harmonisation des initiatives fédérales et le soutien et les efforts intergouvernementaux.

À la suite de la période d'évaluation, un comité de sous-ministres adjoints entre la Société canadienne d'hypothèques et de logement et Infrastructure Canada (en tant que responsable de la Stratégie nationale sur le logement) a été mis sur pied pour collaborer de façon plus officielle dans le domaine de l'infrastructure, le logement et l'itinérance. De plus, Infrastructure

Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement ont élaboré une stratégie de sensibilisation ciblée pour veiller à ce que les bénéficiaires du financement de Vers un chez-soi puissent maximiser les possibilités offertes par d'autres programmes de la Stratégie nationale sur le logement qui pourraient appuyer leurs efforts de lutte contre l'itinérance. Infrastructure Canada codirige également le Forum ouvert fédéral-provincial-territorial sur l'itinérance. Ce Forum est l'occasion pour le gouvernement du Canada, les provinces et les territoires d'engager un dialogue et une collaboration continus dans un espace informel sur les questions liées à l'itinérance.

Plan d'action de la direction	Date d'achèvement
<p>3.1 Infrastructure Canada mettra sur pied deux autres comités interministériels de la haute direction, l'un où les organismes fédéraux se réuniront régulièrement pour faciliter une meilleure coordination et une meilleure harmonisation des efforts liés à l'itinérance et à l'itinérance chronique, comme le logement et la toxicomanie et la santé mentale; et l'autre collaboration avec Anciens Combattants Canada pour promouvoir l'harmonisation des programmes, partager les lacunes émergentes et coordonner une gamme d'initiatives fédérales disponibles pour appuyer la mise en œuvre du nouveau Programme pour les vétérans sans abri (par exemple, d'autres initiatives de la Stratégie nationale sur le logement).</p>	<p>Printemps 2023</p>
<p>3.2 Infrastructure Canada collaborera avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement et les hauts fonctionnaires du Forum fédéral-provincial-territorial sur le logement afin d'explorer des options pour la création d'un groupe de travail qui inclura les sans-abri. Ce groupe de travail visera à faciliter une meilleure coordination et une meilleure harmonisation des efforts visant à combler les lacunes dans des domaines comme le logement supervisé et l'itinérance.</p>	<p>Printemps 2023</p>

6 Liste des tableaux

Tableau 1 : Dépenses du programme de 2019 à 2020 à 2020 à 2021	1
Tableau 2 : Affectations du financement de base du programme de 2019 à 2020 et de 2020 à 2021	8
Tableau 3 : Répartition selon le sexe par groupe d'âge de la population utilisant les refuges en 2019.....	11
Tableau 4 : Pratiques exemplaires canadiennes et internationales pour réduire et prévenir l'itinérance comparativement aux activités et aux projets appuyés par des volets financés à l'échelle régionale	18
Tableau 5 : Groupe de discussion communautaire et participants aux entrevues par secteur de compétence	58
Tableau 6 : Groupe de discussion communautaire et participants aux entrevues par volet de financement	58
Tableau 7 : Groupe de discussion communautaire et études de cas interrogent les participants par rôle	58
Tableau 8 : Répartition du financement lié à la COVID-19 parmi les principales activités dans le cadre de 1 438 projets qui n'ont reçu que du financement lié à la COVID-19.....	78
Tableau 9 : Affectation du financement lié à la COVID-19	79

7 Références

- Aleman, A. (2016). Mental Health and Homelessness in Canada, Canadian Observatory on Homelessness Press. [Mental Health and Homelessness in Canada | The Homeless Hub](#)
- Baker, C.K., Billhardt, K.A., Warren, J., Rollins, C., et Glass, N.E. (2010). Domestic violence, housing instability, and homelessness: A review of housing policies and program practices for meeting the needs of survivors. *Aggression and Violent Behavior*, 15(6), p. 430 à 439. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2010.07.005>
- Beer, A., Baker, E., Lester, L., et Daniel, L. (2019). The Relative Risk of Homelessness among Persons with a Disability: New Methods and Policy Insights. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(22), 4304. <https://doi.org/10.3390/ijerph16224304>
- Collins S.B. et Schormans, A.F. (2021). Making visible the prevalence of self-identified disability among youth experiencing homelessness. *Journal of Social Distress and Homelessness*. doi: [10.1080/10530789.2021.1940719](https://doi.org/10.1080/10530789.2021.1940719)
- Coordinated access system operation manual. (2015). The Way Home. [1.-Coordinated-Access-System-Operations-Manual-October-2015.pdf \(endhomelessness.org\)](#)
- Cunningham, M.K., Gillespie S., Anderson J. (2015). Rapid re-housing: what the research says. *Urban Institute: Washington, DC, USA*.
- Dashora, P., Kiaras, S., et Richter, S. (2018). Homelessness in a resource-dependent rural community: A community-based approach. *The Journal of Rural and Community Development*, 13(3), p. 133 à 151.
- Durbin, A, Isaacs, B., Mauer-Vakil, D., Connelly, J., Steer, L., Roy, S., Stergiopoulos, V. (2018). Intellectual Disability and Homelessness: A Synthesis of the Literature and Discussion of How Supportive Housing Can Support Wellness for People with Intellectual Disability. *Current Developmental Disorders Reports*, 5(3), p. 125 à 131.
- Emploi et Développement social Canada. (2019). Vers un chez-soi : Profil sur l'information sur le rendement.
- Emploi et Développement social Canada. (2019). Modalités de Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance.
- Emploi et Développement social Canada. (2020). Directives de Vers un chez-soi : la stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance. Extrait du site Web d'Infrastructure Canada : <https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html>

- Emploi et Développement social Canada (EDSC). (2021). Suivi du financement de la pandémie de COVID-19 avec dates et signatures.
- Emploi et Développement social Canada (EDSC). (2021). Détails sur le projet du programme. 2019 à 2021.
- Emploi et Développement social Canada (EDSC). (2021). Affectations de fonds pour Vers un chez-soi : Données administratives.
- Emploi et Développement social Canada (EDSC). (2022). Résultats ministériels.
- Emploi et Développement social Canada. Direction de l'évaluation. Direction générale des politiques stratégiques et de service. (2022). Rapport technique de l'examen de la littérature.
- Emploi et Développement social Canada. Direction de l'évaluation. Direction générale des politiques stratégiques et de service. (2022). Rapport technique de l'examen de la littérature.
- Emploi et Développement social Canada. Direction de l'évaluation. Direction générale des politiques stratégiques et de service. (2022). Rapport technique de l'examen des données administratives.
- Emploi et Développement social Canada. Direction de l'évaluation. Direction générale des politiques stratégiques et de service. (2022). Groupes de discussion, Entrevues avec des informateurs clés et rapports techniques d'études de cas.
- Fischer, W., Rice, D., Mazzara, A. (5 déc. 2019). *Research Shows Rental Assistance Reduces Hardship and Provides platform to Expand Opportunity for Low Income Families*. Center on Budget and Policy Priorities.
<https://www.cbpp.org/sites/default/files/atoms/files/12-5-19hous.pdf>
- Gaetz, S. and Dej, E. (2017). *A New Direction: A Framework for Homelessness Prevention*. Toronto : Presses de l'Observatoire canadien sur l'itinérance.
- Gaetz, S., Morton, E., Borato, M., Story, C. (2020). *Youth Reconnect Program Guide: An Early Intervention Approach to Preventing Youth Homelessness*. Toronto : Presses de l'Observatoire canadien sur l'itinérance et Vers un chez-soi Canada.
- Gaetz, S., Scott, F., et Gulliver, T. (Eds.) (2013). *Housing First in Canada: Supporting Communities to End Homelessness*. Toronto: Canadian Homelessness Research Network Press.
- Goodman, S., Messeri, P., et O'Flaherty, B. (2016). Homelessness prevention in New York City: On average, it works. *Journal of Housing Economics*, 31, p. 14 à 34. DOI :
<https://doi.org/10.1016/j.jhe.2015.12.001>

- Infrastructure Canada. (2022). *Vers un chez-soi : Stratégie canadienne de lutte contre l'itinérance : Un aperçu*. Extrait du site Web d'Infrastructure Canada : <https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html>
- Infrastructure Canada. Instantané de données sur l'itinérance : mise à jour sur l'Étude nationale sur les refuges 2019, <https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/reports-rapports/data-shelter-2019-donnees-refuge-fra.html>
- MacKenzie, D., Hand, T., Zufferey, C., McNelis, S., Spinney, A. et Tedmanson, D. (16 avril 2020). *Redesign of a homelessness service system for young people, AHURI Final Report 327*. Australian Housing and Urban Research Institute Limited. <https://www.ahuri.edu.au/sites/default/files/migration/documents/AHURI-Final-Report-327-Redesign-of-a-homelessness-service-system-for-young-people.pdf>.
- Milaney, K., Ramage, K., Yang Fang, X., Louis, M. (2017). *Understanding Mothers Experiencing Homelessness: A Gendered Approach to Finding Solutions to Family Homelessness*. Toronto : Presses de l'Observatoire canadien sur l'itinérance.
- Montgomery, A.E., Metreaux, S., Culhane, D. (7 janvier 2013). Rethinking homelessness prevention among persons with serious mental illness. *Social Issues and Policy Review*, 7(1), p. 58 à 82. <https://doi.org/10.1111/j.1751-2409.2012.01043.x>
- Morton, M.H., Samuels, G.M, Dworsky, A., Patel, S. (avril 2018). *Missed Opportunities: LGBTQ Youth Homelessness in America*. Chapin Hall at the University of Chicago. <https://voicesofyouthcount.org/wp-content/uploads/2018/05/VoYC-LGBTQ-Brief-Chapin-Hall-2018.pdf>
- National Center for Homeless Education Supporting the Education of Children and Youth Experiencing Homelessness. (2017). Best Practices in Interagency Collaboration Brief Series Coordinated Entry Processes: Building Mutual Engagement between Schools and Continuums of Care
- Nishio, A., Horita, R., Sado, T., Mizutani, S., Watanabe, T., Uehara, R., Yamamoto, M. (2017). Causes of homelessness prevalence: The relationship between homelessness and disability. *Psychiatry and Clinical Neurosciences*. 71, p. 18 à 188. DOI:[10.1111/pcn.12469](https://doi.org/10.1111/pcn.12469)
- O'Donovan, M.A., Lynch, e., O'Donnell, I., Kelly, K. (2020). *The experience and risk of homelessness for people with intellectual disabilities and/or autism and their families in Dublin. A mixed methods study*. Trinity Centre for Ageing and Intellectual Disability, Trinity College Dublin.
- Shinn, M., Greer, A.L., Bainbridge, J., Kwon, J., & Zuiderveen, S. (2013). Efficient Targeting of Homelessness Prevention Services for Families. *American Journal of Public Health*, 103(S2), S324-S330. DOI: 10,2105 | [AJPH.2013.301468](https://doi.org/10.2105/AJPH.2013.301468)

Tremblay, M., Gokiert, R., Kingsley, B., Mottershead, K., Pei, J. (2020, Oct.). Using developmental evaluation and community-based participatory research to develop a model of supportive housing. *Evaluation and Program Planning*.

DOI: [10.1016/j.evalprogplan.2020.101849](https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2020.101849)

United States Interagency Council on Homelessness (USICH). (Avril 2016). *10 Strategies to End Chronic homelessness*.

https://www.usich.gov/resources/uploads/asset_library/10_Strategies_to_End_Chronic_Homelessness.pdf

Vallesi S, Tighe E, Bropho H, Potangaroa M, Watkins L. (août 2020). Wongee Mia: An Innovative Family-Centred Approach to Addressing Aboriginal Housing Needs and Preventing Eviction in Australia. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 5501. DOI : 10.3390/ijerph17155501.

8 Glossaire

Points d'accès aux services : Les points d'accès relient les personnes aux ressources communautaires générales et aux ressources en logement particulières dans le Répertoire des ressources de l'accès coordonné. Lorsqu'ils auront été mis en œuvre avec succès, les personnes et les familles aux prises avec des problèmes de logement sauront comment établir des liens avec les organismes qui leur fournissent les ressources appropriées.

Prêt pour zéro : Un ambitieux effort national de changement qui aide un groupe central de collectivités de premier plan partout au pays à mettre fin à l'itinérance chronique et à l'itinérance chez les anciens combattants.

Adhésion : Acceptation et volonté d'adopter et de mettre en œuvre un système d'accès coordonné axé sur les données.

Liste par noms : Autre expression utilisée pour la liste d'identificateurs uniques (LIU). La LIU est un outil utilisé pour consigner les personnes en situation d'itinérance (par leur nom ou par un autre identificateur) dans la collectivité.

Élaboration conjointe : Un processus qui favorise un effort concerté et coordonné entre partenaires égaux.

Entité communautaire : Un groupe de soutien et d'orientation au comité consultatif communautaire sur l'itinérance pour aider à l'approbation des ententes de projet.

Rapport communautaire en matière d'itinérance (RCMI) : Un outil de production de rapports conçu pour appuyer les discussions et la prise de décisions à l'échelle locale. Il comprend des questions sur le contexte communautaire. Il comprend également une autoévaluation des efforts locaux pour atteindre les exigences minimales en matière de gouvernance et de prestation de services au niveau communautaire (accès coordonné), l'utilisation d'un système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII) et les besoins en données annualisées.

Conseil consultatif communautaire ou régional : Le comité organisateur local chargé d'établir l'orientation pour lutter contre l'itinérance dans la collectivité ou la région.

Résultats communautaires : Indiquer les résultats communautaires plutôt que les résultats individuels. Les collectivités sont encouragées à déclarer les résultats à l'échelle communautaire dans le Rapport communautaire en matière d'itinérance (RCMI). À l'aide du RCMI, les collectivités peuvent déterminer le niveau agrégé des tendances de l'itinérance dans les collectivités.

Répertoire des ressources de l'accès coordonné : Un inventaire centralisé des ressources en logement qui est officiellement coordonné et qui peut comprendre des logements, des subventions au loyer et des gestionnaires de cas.

Accès coordonné : Un processus dans le cadre duquel les clients sont dirigés vers des points d'accès communautaires. Aux points d'accès, les besoins des clients seront évalués, classés par ordre de priorité et appariés aux services de logement disponibles.

Approche axée sur les données : Recueillir, analyser et interpréter les données sur l'itinérance. L'objectif est d'aider à la prise de décisions et d'offrir du soutien et des services aux personnes qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir.

Examen de l'évaluabilité : Élément clé de la planification d'un projet d'évaluation particulier pour évaluer dans quelle mesure le programme est prêt pour une évaluation significative et dispose de données à l'appui.

Évaluation formative : Évaluation qui a lieu avant ou pendant la mise en œuvre d'un projet dans le but d'améliorer la conception et la performance du projet.

Littérature grise : Comprend les documents et les recherches produits par des organismes non universitaires, qui peuvent comprendre des documents de travail, des bulletins, des documents gouvernementaux publiés publiquement, entre autres.

Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) : Un système de collecte de données, de production de rapports et de gestion de cas élaboré sur le Web qui permet à plusieurs fournisseurs de services d'une même région géographique de mettre en œuvre un accès coordonné. Les fournisseurs de services peuvent utiliser des renseignements en temps réel sur les personnes en situation d'itinérance et les ressources dont elles ont besoin.

Système de gestion de l'information sur l'itinérance (SGII) : Un système local de technologie de l'information qui sert à recueillir des données au niveau du client et des données sur les ressources et les services en matière de logement.

Logement : Un logement qui n'est pas supervisé et qui peut être à long terme. Comprend une maison, un appartement ou une chambre (y compris un logement social) qu'une famille ou qu'une personne loue ou possède. Le logement peut comprendre des conditions de logement avec des amis ou des membres de la famille qui sont censées être à long terme.

Logement d'abord : Une approche axée sur le rétablissement pour mettre fin à l'itinérance qui permet aux personnes en situation d'itinérance (chronique) d'obtenir rapidement un logement permanent, puis d'offrir des soutiens et des services supplémentaires au besoin.

Options de logement pour les Autochtones : Des options qui tiennent compte des valeurs, des croyances et des pratiques autochtones (par exemple milieu de vie communautaire ou familial) et qui sont offertes par des organismes autochtones.

Logements plus stables : Toute amélioration du type de logement pour une personne ou une famille ou de sa capacité de conserver un logement sans aide extérieure. Ce type d'amélioration peut comprendre de passer à une situation d'itinérance à un logement de transition, à un logement supervisé ou à un logement ordinaire ou encore à tout type de logement à un type qui nécessite un niveau d'aide inférieur pour l'entretien de ce logement.

Nouvelles collectivités désignées : Au printemps 2019, le ministère du Développement économique et social a nommé six collectivités. Ces collectivités ont été choisies en fonction de ce qui suit un besoin de financement pour les sans-abri, une capacité de gérer efficacement les investissements fédéraux et une capacité de réduire l'itinérance chronique de 50 % d'ici l'exercice 2027-2028. Ces collectivités comprennent : Abbotsford (C.-B.); Chilliwack (C.-B.); Cowichan Valley (C.-B.); comté de Lambton (Ont.); district de Cochrane (Timmins), Ont.; et Kenora (Ont.).

Logements supervisés permanents : Un logement qui combine une aide au logement ou à la location avec des services de soutien individualisés et souples. Ce type de logement est destiné aux personnes ayant des besoins élevés en matière de santé physique ou mentale, de troubles du développement ou de toxicomanie.

Méthode dite « boule de neige » : Une façon de trouver de la littérature en utilisant un document clé pour consulter sa bibliographie afin de trouver d'autres titres pertinents sur un sujet.

Évaluation sommative : Évaluation qui a lieu à la fin d'un projet dans le but de déterminer si le projet a atteint ses résultats.

Logement de transition : Ce type de logement vise à offrir un milieu de vie positif à ses résidents, y compris l'expérience, les outils, les connaissances et les possibilités de développement social et de perfectionnement des compétences pour qu'ils deviennent plus autonomes. Il s'agit d'une étape intermédiaire entre le refuge d'urgence et le logement avec services de soutien. Il comporte des limites quant à la durée de séjour d'une personne ou d'une famille. Les séjours varient entre 3 mois et 3 ans.

Triage et évaluation : Processus d'évaluation de la santé et de la vulnérabilité des personnes en situation d'itinérance pour aider à établir l'ordre de priorité et à faire correspondre les ressources aux besoins des clients.

Liste d'identificateurs uniques (LIU) : Outil servant à consigner les personnes en situation d'itinérance (par leur nom ou par un autre identificateur) dans la collectivité.

Jumelage et aiguillage vers les logements vacants : Processus de jumelage des clients qui cherchent des ressources en logement avec des logements vacants ou qui le

seront prochainement dans le Répertoire des ressources de l'accès coordonné. Le jumelage est fondé sur l'admissibilité, le besoin, la préférence et l'ordre de priorité.

Approche enveloppante / services de soutien complets : Il s'agit d'une approche complète et souple pour offrir du soutien et des services. Elle comprend une vaste gamme de services comme la gestion de cas, l'encadrement financier, le soutien en santé mentale et le mentorat, entre autres.



9 Annexes

9.1 Annexe A : Approche d'évaluation

La collecte des données pour l'évaluation a eu lieu entre septembre 2021 et juin 2022.

9.1.1 Questions d'évaluation

Cette évaluation formative portait sur les questions suivantes :

1. Comment la conception du programme a-t-elle permis aux communautés et aux bénéficiaires de disposer de la souplesse nécessaire pour répondre aux besoins des divers groupes et des populations à risque⁴³?
 - 1.1. Comment la conception du programme aide-t-elle les communautés et les bénéficiaires à prioriser les divers groupes et les populations à risque en fonction des priorités et des besoins locaux?
 - 1.2. Dans quelle mesure les projets financés par le gouvernement fédéral ciblent-ils les besoins uniques des divers groupes et des populations à risque?
2. Dans quelle mesure le processus de mise en œuvre a-t-il pris en compte la surreprésentation des Autochtones qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir?
 - 2.1. Dans quelle mesure l'apport des partenaires autochtones est-il recherché et intégré à la conception et la mise en œuvre des programmes?
 - 2.2. Dans quelle mesure les projets relevant des volets de financement régionaux et du volet fondé sur les distinctions soutiennent-ils des approches adaptées pour répondre aux besoins des Autochtones qui sont sans abri ou qui risquent de le devenir?
3. Dans quelle mesure les volets de financement régionaux s'harmonisent-ils avec les besoins des communautés et des bénéficiaires en matière de financement⁴⁴?
 - 3.1. Dans quelle mesure le programme finance-t-il des projets pertinents dans le cadre des volets de financement régionaux pour que les personnes et les familles sans abri soient placées dans un logement plus stable⁴⁵?
 - 3.2. Dans quelle mesure le programme finance-t-il des projets pertinents dans le cadre des volets de financement régionaux pour que les personnes et les familles qui sont sans abri ou à risque de le devenir reçoivent du soutien⁴⁶?

⁴³ Par exemple, mais sans s'y limiter : les personnes de minorités raciales ou visibles, les femmes, les personnes diversifiées sur le plan du genre, la communauté LGBTQ2S+, les jeunes, les aînés, les populations rurales et les personnes en situation de handicap.

⁴⁴ Résultats immédiats 1 et 2 – liés à la prestation de soutien.

⁴⁵ Pour les fins de la cette question, la pertinence est évaluée en fonction de l'harmonisation avec les pratiques exemplaires de la littérature et des besoins cernés par les collectivités.

⁴⁶ Pour les fins de la cette question, la pertinence est évaluée en fonction de l'harmonisation avec les pratiques exemplaires de la littérature et des besoins cernés par les collectivités.

4. Dans quelle mesure le programme a-t-il été efficace pour soutenir les communautés dans la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné fondé sur des données et répondant à leurs besoins^{47 48}?
5. Dans quelle mesure la conception et la mise en œuvre du programme ont-elles favorisé la collaboration entre les différents intervenants⁴⁹ et partenaires⁵⁰ pour faire progresser la réponse locale à l'itinérance dans les communautés⁵¹?
6. Quelle a été l'efficacité du financement d'urgence lié à la COVID-19 versé par Vers un chez-soi dans la mise en place de mesures⁵² de lutte contre la pandémie par les communautés⁵³?

9.1.2 Sources de données

L'évaluation a utilisé six sources de données. Cela comprend une recension des écrits, un examen des documents, un examen des données administratives, des entrevues avec des informateurs clés, des groupes de discussion et des études de cas. Chaque source de données et ses limites sont décrites ci-dessous.

1. Revue de la littérature

L'analyse documentaire interne portait sur des questions d'évaluation liées à la conception et au rendement du programme. En recueillant, synthétisant et analysant plus de 140 écrits universitaires et de littérature grise, l'examen a exploré :

⁴⁷ Résultats immédiats 3, 4 et 5 – mise en œuvre du système d'accès coordonné et meilleures données sur l'itinérance.

⁴⁸ Pour les fins de la cette question, l'efficacité est évaluée en tenant compte de la mesure dans laquelle les caractéristiques d'un système d'accès coordonné axé sur les données ont été ou seront mises en œuvre, d'une description du soutien fourni, du niveau de capacité de l'infrastructure, de l'adoption à l'échelle communautaire, et les forces et les limites perçues.

⁴⁹ Par exemple, les provinces et les territoires, les municipalités, le secteur des services aux itinérants, le secteur privé et les intervenants à l'échelle nationale.

⁵⁰ Conseil national autochtone pour les sans-abris, organisations autochtones nationales, fournisseurs de services aux Autochtones en situation d'itinérance et autres partenaires autochtones.

⁵¹ Troisième résultat immédiat – collaboration.

⁵² Étant donné que les activités liées à la COVID-19 ne consistaient pas en des résultats prévus, l'évaluation portera sur l'efficacité du financement du programme pour faciliter la mise en place de mesures contre la COVID-19 par les collectivités.

⁵³ Pour les fins de cette question, l'efficacité est évaluée en tenant compte de la durée du financement, de la souplesse exercée, d'une description des activités financées, de la satisfaction à l'égard du montant et de la rapidité, de la contribution du financement pour limiter la propagation de la COVID-19, et la contribution du financement pour relever de nouveaux défis.

- Les facteurs contribuant à l'itinérance ou au risque d'itinérance de divers groupes et populations à risque
- Les facteurs contribuant à l'itinérance ou au risque d'itinérance des Premières Nations, des Inuits et des Métis
- Les pratiques exemplaires pour la mobilisation des partenaires autochtones dans la conception et l'exécution du programme
- Les pratiques exemplaires en matière de prévention et de réduction de l'itinérance
- La prévalence de la COVID-19 chez les personnes en situation d'itinérance et les travailleurs de première ligne
- Les défis posés par la pandémie de COVID-19 aux personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir
- Les processus de gestion du changement et les exigences pour passer de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance à la stratégie Vers un chez-soi

Limites et défis de la recension des écrits

Il y avait un nombre limité de ressources pertinentes et récentes liées à certains sujets, comme l'élaboration conjointe et les systèmes d'accès coordonnés. Pour assurer une couverture appropriée, une consultation a été menée auprès des responsables du programme afin de recueillir les ressources pertinentes. La méthode dite « boule de neige » a servi à vérifier les références des ressources disponibles.

2. Examen des documents

L'examen interne des documents a porté sur 150 documents de programme, notamment :

- Les lignes directrices du programme
- L'accès coordonné et les guides du SISA
- Les notes et les résumés de réunion
 - Les dialogues semestriels
 - Le Conseil autochtone et le Forum autochtone
 - Le Forum de discussion FPT sur l'itinérance
 - Les groupes de travail trilatéraux de la Colombie-Britannique
- Les documents de référence
- Les résultats du sondage
 - L'enquête sectorielle nationale sur l'itinérance
 - Le questionnaire des clients du SISA
- Les plans communautaires de Vers un chez-soi
- L'analyse du Rapport communautaire en matière d'itinérance
- Les rapports et documents finaux sur la COVID-19

- Les ententes de financement, les rapports de projet et le matériel du projet
- Les documents d'information
- Le mandat des groupes de travail
- Les recherches et analyses effectuées par la Direction de la politique sur l'itinérance

Limites et défis liés à l'examen des documents

Il y avait une grande quantité de documents à examiner. Pour atténuer ce problème, l'équipe d'évaluation a identifié, échantillonné et examiné les documents pertinents. De plus, il a été impossible de répondre à certaines des questions d'évaluation en fonction du contenu des documents. Pour résoudre ce problème, d'autres sources de données ont été utilisées pour répondre à ces questions.

3. Examen des données administratives

L'examen interne des données administratives a permis d'analyser les détails du projet qui comprenaient 2 838 projets prévus pour les exercices 2019 à 2020 et 2020 à 2021. Des statistiques sommaires et des totalisations ont été produites pour le financement de base et le financement de la réponse à la COVID-19. Les tableaux présentent le montant du financement et le nombre de projets dans le cadre des volets Communautés désignées, Itinérance chez les Autochtones, Itinérance dans les territoires et Itinérance dans les collectivités rurales et éloignées. Les tableaux présentent également le montant du financement alloué et le nombre de projets prévus par type d'activité et par groupe cible.

Limites et défis liés à l'examen des données administratives

Pendant la période de collecte des données de l'évaluation, les détails du projet n'étaient pas disponibles pour tous les projets du programme. Cette analyse comprend environ 90 % des données détaillées du projet de programme, ce qui peut encore être considérée comme une bonne représentation de l'affectation du financement du programme parmi les projets.

En plus des détails du projet qui illustrent l'affectation des fonds du programme par volets, les activités et les groupes cibles, le programme prépare des rapports annuels sur les résultats pour montrer les réalisations des projets financés.

4. Entrevues avec les informateurs clés

Onze (11) entrevues ont été réalisées auprès d'un total de 12 experts en la matière (2) et des responsables du programme (10), y compris le personnel qui fournit du soutien pour :

- Accès coordonné
- Le SISA
- Les entités communautaires autochtones
- Le volet fondé sur les distinctions

Les entrevues avec les informateurs clés ont permis de recueillir des renseignements qualitatifs et approfondis auprès de personnes ayant des points de vue éclairés et une expérience pertinente au sujet des principaux aspects de la conception et de l'exécution du programme.

5. Groupes de discussion

L'évaluation a permis de mener dix (10) groupes de discussion avec :

- 31 représentants d'entités communautaires
- 16 membres de conseil consultatif communautaire ou de conseil consultatif régional de collectivités de partout au Canada

L'objectif des groupes de discussion était d'examiner comment les points de vue des principaux intervenants différaient ou convergeaient sur la conception, l'exécution et l'efficacité du programme.

Des groupes de discussion distincts ont été organisés pour les représentants des entités communautaires et les membres de conseil consultatif communautaire ou de conseil consultatif régional. De plus, chaque discussion incluait des participants des collectivités qui ont reçu du financement par l'entremise du même ou des mêmes volets de financement administrés à l'échelle régionale afin de réduire au minimum les variables confusionnelles possibles.

6. Études de cas

Quatre (4) études de cas ont été réalisées au cours de l'évaluation pour fournir des renseignements approfondis sur les réalités locales de l'exécution et de l'avancement du programme dans les collectivités ou les régions qui ont reçu du financement par l'entremise de différents volets de financement régionaux.

Plus précisément, les études de cas portaient sur le soutien du programme pour la collaboration et l'élaboration d'un système d'accès coordonné axé sur les données ainsi que les activités soutenues par le financement supplémentaire lié à la COVID-19 qui a été entrepris pour répondre à la pandémie.

Chacune des collectivités ou régions suivantes (volet de financement entre parenthèses) a fait l'objet d'une étude de cas :

- Région de l'Ontario (régions rurales et éloignées)
- St. John's (T.-N.-L.) (communauté désignée)
- Whitehorse (Yukon) (territoire)
- Région du Québec (Entente Canada-Québec visant à soutenir la réponse du secteur de l'itinérance à la COVID-19 dans le cadre de Vers un chez-soi)

Pour chaque étude de cas, les constatations ont été éclairées par un examen des documents pertinents, de la littérature, des données administratives et de 21 entrevues virtuelles auprès d'un total de 23 intervenants communautaires, notamment :

- Représentants d'entité communautaire
- Représentants de conseil consultatif communautaire ou de conseil consultatif régional
- Gestionnaires locaux et travailleurs de première ligne des organisations qui mettent en œuvre des projets appuyés par le financement du programme
- Représentants de la province de Québec responsables de la mise en œuvre du programme

L'annexe B fournit des renseignements détaillés sur chaque étude de cas.

Répartition des groupes de discussion et des études de cas interviewés par secteur de compétence, volet de financement et rôle

Les tableaux suivants donnent un aperçu des 67 intervenants communautaires qui ont participé à des groupes de discussion ou à des entrevues dans le cadre d'études de cas. Les tableaux sont ventilés par secteur de compétence (tableau 5), par volet de financement (tableau 6) et par rôle (tableau 7).

Tableau 5 : Groupe de discussion communautaire et participants aux entrevues par secteur de compétence

Province ou territoire	Nombre de participants
Ont.*	17
T.-N.-L.*	11
C.-B.	10
Alb.	8
Man.	7
Yn*	5
Qc*	3
N.-B.	1
N.-É.	1
Nt	1
T.N.-O.	1
Î.-P.-É.	1
Sask.	1
Total	67

*Contient une communauté ou une région d'étude de cas

Tableau 6 : Groupe de discussion communautaire et participants aux entrevues par volet de financement

Volet de financement	Nombre de participants
Communauté désignée	31
Communauté désignée offrant également du financement pour l'itinérance chez les Autochtones	13
Région rurale et éloignée	13
Territoire	7
Autre (Québec)	3
Total	67

Tableau 7 : Groupe de discussion communautaire et études de cas interrogent les participants par rôle

Rôle du participant	Nombre de participants
Entité communautaire	33
Conseil consultatif communautaire ou régional	17
Gestionnaire/travailleur de première ligne	14
Représentants de la province de Québec	3
Total	67

Limites et défis liés aux entrevues avec les principaux intervenants, des groupes de discussion et des études de cas

Les constatations tirées des entrevues avec les informateurs clés, des groupes de discussion et des études de cas doivent être interprétées en tenant compte des défis et des limites suivants :

- Les constatations liées à l'itinérance chez les Autochtones sont fondées sur les données et les documents du programme, ainsi que sur des entrevues et des groupes de discussion avec des intervenants non autochtones. Ces entrevues et ces groupes de discussion n'incluaient pas de partenaires autochtones. Par conséquent, toute constatation liée au volet Itinérance chez les Autochtones devrait être considérée comme préliminaire⁵⁴.
- Les gouvernements provinciaux et territoriaux et les agents de prestation de Service Canada n'ont pas été invités à participer aux entrevues ou aux groupes de discussion. Compte tenu des particularités de l'exécution des programmes au Québec, des représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux ont été interviewés à titre d'informateurs clés.
- Il y avait des limites liées à la documentation. Par exemple, certains documents ou données n'étaient pas disponibles pour certaines collectivités étudiées et les documents disponibles ne contenaient pas toujours des renseignements détaillés. Cela a limité la capacité de valider ou d'élargir les commentaires des intervenants dans certains cas.
- Dans certains cas, les participants de la collectivité (par exemple, les gestionnaires et les travailleurs de première ligne) n'ont pas été en mesure de répondre à toutes les questions en raison d'une connaissance limitée des particularités du programme, du financement des services ou des exigences (par exemple, les activités admissibles dans le cadre du financement lié à la COVID-19).
- Le taux de réponse de certains groupes d'intervenants était faible (malgré le suivi des prolongations et les options de participation souples). Cela a accru le risque de biais de réponse et limité la capacité d'effectuer des comparaisons entre sous-groupes dans certains cas.
- Il y avait aussi des limites à la mesure dans laquelle des comparaisons entre les volets ou les secteurs de compétence pouvaient être effectuées dans certains cas en raison du caractère unique de l'approche de chaque collectivité à l'égard du programme ou de sa réponse à l'itinérance.
- L'évaluation n'a pas permis de recueillir de données auprès des bénéficiaires finaux (personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance).

⁵⁴ Veuillez noter qu'il s'agit d'une évaluation formative et que les résultats finaux d'une évaluation sommative seront fournis au cours du prochain cycle d'évaluations.

Néanmoins, les constatations et les conclusions globales sont jugées valides en raison du degré élevé de concordance entre les éléments de preuve. Les constatations et les conclusions des entrevues avec les informateurs clés, des groupes de discussion et des études de cas ont été renforcées à mesure que d'autres sources de données ont été intégrées pour élaborer des rapports ultérieurs.



9.2 Annexe B : Études de cas

9.2.1 Annexe B.1 : Étude de cas de la région de l'Ontario

Ce résumé présente les constatations générales d'une étude de cas de la région de l'Ontario.

L'étude de cas de la région de l'Ontario se rapporte à la question d'évaluation 6 :

- Quelle a été l'efficacité du financement d'urgence octroyé en raison de la COVID-19 versé par Vers un chez-soi pour faciliter la mise en place par les collectivités de mesures pour lutter contre la COVID-19 destinées aux personnes sans-abri ou à risque de le devenir?

Dans l'évaluation, on a utilisé les critères ci-dessous pour sélectionner la région de l'Ontario pour l'étude de cas, qui représente les collectivités rurales et éloignées :

- Située en Ontario et utilisant les fonds du programme octroyés dans le cadre du volet de financement Itinérance dans les collectivités rurales et éloignées
- Ayant reçu le financement d'urgence lié à la COVID-19 au cours de l'exercice 2020 à 2021

Les constatations de l'évaluation sont fondées sur un examen de l'information disponible de la région de l'Ontario par les moyens suivants :

- Documents de programme de la Région de l'Ontario
- Données administratives de la Région de l'Ontario
- Entrevues virtuelles avec six intervenants de la région de l'Ontario

Points à retenir

Le financement d'urgence lié à la COVID-19 offert dans le cadre du programme a aidé les collectivités rurales et éloignées de l'Ontario à répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance en période de besoins accrus et de crises de santé concomitantes (par exemple, les crises des opioïdes et la pandémie de COVID-19). Les activités financées par le financement d'urgence lié à la COVID-19 ont contribué à limiter la propagation de la COVID-19 et se sont attaqués aux nouveaux défis posés par la COVID-19 ainsi qu'aux problèmes persistants auxquels font face les collectivités.

Répercussions de la COVID-19

La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions négatives sur les personnes en situation d'itinérance et les travailleurs de première ligne dans les collectivités rurales et éloignées de l'Ontario. La pandémie de COVID-19 a entraîné plusieurs nouveaux défis, notamment :

- Pour les personnes en situation d'itinérance :

- Difficulté d'accéder aux refuges d'urgence, qui étaient au maximum de sa capacité compte tenu du nombre accru de personnes en situation d'itinérance pendant la pandémie de COVID-19
- Diminution de l'accès aux soutiens informels en raison des mesures de santé publique (p. ex., dormir sur le sofa d'un ami)
- Augmentation des problèmes de santé mentale, ainsi que de la consommation de substances et des décès par surdose (qui étaient attribuables en partie à la crise des opioïdes)
- Nouveaux obstacles à l'accès aux services offerts à distance aux personnes qui n'ont pas accès à des appareils électroniques
- Pour les travailleurs de première ligne :
 - Épuisement professionnel
 - Difficulté à séparer la vie personnelle de la vie professionnelle et à travailler avec les clients en raison du travail à domicile
 - Nécessité d'occuper plusieurs postes ou d'assumer une charge de travail plus lourde en raison de pénuries de personnel dans le secteur

Financement d'urgence lié à la COVID-19

Le programme a distribué environ 4,7 millions de dollars à la Région de l'Ontario pour soutenir la réponse du secteur des services aux sans-abri à la COVID-19. Le financement a été versé comme suit :

- Une première enveloppe de financement, fournie en mai 2020, a alloué 1,5 million de dollars à l'entité communautaire, Centraide Simcoe Muskoka. Cette première phase de financement lié à la COVID-19 a permis de soutenir 32 projets qui ont répondu à divers besoins urgents.
- Une deuxième enveloppe de financement a été fournie en novembre 2020 qui a alloué 3,1 millions de dollars à l'entité communautaire et soutenu 22 projets qui répondaient à des besoins urgents et à long terme.

Efficacité du financement d'urgence lié à la COVID-19

Les intervenants communautaires de la région de l'Ontario ont indiqué un niveau global de satisfaction à l'égard du montant et de la nature du financement d'urgence lié à la COVID-19. Ils ont mentionné que sans le financement d'urgence, les collectivités de la région de l'Ontario n'auraient pas été en mesure de répondre efficacement aux demandes liées à la pandémie de COVID-19.

Les intervenants communautaires ont également constaté que le financement d'urgence lié à la COVID-19 a contribué de façon positive aux objectifs prévus de réduction et d'atténuation des répercussions de la COVID-19. Par exemple :

- Limiter la propagation de la COVID-19. Des activités financées ont permis notamment :
 - L'achat d'équipement de protection, de services de conciergerie et de produits de nettoyage
 - L'obtention d'espaces d'isolement pour les clients
 - L'amélioration et l'achat de meubles plus faciles à nettoyer
- La résolution de nouvelles difficultés posées par les défis liés à la pandémie. Des activités financées ont aussi permis :
 - D'appuyer l'accès des clients à la technologie pour qu'ils puissent accéder aux services offerts virtuellement
 - D'embaucher plus de personnel dans les refuges pour soutenir le nombre accru de clients qui ont accès aux services d'hébergement

De plus, en réponse aux besoins liés à la pandémie, le financement d'urgence lié à la COVID-19 a soutenu la capacité d'offrir des services de traitement (p. ex., crise des opioïdes) et la prestation d'un soutien à la location pour prévenir l'expulsion et les logements sûrs.

Cependant, les exigences en matière de rapports associées au financement ont suscité une certaine insatisfaction, ce que les bénéficiaires ont jugé lourd et manque de clarté.

9.2.2 Annexe B.2 : Étude de cas de St John's

Ce résumé présente les résultats globaux d'une étude de cas réalisée à St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador).

L'étude de cas de St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador, porte sur :

- Questions d'évaluation 4 : Dans quelle mesure le programme a-t-il été efficace pour soutenir les collectivités dans la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné fondé sur des données et répondant à leurs besoins?
- Questions d'évaluation 5 : Dans quelle mesure la conception et la mise en œuvre du programme ont-elles favorisé la collaboration entre les différents intervenants et partenaires pour faire progresser la réponse locale à l'itinérance dans les collectivités?
- Questions d'évaluation 6 : Quelle a été l'efficacité du financement d'urgence octroyé en raison de la COVID-19 versé par Vers un chez-soi pour faciliter la mise en place par les collectivités de mesures pour lutter contre la COVID-19 destinées aux personnes sans-abri ou à risque de le devenir?

Dans l'évaluation, on a utilisé les critères ci-dessous pour sélectionner St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) pour l'étude de cas, qui représente les collectivités désignées :

- Situées à Terre-Neuve-et-Labrador et utilisant le financement du programme octroyé dans le cadre du volet Communautés désignées et représentant le Canada atlantique

- Ayant mis en œuvre un système d'accès coordonné et qui participent au programme Prêt pour zéro
- Ayant reçu un financement d'urgence lié à la COVID-19 au cours de l'exercice 2020 à 2021

Les constatations de l'évaluation sont fondées sur un examen de l'information disponible de St. John's par les moyens suivants :

- Documents de programme du St. John's
- Données administratives de St. John's
- Entrevues virtuelles avec 9 intervenants de St. John's

Points à retenir

St. John's met en œuvre le système d'accès coordonné dans la collectivité depuis avant 2019. Il a mis la mise en œuvre en attente lorsque la pandémie de COVID-19 est apparue. Un solide plan communautaire de 2019 à 2024 a été publié en 2020, suivi d'une mise à jour en 2021. Il décrivait les objectifs, les résultats et les domaines prioritaires de la collectivité, notamment la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné.

Différentes caractéristiques d'un système d'accès coordonné axé sur les données sont mises en œuvre ou sont en voie de l'être à St. John's. Cela comprend le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) 4 et un outil d'évaluation commun. L'entité communautaire End Homelessness St. John's a offert du soutien aux organismes communautaires en organisant des déjeuners-conférences. Ces séances de formation portent sur des sujets comme l'accès coordonné et le SISA 4.

Le programme a également fourni un soutien à St. John's en ce qui concerne la mise en œuvre de l'accès coordonné et la souplesse en matière de financement. Cependant, il y a eu une certaine insatisfaction à l'égard du soutien offert par le programme qui donne à penser qu'on peut faire mieux quant à l'efficacité avec laquelle il aide St. John's à mettre en œuvre un système d'accès coordonné.

Le financement d'urgence lié à la COVID-19 offert dans le cadre du programme a aidé St. John's à répondre aux besoins urgents liés à la pandémie des personnes en situation d'itinérance dans la collectivité, notamment des personnes qui ont fait face à des difficultés liées à la sécurité alimentaire, au manque de fonds, à la santé mentale et à la toxicomanie. Les activités financées ont contribué à limiter la propagation de la COVID-19, à relever les nouveaux défis posés par la pandémie de COVID-19 et à répondre à d'autres besoins communautaires.

Systeme de l'accès coordonné

St. John's a mis en œuvre un système d'accès coordonné axé sur les données avant 2019, qui comprend les caractéristiques suivantes :

- Caractéristiques de l'accès coordonné
 - Une structure de gouvernance en place sous la forme d'une table d'accès coordonné, qui comprend la participation d'organisations locales
 - SISA 4, qui est mis en place dans la collectivité
 - Un Répertoire des ressources de l'accès coordonné qui contient des ressources en logement
 - Avoir en place des points d'accès clairs qui couvrent toute la région géographique de la collectivité
 - Utilisation de l'outil d'évaluation de la vulnérabilité (Vulnerability Assessment Tool [VAT]) comme outil d'évaluation commun dans la collectivité
 - Élaboration de protocoles appliqués de façon uniforme dans la collectivité, comme des processus de jumelage des postes vacants et d'aiguillage
 - Ressources d'accès coordonnées, comme un responsable du SISA et un responsable de l'accès coordonné dans la collectivité
- Caractéristiques d'un système axé sur les données
 - Cartographie système
 - Une qualité Liste par noms (qui n'a pas encore été intégrée au SISA, mais on a l'intention de le faire)
 - Résultats communautaires, qui a été établi dans le plan communautaire de 2019 à 2024 de St. John's pour mettre fin à l'itinérance

Le rôle du programme dans le soutien de l'accès coordonné

Le programme a aidé des organismes de St. John's en répondant à leurs questions et en leur offrant un soutien en matière de leadership avant la pandémie de COVID-19. Les intervenants communautaires ont exprimé leur reconnaissance à cet égard.

Cependant, il y avait aussi des secteurs où le soutien offert par le programme était moins satisfaisant. Cela comprenait :

- Un financement insuffisant pour atteindre l'objectif de mettre fin à l'itinérance
- Un manque de clarté quant au niveau d'effort et aux coûts nécessaires à la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné dans la collectivité
- Les exigences en matière de rapports pour les bénéficiaires de financement

De plus, St. John's a bénéficié du soutien d'initiatives nationales, plus précisément Prêt pour zéro. Les intervenants communautaires ont félicité l'initiative d'avoir aidé la collectivité à réviser son Liste par noms.

L'entité communautaire End Homelessness St. John's a également fourni un soutien à l'accès coordonné. Il a été appuyé par la tenue de déjeuners-conférences pour les organismes communautaires. Au cours de ces séances, des renseignements sur des sujets comme l'accès coordonné et le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) 4 ont été communiqués.

Répercussions de la COVID-19

La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions négatives sur les personnes en situation d'itinérance et les travailleurs de première ligne à St. John's, ce qui a entraîné plusieurs nouveaux défis, notamment :

- Pour les personnes en situation d'itinérance :
 - Perte d'emploi, de finances et de revenu, y compris l'épuisement des fonds reçus au titre de la prestation canadienne d'urgence
 - Fermeture et réduction des opérations de services et de soutien
 - Consommation accrue de substances et expériences de problèmes de santé mentale
 - Incapacité de pratiquer certains aspects de la culture en raison des restrictions imposées aux rassemblements sociaux
 - Diminution de l'accès à la nourriture, ce qui entraîne des situations d'insécurité alimentaire
- Pour les travailleurs de première ligne :
 - Ils vivent du stress.
 - Ils sont incapables de travailler en personne avec les clients et ont de la difficulté à communiquer avec les clients à distance parce qu'ils n'ont pas accès à la technologie.

Financement d'urgence lié à la COVID-19

Le programme a distribué environ 2,5 millions de dollars aux services aux sans-abri de St. John's pour appuyer la réponse du secteur des services aux sans-abri à la COVID-19. Le financement a été versé comme suit :

- Une première enveloppe de financement, approuvée en mars 2020, a été fournie à End Homelessness St. John's, puis allouée pour répondre aux besoins urgents liés à la pandémie.
- Une deuxième enveloppe de financement, approuvée en septembre 2020, a été fournie à End Homelessness St. John's. Le financement a ensuite été alloué pour répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance, qui ont été exacerbés pendant la pandémie.

Efficacité du financement d'urgence lié à la COVID-19

Les intervenants communautaires de St. John's se sont dits globalement satisfaits du montant et de la rapidité du financement d'urgence. Les intervenants communautaires ont mentionné que le financement d'urgence lié à la COVID-19 contribue positivement aux objectifs prévus de réduction et d'atténuation des répercussions de la COVID-19, en incluant, par exemple :

- Limiter la propagation de la COVID-19. Des activités financées ont permis notamment :
 - Créer un fonds pour l'équipement de protection individuelle afin de fournir de l'équipement de protection aux organismes.
 - Établir un site d'isolement désigné pour les personnes en situation d'itinérance qui attendaient leurs résultats et devaient s'isoler.
 - Fournir des mesures de soutien médical et de réduction des méfaits (par exemple, des cigarettes et des collations pour encourager les gens à rester en isolement, au besoin). En outre, fournir des tests rapides aux personnes en situation d'itinérance par l'entremise d'une équipe d'infirmières en réduction des méfaits.
- Relever les nouveaux défis posés par la pandémie de COVID-19. Des activités financées ont permis notamment de :
 - Fournir un soutien en santé mentale et en toxicomanie par l'entremise de l'équipe d'infirmières en réduction des méfaits.
 - Accroître la sensibilisation et le soutien sans rendez-vous afin que les clients puissent tout de même accéder à du soutien alors que d'autres services sont fermés ou limités pendant la pandémie.
 - Fournir un accès à un soutien alimentaire par l'entremise d'une ligne d'aide alimentaire d'urgence.

De plus, le financement d'urgence lié à la COVID-19 a permis de continuer à améliorer des programmes existants. Cela a aidé à répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance et à risque de le devenir en les aidant à accéder à un logement et à un revenu d'hébergement qu'elles auraient pu perdre pendant la pandémie.

Cependant, certains se sont montrés insatisfaits des délais liés à l'utilisation des fonds, qui, selon les bénéficiaires, exerçaient des pressions sur la collectivité.

9.2.3 Annexe B.3 : Étude de cas de Whitehorse

Ce résumé présente les résultats globaux d'une étude de cas réalisée à Whitehorse, au Yukon.

L'étude de cas de Whitehorse, au Yukon, porte sur :

- Questions d'évaluation 4 : Dans quelle mesure le programme a-t-il été efficace pour soutenir les collectivités dans la mise en œuvre d'un système d'accès coordonné fondé sur des données et répondant à leurs besoins?
- Questions d'évaluation 5 : Dans quelle mesure la conception et la mise en œuvre du programme ont-elles favorisé la collaboration entre les différents intervenants et partenaires pour faire progresser la réponse locale à l'itinérance dans les collectivités?
- Questions d'évaluation 6 : Quelle a été l'efficacité du financement d'urgence octroyé en raison de la COVID-19 versé par Vers un chez-soi pour faciliter la mise en place par les collectivités de mesures pour lutter contre la COVID-19 destinées aux personnes sans-abri ou à risque de le devenir?

Dans l'évaluation, on a utilisé les critères ci-dessous pour sélectionner Whitehorse (Yukon) pour l'étude de cas, qui représente les collectivités territoriales :

- Ayant utilisé le financement reçu du programme dans le cadre du volet de financement territorial
- Ayant participé au volet Prêt pour zéro
- Ayant reçu un financement d'urgence lié à la COVID-19 au cours de l'exercice 2020 à 2021

Constatations fondées sur l'évaluation découlant d'un examen de l'information disponible à Whitehorse par les moyens suivants :

- Documents de programme du St. John's
- Données administratives de St. John's
- Entrevues virtuelles avec 5 intervenants de St. John's

Points à retenir

La ville de Whitehorse travaille à la mise en œuvre d'un accès entièrement coordonné dans la collectivité qui a été appuyé par le travail de l'intendant de l'accès coordonné dans la collectivité du programme Safe at Home et d'une équipe d'accès coordonné au logement. L'équipe de coordination de l'accès au logement, composée de fournisseurs de services et de ressources de coordination de l'accès dans la collectivité, travaille de concert pour jumeler les clients aux logements vacants au moyen d'un processus de jumelage.

En raison de problèmes liés à la délivrance de permis du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA), la ville de Whitehorse s'est heurtée à des obstacles à la mise en œuvre complète de l'accès coordonné. Pour aider à atténuer ces obstacles, le programme a fourni un soutien à la collectivité. Toutefois, le programme pourrait améliorer l'efficacité avec laquelle il aide Whitehorse à mettre en œuvre un système d'accès coordonné.

Le financement d'urgence lié à la COVID-19 offert dans le cadre du programme a aidé Whitehorse à répondre aux besoins urgents des personnes en situation d'itinérance qui ont fait face à des défis liés à la fermeture de services et à la sécurité alimentaire. Les activités financées ont contribué à limiter la propagation de la COVID-19 et à relever les nouveaux défis posés par la pandémie de COVID-19.

Systeme de l'accès coordonné

Bien qu'un système d'accès coordonné entièrement mis en œuvre soit demeuré en cours, les caractéristiques suivantes d'un système d'accès coordonné axé sur les données avaient été mises en œuvre à Whitehorse :

- Caractéristiques de l'accès coordonné
 - Une structure de gouvernance coordonnée de l'accès sous la forme d'une équipe coordonnée de l'accès au logement
 - Des points d'accès de prise en charge clairs à l'admission
 - Une utilisation l'outil d'aide à la décision sur la priorisation des services de l'indice de vulnérabilité comme outil d'évaluation commun
 - Des protocoles appliqués de façon uniforme, comme un processus de jumelage des postes vacants, des procédures d'aiguillage et une liste de facteurs de priorisation
 - Des ressources d'accès coordonnées, comme un responsable des données et un coordonnateur de l'accès coordonné dans la collectivité
- Caractéristiques d'un système axé sur les données :
 - L'existence d'une liste de logements précaires à Whitehorse
 - Une qualité Liste par noms (pas encore incluse dans le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri)

Le rôle du programme dans le soutien de l'accès coordonné

Les intervenants communautaires à Whitehorse ont souligné qu'ils avaient de la difficulté à mettre en œuvre pleinement l'accès coordonné, puisque le gouvernement du Yukon était préoccupé par les répercussions sur la vie privée de l'utilisation plus générale du SISA.

Le programme a contribué à atténuer ce problème pour aider Whitehorse à transférer la licence du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) du gouvernement du Yukon à un autre organisme communautaire, Safe at Home qui conservera le permis à l'avenir.

Whitehorse participe également au programme Prêt pour zéro, dans le cadre duquel les intervenants ont perçu qu'ils avaient reçu un soutien utile pour développer une qualité Liste par noms.

Répercussions de la COVID-19

La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions négatives sur les personnes en situation d'itinérance et les travailleurs de première ligne à Whitehorse, ce qui a entraîné plusieurs nouveaux défis, notamment :

- Pour les personnes en situation d'itinérance :
 - La fermeture des services et des infrastructures publiques souvent utilisés pour répondre aux besoins essentiels (par exemple, les toilettes publiques)
 - Un accès réduit aux banques alimentaires, ce qui a entraîné des situations d'insécurité alimentaire
 - Des préoccupations accrues liées à la COVID-19, à la santé des aînés et aux vaccins contre la COVID-19
 - Un accès réduit aux services de soutien culturel en raison des restrictions sur les rassemblements sociaux
- Pour les travailleurs de première ligne :
 - La nécessité de mesures de protection, comme l'utilisation d'équipement de protection individuelle et de désinfectant pour les mains. Les travailleurs de première ligne n'avaient pas accès à ces mesures de protection au début de la pandémie.

Financement d'urgence lié à la COVID-19

Le programme a distribué environ 2 millions de dollars à Whitehorse pour soutenir la réponse du secteur des services aux sans-abri à la COVID-19. Le financement a été versé comme suit :

- Une première enveloppe de financement a été approuvée en mars 2020. Un budget de 425 000 \$ a été alloué à l'entité communautaire, la coalition anti-pauvreté du Yukon, et a été réparti entre 15 projets.
- Une deuxième enveloppe de financement, approuvée en septembre 2020, a alloué 1,9 million de dollars à la Coalition anti-pauvreté du Yukon et a été répartie entre 7 projets.

Efficacité du financement d'urgence lié à la COVID-19

Les intervenants communautaires de Whitehorse ont indiqué qu'ils étaient satisfaits du montant en général et de la rapidité du financement d'urgence. Les intervenants communautaires ont également perçu que le financement d'urgence lié à la COVID-19 contribue positivement aux objectifs prévus de réduction et d'atténuation des répercussions de la COVID-19. Par exemple :

- Limiter la propagation de la COVID-19. Des activités financées ont permis notamment :
 - L'achat d'équipement de protection

- L'achat de meubles plus faciles à nettoyer
- La réhabilitation la transformation des espaces des installations permettant de se conformer à la réglementation sur la COVID-19
- De relever les nouveaux défis posés par les mesures liées à la pandémie. Des activités financées ont permis notamment de :
 - Offrir des programmes alimentaires et du soutien aux personnes qui n'avaient pas accès à de la nourriture ou à une soupe populaire pendant la pandémie qui a nui à leur sécurité alimentaire.
 - Fournir des cartes-cadeaux pour les minutes de téléphone cellulaire afin d'aider les clients à accéder aux services de façon virtuelle.
 - Aider un Aîné à fournir un soutien culturel à un ensemble de logements, car la capacité de se réunir pour des pratiques culturelles a été limitée pendant la pandémie.

De plus, en réponse aux besoins liés à la pandémie, le financement d'urgence lié à la COVID-19 a soutenu les achats d'immobilisations qui n'étaient pas possibles auparavant en raison du manque de financement (par exemple, logements d'urgence).

Cependant, certains se sont montrés insatisfaits des délais liés à l'utilisation des fonds, qui, selon les bénéficiaires, exerçaient des pressions sur la collectivité. Les exigences liées au financement ont également suscité un certain mécontentement, notamment en ce qui concerne les activités pour lesquelles le financement peut être utilisé.

9.2.4 Annexe B.4 : Étude de cas d'une collectivité au Québec

Ce résumé présente les conclusions générales d'une étude de cas portant sur une région au Québec⁵⁵ élaborée dans le cadre d'une évaluation formative du programme Vers un chez-soi. Dans la région, les 2 volets de financement Communautés désignées et Itinérance dans les communautés rurales et éloignées sont mis en œuvre.

L'étude de cas d'une collectivité au Québec se rapporte aux questions d'évaluation 6 : Quelle a été l'efficacité du financement d'urgence octroyé en raison de la COVID-19 versé par Vers un chez-soi pour faciliter la mise en place par les collectivités de mesures pour lutter contre la COVID-19 destinées aux personnes sans-abri ou à risque de le devenir?

En consultation avec le gouvernement du Québec, la Direction de l'évaluation a utilisé les critères suivants pour sélectionner une région représentative pour l'étude de cas :

- communautés du Québec qui a reçu un financement d'urgence lié à la COVID-19. Cette étude de cas porte spécifiquement sur l'efficacité du financement d'urgence alloué en 2020-2021 dans le cadre *l'Entente Canada-Québec visant à soutenir la réponse du*

⁵⁵ La région n'est pas désignée pour protéger la vie privée des répondants.

secteur de l'itinérance à la COVID-19 dans le cadre de Vers un chez-soi (Entente COVID-19) pour appuyer les communautés dans le contexte de la pandémie.

Les résultats de l'évaluation sont fondées sur un examen de l'information disponible dans une région du Québec par l'entremise de::

- les documents liés au programme⁵⁶ et les données administratives sur les activités réalisées avec les fonds supplémentaires alloués au cours de l'exercice 2020-2021 dans le cadre de l'Entente sur la COVID-19
- des entrevues virtuelles avec 3 répondants responsables de la mise en œuvre du programme au Québec

Points à retenir

Dans la région étudiée, le financement d'urgence lié à la pandémie de COVID-19 versé dans le cadre de Vers un chez-soi a aidé les communautés du Québec. Les fonds ont permis de combler une diminution de l'offre de services pour les personnes en situation d'itinérance durant une période où le changement de contexte a généré des besoins accrus. Les activités financées ont contribué à limiter la propagation de la COVID-19 ainsi qu'à relever les nouveaux défis pour les personnes en situation d'itinérance et les travailleurs de première ligne de la région.

Répercussions de la COVID-19

Selon les 3 répondants, la pandémie de COVID-19 a eu un impact négatif sur les personnes en situation d'itinérance et les travailleurs de première ligne.

- Pour les personnes en situation d'itinérance :
 - La fermeture d'infrastructures publiques souvent utilisées pour répondre aux besoins de base (par exemple, fermeture des restaurants, des parcs, des toilettes, et autres installations)
 - La fermeture ou réduction de services tel que des services d'hébergement d'urgence et des services de santé
 - La réduction de l'accès aux réseaux de soutien informels en raison des mesures de distanciation physique (par exemple, moins d'accès à de l'hébergement temporaire chez des amis ou de la famille)
 - Les difficultés d'accès à un logement salubre et abordable sont accrues
 - L'augmentation des besoins d'hébergement d'urgence où ces services ne sont pas toujours très développés

⁵⁶ L'examen des documents comprenait un examen des documents accessibles au public qui décrivent le contexte local ainsi que des documents du programme, comme le rapport final sur la COVID-19 et l'entente et les modifications relatives à la COVID-19 entre le Canada et le Québec.

- L'augmentation de la consommation de substances.
- Les difficultés d'accès au transport vers les services sont accrues
- De nouveaux obstacles pour accéder aux services pour les personnes qui n'ont pas accès à la technologie nécessaire pour accéder aux services à distance ou virtuels
- Pour les travailleurs de première ligne :
 - Une augmentation de la charge de travail
 - Une difficulté à établir des relations avec les personnes desservies en raison des mesures sanitaires, particulièrement, l'obligation de porter un masque lors des interactions en personne

Financement d'urgence lié à la COVID-19

Par le biais de Vers un chez-soi, environ 70 millions de dollars ont été distribués en 2020 à 2021 pour soutenir la réponse à la COVID-19 du secteur des services aux personnes en situation d'itinérance au Québec. Les fonds ont été répartis entre les 16 régions socio-sanitaires du Québec comme suit :

- Une première vague de financement, versée en avril 2020, a réparti 21,4 millions de dollars entre le volet des Communautés désignées (19,7 millions de dollars) et le volet Itinérance dans les communautés rurales et éloignées (1,6 million de dollars)
- Une deuxième vague de financement de 9,2 millions de dollars fut versée en octobre 2020
- Une troisième vague de financement, versée en janvier 2021, a permis de répartir 39,8 millions de dollars, dont 34,9 millions de dollars pour le volet des Communautés désignées et 4,9 millions de dollars pour le volet Itinérance dans les communautés rurales et éloignées.

Défis du financement COVID-19

Selon les 3 répondants sondés, le montant et la nature du financement d'urgence ont été bien accueillis par les organismes bénéficiaires de Vers un chez-soi de la région. Cependant, il y a eu 3 défis identifiés :

- Une certaine insatisfaction quant à l'échelonnement du financement, qui, selon les bénéficiaires, a augmenté le fardeau administratif
- Il a fallu beaucoup de temps pour recevoir la confirmation pour les allocations des deuxième et troisième vagues de financement, ce qui a eu un impact sur les calendriers d'utilisation des fonds
- Le manque de financement à long terme a empêché les organismes de mettre en œuvre des activités qui auraient bénéficié de périodes de financement plus longues

Efficacité du financement d'urgence lié à la COVID-19

Selon les 3 répondants sondés, le financement d'urgence lié à la COVID-19 distribué à la région a néanmoins été perçu comme contribuant positivement aux objectifs prévus de réduction et d'atténuation des impacts de la COVID-19, notamment :

- Limiter la propagation de la COVID-19. Cet objectif a été soutenu par des activités financées telles que :
 - L'achat d'équipements de protection
 - L'achat de produits de nettoyage (par exemple, désinfectants)
 - L'embauche de personnel pour soutenir la mise en œuvre de protocoles sanitaires et de mesures d'hygiène visant à prévenir la propagation de la COVID-19
 - L'amélioration des infrastructures existantes pour augmenter la ventilation
- Relever les nouveaux défis posés par les mesures sanitaires liées à la pandémie. Cet objectif a été soutenu par des activités financées telles que :
 - L'offre d'aide au transport pour faciliter l'accès des personnes aux services
 - Le développement d'unités de logement de transition et l'augmentation du nombre de lits d'hébergement pour répondre aux besoins accrus en matière d'hébergement

Le financement d'urgence a aussi permis de développer ce qui suit :

- De nouveaux liens entre le CIUSSS de la région et certains organismes communautaires qui ne bénéficiaient pas du financement de Vers un chez-soi avant la pandémie
- Des services et des infrastructures que les communautés pourront continuer d'utiliser après la pandémie de COVID-19 dans la mesure où le niveau de financement est maintenu

9.3 Annexe C : Aperçu du programme

9.3.1 Principaux résultats communautaires du programme

Résultats de base :

- Moins de personnes sont en situation d'itinérance dans l'ensemble (l'itinérance est réduite dans l'ensemble).
- Moins de personnes sont en situation d'itinérance pour la première fois (les nouveaux afflux de personnes itinérantes sont réduits).
- Moins de personnes retournent en situation d'itinérance après avoir trouvé un logement (le retour à l'itinérance est réduit).
- Moins d'Autochtones sont en situation d'itinérance (l'itinérance chez les Autochtones est réduite).
- Moins de personnes en situation d'itinérance chronique (l'itinérance chronique est réduite).

9.3.2 Activités financées admissibles

Le programme appuie le financement de diverses activités admissibles dans le cadre de volets de financement à l'échelle régionale, les volets Capacité de la collectivité et innovation et le volet fondé sur les distinctions.

Volets de financement administrés à l'échelle régionale

Voici les activités admissibles définies dans les directives du programme et les rapports sur les résultats en ligne :

- Services de logement
 - Placement en logement
 - Aménagement d'un logement
 - Aide d'urgence au paiement du loyer
- Prévention et détournement des refuges
 - Services de base⁵⁷ et services secondaires⁵⁸
- Services de soutien à la clientèle
 - Services d'intégration économique
 - Aide au revenu

⁵⁷ Les services de base comprennent l'aide au loyer, la médiation avec le propriétaire ou la famille, les paiements de services publics, la tutelle et d'autres services financiers.

⁵⁸ Les services secondaires sont les services de prévention et de détournement des refuges qui ne sont pas inclus dans les services de base.

- Aide à l'emploi
 - Aide à l'éducation
 - Aide à la formation professionnelle
- Services d'intégration sociale et communautaire
- Services cliniques et services de traitement
- Services répondant aux besoins essentiels
- Dépenses en immobilisations
 - Établissement de soutien permanent
 - Logement de transition
 - Établissement non résidentiel
 - Installation d'urgence
- Coordination des ressources et collecte de données
 - Accès coordonné
 - Collecte, analyse et utilisation des données
 - Dénombrement ponctuel
- Mesures d'urgence liées à la COVID-19
 - Mesures de logement temporaires liées à la COVID-19
 - Services de santé et médicaux liés à la COVID-19

Volet Capacité communautaire et innovation

Selon les modalités du programme, ce volet peut financer des activités :

- Qui appuient le développement et l'adoption d'un système d'accès coordonné
- Qui appuient le renforcement des capacités des fournisseurs de services
- Comprendre, recueillir, analyser et diffuser de l'information sur l'itinérance
- Élaborer des solutions novatrices pour prévenir et réduire l'itinérance

Volet fondé sur les distinctions

Selon les modalités du programme, ce volet peut financer des projets qui tiennent compte des droits, des intérêts et des circonstances uniques des Premières nations, de la Nation métisse et des Inuits.

9.3.3 Soutien en réponse à la pandémie de COVID-19

Effets de la COVID-19 sur les personnes en situation d'itinérance et les travailleurs de première ligne

Selon les entrevues d'études de cas avec des intervenants communautaires et l'analyse documentaire, la COVID-19 et les mesures de santé et de sécurité connexes ont eu un effet

négatif général sur les personnes en situation d'itinérance et les travailleurs de première ligne.

Effets de la COVID-19 sur les personnes en situation d'itinérance et les travailleurs de première ligne

- Effets sur les personnes en situation d'itinérance
 - Accès réduit au revenu en raison d'une perte d'emploi, ce qui accroît le risque d'expulsion
 - Accès réduit aux abris d'urgence et aux infrastructures publiques utilisés pour répondre aux besoins essentiels, comme les toilettes publiques
 - Accès réduit aux réseaux de soutien social; par conséquent, ils ne pouvaient pas « passer d'un sofa à l'autre » ou accéder à du soutien culturel en raison des mesures de distanciation physique et des restrictions relatives aux rassemblements.
 - Défis accrus en matière de santé, de santé mentale et de consommation de substances, y compris le risque de contracter la COVID-19
- Effets sur les travailleurs de première ligne
 - Augmentation du stress et de l'épuisement professionnel, notamment en raison de la difficulté à communiquer avec les clients et de la séparation du travail lorsque vous travaillez à distance
 - Augmentation de la charge de travail en raison des pénuries de personnel

Répartition du financement lié à la pandémie de COVID-19

En réponse à la pandémie de COVID-19, en 2020, le programme a distribué 394 200 000 \$ en financement supplémentaire dans le cadre du Plan d'intervention économique du Canada pour répondre à la COVID-19 aux bénéficiaires du programme. Le programme a attribué ce financement par les moyens suivants :

- Deux enveloppes de financement ont été annoncées le :
 - 18 mars 2020 (34 % du financement total lié à la COVID-19)
 - 21 septembre 2020 (60 % du financement total lié à la COVID-19)
- Financement provenant de la réserve ou du report⁵⁹ (6 % du financement total lié à la COVID-19)

Au cours de l'exercice 2020 à 2021, le secteur des services aux personnes itinérantes de la province de Québec a également reçu environ 70 millions de dollars aux termes de l'Entente

⁵⁹ La date de l'annonce n'a pas été mentionnée dans les documents du programme.

Canada-Québec. L'objectif était de soutenir la réponse à la COVID-19. Ce financement a été réparti entre les 16 régions sociosanitaires du Québec.

L'examen des 2 838 projets disponibles grâce aux données administratives du programme montre que ce dernier a affecté 244 718 846 dollars de financement dans le cadre de la pandémie de COVID-19 à 54 % des projets (1 539 projets sur 2 838). Parmi ces projets :

- 1 438 (93 %) des projets n'ont reçu que le financement lié à la COVID-19 (224 159 408 \$)
- 101 (7 %) des projets ont reçu un financement lié à la COVID-19 en plus du financement de base (20 559 438 \$)

Les projets ont réparti le financement lié à la COVID-19 entre tous les types d'activités.

Tableau 8 : Répartition du financement lié à la COVID-19 parmi les principales activités dans le cadre de 1 438 projets qui n'ont reçu que du financement lié à la COVID-19

Activité principale du programme	Affectation du financement lié à la COVID-19
COVID-19	37 %
Services de soutien à la clientèle	27 %
Dépenses en immobilisations	20 %
Prévention et détournement des refuges	9 %
Logement	7 %
Coordination des activités de ressources et de collecte de données	1 %

Source : EDSC. (2021). Détails sur le projet du programme. 2019-2021.

Assouplissements

Selon les documents du programme, pour faire face à la pandémie de COVID-19, le programme a instauré des mesures de flexibilité temporaires et ajouté des exemples propres à la pandémie sur la façon dont le financement peut être utilisé selon les modalités et les directives, pour permettre des interventions communautaires efficaces en temps opportun.

Description des projets financés

Grâce au financement supplémentaire et aux assouplissements, les collectivités ont utilisé le financement supplémentaire lié à la COVID-19 pour financer les activités suivantes :

- Des services médicaux et de santé, notamment :
 - Service de consultation
 - Dépistage de la COVID-19 et sensibilisation
- Des services de soutien à la clientèle comme :

- La dotation (par exemple, augmentation des heures de prestation de services)
- Des rénovations pour accroître la capacité de respecter les lignes directrices relatives à la COVID-19 (par exemple, l'installation et la fourniture d'installations pour l'hygiène et l'assainissement, comme des toilettes)
- Accès aux aliments (par exemple, programme de livraison de repas et contenants à emporter pour aliments)
- Technologie (par exemple, téléphones cellulaires ou ordinateurs portables pour permettre aux clients de se connecter aux services)

Rapidité de financement

Selon les documents du programme et les entrevues auprès des intervenants communautaires, les ententes de financement avec les collectivités ont reçu l'approbation ministérielle dans les sept jours suivant l'annonce du financement. De plus, les ententes de financement étaient le plus souvent signées entre 14 et 51 jours après l'approbation du financement par le ministre. Les retards dans la signature des ententes seraient le résultat de retards de la part des organismes bénéficiaires.

Tableau 9 : Affectation du financement lié à la COVID-19

Type de financement	Date d'annonce du financement	Date d'approbation au niveau du ministre	Délai de signature après l'approbation du ministre (en jours)
Première enveloppe	18 mars 2020	25 mars 2020	14
Deuxième enveloppe	21 septembre 2020	28 septembre 2020	51

Source : EDSC. (2021). Suivi du financement de la pandémie de COVID-19 avec dates et signatures.

9.3.4 Le modèle logique du programme

