



Ce projet est financé par le gouvernement du Canada par le volet de financement Solutions novatrices à l'itinérance. Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

Financé par le
gouvernement
du Canada

| **Canada**

Table des matières

1.0	Résumé.....	4
2.0	Introduction.....	7
2.1	Programme OOTC.....	7
3.0	Renseignements généraux et contexte.....	8
3.1	La crise de l’itinérance au Canada.....	8
3.2	Voie menant à la crise de l’itinérance au Canada.....	9
3.3	Solutions en cours.....	10
3.3.1	Stratégie nationale sur le logement.....	10
3.3.2	Actualités habitation.....	11
4.0	Méthodologie de recherche.....	11
4.1	Phase 1.....	12
4.2	Phase 2.....	12
5.0	Résultats.....	13
5.1	Groupe de discussion du personnel du programme OOTC.....	13
5.2	Répondants qui étaient des invités du programme OOTC : Résultats des groupes de discussion et des enquêtes de juin.....	13
5.2.1	Qui sont les invités du programme OOTC?.....	13
5.2.2	Expériences des invités du programme OOTC au sein du programme.....	21
5.2.3	Expériences des invités du programme OOTC au sein du réseau de refuges.....	24
5.2.4	Expérience des invités du programme OOTC dans les centres de relève 24 heures.....	26
5.2.5	Antécédents en matière de logement des invités du programme OOTC.....	28
5.2.6	Voie vers l’itinérance.....	33
5.2.7	Expérience actuelle d’itinérance.....	35
5.2.8	Importance pour le public de connaître l’expérience de l’itinérance.....	39
5.2.9	Intérêt envers la possibilité de devenir un porte-parole des sans-abris.....	41
5.2.10	Enjeux importants à faire valoir.....	41
5.3	Répondants qui sont des invités du programme OOTC : Résultats des enquêtes d’octobre.....	42
5.3.1	Endroit où les invités du programme OOTC sont restés entre juin et octobre.....	42
5.3.2	Adaptation à la chaleur.....	44
5.3.3	Se protéger de la pluie.....	45
5.3.4	Expériences à l’extérieur du programme OOTC.....	45
5.3.5	Retour à un programme OOTC.....	45
5.4	Avantages des téléphones cellulaires.....	45

5.5 Répondants qui sont des résidents d'un refuge : Enquêtes de juin.....	47
5.5.1 Qui sont les résidents d'un refuge?.....	47
5.5.2 Antécédents de logement des résidents d'un refuge	52
5.6 Répondants qui sont des résidents d'un refuge : Enquêtes d'octobre	54
5.6.1 Expériences positives et négatives	54
6.0 Recommandations.....	54
7.0 Récapitulation.....	55
7.1 Résultats positifs.....	55
7.2 Réflexions concernant les prochaines étapes	56
7.3 Phase 3	56
8.0 Ouvrages cités	57

Figure 1: Répartition par âge des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.	14
Figure 2: Répartition par âge de la population de sans-abris de Toronto selon l'évaluation des besoins dans la rue de 2018.	14
Figure 3: Identité de genre des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.	15
Figure 4: Orientation sexuelle des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.....	15
Figure 5: Naissance ou arrivée au Canada des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.	16
Figure 6: Identité raciale/ethnique des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.	16
Figure 7: Répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ayant un problème de mobilité.	17
Figure 8: Répartition des revenus des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ayant un problème de mobilité.	18
Figure 9: Répartition des revenus des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC n'ayant pas de problème de mobilité.	18
Figure 10: Répartition des revenus des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.	19
Figure 11: Sources de revenu des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.	20
Figure 12: Niveau de scolarité atteint par les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.	20
Figure 13: Facilités de logement les plus récentes des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.....	28
Figure 14: Moyens utilisés par les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC pour trouver leurs plus récentes facilités de logement.	29
Figure 15: Problèmes auxquels sont confrontés les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC pour garder un logement.	30
Figure 16: Facteurs pris en compte par les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC lorsqu'ils cherchent un logement.....	31
Figure 17: Répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC inscrits sur différentes listes d'attente pour un logement social.....	32
Figure 18: Circonstances menant à la première expérience d'itinérance des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.	33

Figure 19: Circonstances ayant mené à la première expérience d’itinérance des répondants à l’enquête auprès des résidents d’un refuge.....	34
Figure 20: Endroit où les répondants à l’enquête auprès des invités du programme OOTC préféraient rester pour la nuit.....	36
Figure 21: Endroit où les répondants à l’enquête auprès des invités du programme OOTC restent généralement pendant la nuit au cours de la saison d’hiver.....	37
Figure 22: Importance de l’intimité et de l’anonymat lorsque les répondants à l’enquête auprès des invités du programme OOTC cherchent un lit.	37
Figure 23: Endroit où restaient les répondants à l’enquête auprès des invités du programme OTTC en juin.....	38
Figure 24: Répartition par âge des répondants à l’enquête auprès des résidents d’un refuge.....	47
Figure 25: Identité raciale/ethnique des répondants à l’enquête auprès des résidents d’un refuge.	48
Figure 26: Sources de revenu des répondants à l’enquête auprès des résidents d’un refuge.	48
Figure 27: Répartition du revenu des répondants à l’enquête auprès des résidents d’un refuge.	49
Figure 28: Niveau d’instruction des répondants à l’enquête auprès des résidents d’un refuge.....	49
Figure 29: Type de logement le plus récent des répondants à l’enquête auprès des résidents d’un refuge.....	52
Figure 30: Moyens utilisés par les répondants à l’enquête auprès des résidents d’un refuge pour trouver leur logement le plus récent.....	53
Figure 31: Défis auxquels sont confrontés les répondants à l’enquête auprès des résidents d’un refuge pour garder un logement.....	53
Tableau 1: Participants aux groupes de discussion préliminaires et emplacements.....	12
Tableau 2: Suggestions des répondants à l’enquête auprès des invités du programme OOTC quant aux enjeux à faire valoir.....	41
Tableau 3: Suggestions des répondants à l’enquête auprès des invités du programme OOTC pour protéger la population de sans-abris contre la chaleur extrême.....	44
Tableau 4: Avantages et inconvénients des téléphones cellulaires comme décrit par les répondants à l’enquête auprès des invités du programme OOTC.....	46
Tableau 5: État des téléphones cellulaires distribués à l’occasion de l’enquête.....	46
Tableau 6: Avantages et inconvénients du réseau de refuges comme décrit par les répondants à l’enquête auprès des résidents d’un refuge.....	50
Tableau 7: Avantages et inconvénients du programme OOTC comme décrit par les répondants à l’enquête auprès des invités du programme OOTC.....	51

1.0 Résumé

La crise de l'itinérance à Toronto s'est aggravée pendant des décennies. La ville a connu une hausse des prix des loyers, une baisse de la disponibilité des emplois décents et des coupes dans les dépenses sociales. La vie est particulièrement difficile pour la population de sans-abris de Toronto pendant les mois d'hiver. C'est au cours de cette saison que le nombre de décès de sans-abris explose. Entre le 1^{er} janvier 2017 et le 30 juin 2018, la ville de Toronto (2018, [Décès de personnes]) a enregistré 145 décès de sans-abris. Le programme Out of the Cold (OOTC) vise à aider la population de sans-abris pendant les mois les plus froids de l'année en leur offrant de la nourriture, un refuge, des vêtements et des articles donnés. Leurs agents d'intervention contribuent aussi à trouver des solutions de logement. Le programme OOTC à Toronto est offert par seize organismes confessionnels et est financé par la ville de Toronto, avec un soutien de la gestion assuré par Dixon Hall. Bien que le programme soit exploité depuis 30 ans, aucune recherche officielle n'a été effectuée pour comprendre qui en sont les usagers – ou les invités. L'étude *Solutions novatrices à l'itinérance* a été menée pour mieux comprendre ce qui suit :

- les antécédents personnels des invités du programme OOTC en matière de logement, d'itinérance et d'accès aux services;
- les différentes expériences liées aux emplacements et aux refuges du programme OOTC;
- les raisons de l'attachement des invités du programme OOTC envers celui-ci et les autres options proposées en dehors du réseau de refuges;
- les avantages de la technologie intelligente pour la population de sans-abris et dans la recherche mettant en cause des participants sans-abri.

La présente étude a adopté une approche de recherche communautaire. Elle visait à permettre aux participants de partager leurs histoires et de proposer leurs suggestions pour améliorer les services en fonction de leurs expériences vécues. L'équipe de recherche a établi un modèle d'étude axé sur des méthodes mixtes; elle a réuni des données quantitatives au moyen de questions fermées dans le cadre d'enquêtes par entretiens personnels ainsi que des données qualitatives par l'intermédiaire de questions ouvertes dans le cadre de groupes de discussion et d'enquêtes. En mars et en avril 2018, cinq groupes de discussion préliminaires ont eu lieu avec des résidents des refuges et des invités et membres du personnel du programme OOTC, lesquels ont été suivis de deux phases d'enquêtes par entretiens personnels en juin et en octobre 2018; 89 entrevues ont été réalisées. Cinquante et un (51) téléphones intelligents donnés par Freedom Mobile ont été distribués aux participants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC pour faciliter la communication avec les chercheurs et les agents de soutien au logement. La transcription ainsi que la saisie et l'analyse des données ont débuté en juin. Les résultats ont été communiqués aux intervenants dans le but d'améliorer l'accès aux ressources nécessaires et aux perspectives de logement.

La présente étude a conclu que les invités du programme OOTC ont, en moyenne, été sans-abri plus longtemps que les résidents des refuges. Deux mesures ont été utilisées pour la durée de l'itinérance : 1) la dernière période de logement des répondants; 2) la période d'itinérance la plus longue pour les répondants qui n'avaient pas eu de logement depuis leur première expérience d'itinérance. En moyenne, les invités du programme OOTC avaient eu un logement il y a sept ans, tandis que les résidents des refuges en avaient eu un il y a 3,6 années. En moyenne, la période d'itinérance la plus longue atteignait 7,2 années pour les invités du

programme OOTC et 3,4 années pour les résidents des refuges. Tandis que la perte d'emploi ou de revenu, les événements stressants de la vie, les problèmes de santé et l'éclatement de la famille étaient cités comme causes de l'itinérance chez les deux groupes, les invités du programme OOTC invoquaient la perte d'emploi ou de revenu plus souvent que les résidents des refuges, et les résidents des refuges évoquaient les événements stressants de la vie, les problèmes de santé et l'éclatement de la famille plus souvent que ne le faisaient les invités du programme OOTC. En ce qui a trait aux obstacles au maintien d'un logement, les invités du programme OOTC ont cité la capacité financière, la sécurité des immeubles et les propriétaires injustes, tandis que les résidents des refuges ont évoqué les logements sales ou envahis par la moisissure.

La présente étude s'est penchée sur la relation entre l'itinérance et les problèmes de santé, en mettant l'accent sur la santé mentale, la toxicomanie et les problèmes de mobilité. Tant les invités du programme OOTC que les résidents des refuges ont insisté sur l'importance d'améliorer l'accès aux services d'aide aux toxicomanes, la réduction des méfaits et les services de santé mentale. Le sous-financement de ces services a de graves conséquences comme la pauvreté, une espérance de vie réduite et l'itinérance. La présente étude a conclu que la période d'itinérance des invités du programme OOTC aux prises avec des problèmes de toxicomanie était en moyenne deux fois plus longue que ceux n'ayant pas de problèmes de toxicomanie. Les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont déclaré avoir des problèmes de toxicomanie plus souvent que les résidents des refuges, bien qu'un pourcentage plus élevé de résidents des refuges aux prises avec un problème de toxicomanie cherchaient de l'aide. En même temps, un pourcentage plus élevé de résidents des refuges a déclaré éprouver des problèmes de santé mentale. Plus de la moitié des répondants à l'enquête ayant révélé souffrir de problèmes de santé mentale avaient accès à des services de soutien en santé mentale. La présente étude a établi une corrélation entre les contraintes de mobilité et le revenu; les invités du programme OOTC éprouvant des problèmes de mobilité avaient un revenu plus faible. Ils étaient aussi sans-abri depuis plus longtemps que les invités n'ayant pas de problèmes de mobilité.

Les invités du programme OOTC ont indiqué utiliser de nombreux services. Les réponses à l'enquête révèlent qu'ils ont tendance à recourir aux services plus souvent que ne le font les résidents des refuges. Ils ont aussi indiqué un plus grand nombre de besoins en matière de soutien. La réduction des services sociaux et la pénurie de logements abordables ont entraîné un sentiment d'échec et de désintérêt envers la recherche d'un logement chez certains répondants. En revanche, 83,3 % des répondants voulaient encore avoir un logement.

Les invités du programme OOTC ont décrit divers facteurs qui les ont attirés vers le programme. À titre d'exemple, le personnel et les bénévoles contribuent de façon importante à la réussite du programme. Les répondants se sont servis de descripteurs comme *sans jugement*, *compatissant* et *respectueux* pour les décrire. La relation étroite entre le personnel de Dixon Hall et les clients a mené à des taux de réussite élevés dans le domaine du logement; 173 clients de Dixon Hall ont trouvé un logement depuis 2016. Cette relation, ainsi que les liens interpersonnels entre les invités, ont contribué à un sentiment d'appartenance à l'égard du programme. Les invités éprouvaient aussi un sentiment de sécurité étant donné que des membres du personnel de Dixon Hall étaient présents dans les aires de repos pendant la nuit. Ils appréciaient les dispositions matérielles (p. ex. repas nutritifs, jetons, vêtements, etc.). Ils considéraient que les installations étaient propres et appréciaient le processus d'admission présentant peu d'obstacles qui leur assurait l'anonymat et le respect de la vie privée.

Les participants à l'étude ont aussi invoqué les différents avantages à avoir un téléphone intelligent. Ils ont évoqué les avantages pratiques comme la capacité de consulter les conditions météorologiques et d'utiliser l'alarme du téléphone, ainsi que les avantages profondément psychologiques, émotionnels et sociaux comme la baisse de l'isolement social et la hausse des interactions sociales. Par contre, certains trouvaient aussi que la technologie était complexe.

Divers intervenants, notamment différents ordres de gouvernement, lieux de culte et organismes sans but lucratif, recherchent des solutions à la crise de l'itinérance. En 2017, le gouvernement fédéral a mis en œuvre la toute première Stratégie nationale sur le logement du Canada, et en 2018, le gouvernement municipal a établi l'initiative Actualités habitation. Quoique ces efforts peuvent aider à s'attaquer à la crise, plus de travaux de recherche et de mesures sont nécessaires pour enrayer l'itinérance. Les conversations avec les participants à l'enquête ont souligné les besoins impérieux de la population de sans-abris. Parmi ces besoins, citons les suivants :

- **Améliorer le système de sécurité du revenu;**
- **Améliorer le parc de logements extrêmement abordables;**
- **Accroître le nombre d'unités de logement avec services de soutien, diversifier les populations servies par les unités de logement avec services de soutien et intégrer ces unités dans toutes les collectivités de notre ville;**
- **Élaborer des stratégies de main-d'œuvre efficaces pour les personnes qui travaillent dans les refuges et les centres de relève, ainsi que dans le domaine du logement social;**
- **Assurer la continuité des services aux personnes qui ont accès à l'éventail de programmes des refuges, des centres de relève et des programmes Out of the Cold à Toronto;**
- **Accroître les perspectives d'emploi décent, de programmes de pairs et de participation communautaire. Les répondants à l'enquête ont demandé de pouvoir participer à des ateliers de pairs, et de bénéficier de mesures de soutien pour le développement des compétences et l'emploi professionnel;**
- **Établir des relations communautaires stratégiques pour assurer des initiatives de refuges et de logements communautaires axées sur la collaboration;**
- **Prendre des décisions en matière de recherche et de programme fondées sur des données probantes en collaboration avec les personnes ayant un vécu;**
- **Investir dans la recherche qui assure un engagement continu envers la mise en œuvre des meilleures pratiques en servant les hommes et les femmes sans-abri, en veillant à ce qu'en tant que ville, nous puissions prévoir et atténuer les tendances qui influent sur notre ville au mieux de notre capacité;**
- **Inscrire le logement comme droit de la personne dans la loi, conformément à la Stratégie nationale sur le logement (SNL).**

2.0 Introduction

L'étude *Solutions novatrices à l'itinérance* constitue à la fois le premier projet de recherche officiel de Dixon Hall et la première étude formelle à se pencher sur la population d'usagers ou d'« invités » du programme OOTC. Elle a été financée par Emploi et Développement social Canada. Voici les objectifs de la présente étude :

- Définir les caractéristiques démographiques de cette population;
- Comprendre les raisons des préférences des invités à l'égard du programme OOTC et des autres options en dehors du réseau de refuges (p. ex. centres de relève 24 heures);
- Explorer la différence au chapitre des antécédents individuels en matière de logement, d'itinérance et d'accès aux services entre les invités du programme OOTC et les résidents des refuges;
- Comparer les besoins complexes des invités du programme OOTC et des résidents des refuges;
- Tester l'utilisation des téléphones cellulaires dans la recherche visant des participants sans-abris;
- Comprendre les avantages de la technologie de téléphonie cellulaire pour la population de sans-abris;
- Informer les intervenants des résultats de la recherche dans le but d'améliorer l'accès aux ressources nécessaires et aux perspectives de logement.

2.1 Programme OOTC

Selon le médecin hygiéniste de la ville, le temps froid pose des risques pour les personnes qui vivent dans la rue, qu'il fasse -1°C ou -15°C (Draaisma, 2017). En 1987, sœur Susan Moran, le chanoine John Erb, le père John Murphy et des étudiants du Collège St. Michael's ont cofondé le programme OOTC à la suite du décès d'un sans-abri pour qui ils s'étaient pris d'amitié cette année-là. Ce programme s'est par la suite transformé en programme interconfessionnel dans le but de répondre « aux besoins physiques fondamentaux en matière de logement, de nourriture et de vêtements chauds pour les membres moins privilégiés de notre société – ainsi qu'aux besoins profondément humains de compassion, de dignité et de sentiments de sa propre valeur » [traduction] (Home, sans date). Depuis 2013, Dixon Hall fournit des services de soutien à seize emplacements du programme OOTC dans l'ensemble de la ville sous forme de mesures de gestion, de sécurité, de sûreté et de nettoyage ainsi que de la coordination et de l'analyse de données. Parmi ces emplacements, citons les suivants :

All Saints Kingsway Anglican	Holy Blossom Temple
Beth Emeth	Knox United
Beth Shalom/Beth Tzedec	Lakeshore at St Margaret's Church
Blythwood Road Baptist	Out of the Cold in the Beach
Chinese Gospel	St. Brigid's Annex
Eastminster United	St. Patrick's
Evangel Hall	St. Matthew/Our Lady of Peace
First Interfaith at St. Matthew's	Yorkminster Park Baptist

Dixon Hall fournit aussi les services d'agents d'intervention qui assurent des services de gestion des cas et qui visent à diriger les invités vers des perspectives de logement. Le programme est administré par des bénévoles et coordonné par le personnel de groupes confessionnels. Les seize organismes confessionnels fournissent un matelas aux invités qui restent pour la nuit et, dans certains emplacements, les invités ont droit à des vêtements, aux services d'une clinique d'aide juridique, à des soins des pieds et à une salle de buanderie. Un

repas du soir est cuisiné et servi par les bénévoles aux invités qui restent pour la nuit. Ce repas est également offert aux membres de la collectivité.

3.0 Renseignements généraux et contexte

3.1 La crise de l'itinérance au Canada

Les inégalités de revenu ont augmenté au Canada depuis vingt ans (« Inégalités de revenu », sans date). Le Conference Board du Canada a classé le Canada au 12^e rang des 17 pays les plus riches dans le monde en ce qui a trait aux inégalités de revenu (Farha et coll., 2018). L'itinérance figure parmi les formes les plus extrêmes de cette pauvreté et de cette marginalisation; 25 000 Canadiens sont des sans-abris chroniques et 1,7 million de familles canadiennes n'ont pas de logement qui répond à leurs besoins fondamentaux (« What is the », sans date; Walks, 2013). Dans leur rapport intitulé *The Opportunity Equation in the Greater Toronto Area: An Update on neighbourhood income inequality and polarization*, Dinca-Panaitescu et coll. (2017) affirment que Toronto est la capitale canadienne de la disparité de revenus. Dans un rapport antérieur intitulé *The Three Cities within Toronto: Income Polarization Among Toronto's Neighbourhoods, 1970 – 2005*, Hulchanski (2010) a souligné que l'écart s'est creusé entre les groupes à revenu faible, moyen et élevé à Toronto entre 1970 et 2005; 29 % des quartiers de Toronto étaient définis comme étant à revenu moyen en 2005, comparativement aux deux tiers en 1970. Au cours de cette même période, le pourcentage de quartiers à revenu élevé a augmenté, passant de 15 % à 19 %, tandis que le pourcentage de secteurs à faible revenu a également augmenté, passant de 19 % à 53 % (« 2014-2019 Housing Stability », sans date). Au cours de cette période, une croissance simultanée de la population de sans-abris a été observée. Selon le rapport 2018 Street Needs Assessment (SNA ou évaluation des besoins dans la rue), plus de 8 700 personnes sont actuellement sans-abri à Toronto, comparativement à environ 5 052 personnes en 2006 (Toronto Alliance to End Homelessness, sans date, « 2006 Street Needs », 2006).

Le fait de ne pas disposer d'un logement a de nombreuses conséquences. Selon la Commission ontarienne des droits de la personne, une telle situation peut nuire à la capacité d'une personne d'obtenir et de garder un emploi, de surmonter ses problèmes de santé mentale et d'autres incapacités, de réintégrer la collectivité, de fuir la violence physique ou émotionnelle ou de maintenir la garde des enfants (« Housing as a human right », sans date). L'itinérance peut aussi réduire grandement l'espérance de vie, et ce, jusqu'à 40 %, selon un article de Paul Webster (2017) intitulé *Bringing homeless deaths to light*. Au moins 792 décès de sans-abris ont été signalés à Toronto depuis 1985, dont 145 ont été déclarés entre janvier 2017 et juin 2018 (Staff, 2019; Draaisma, 2017). Les Autochtones et les Afro-Canadiens ainsi que les membres de nos collectivités qui sont aux prises avec des troubles mentaux ont certains des problèmes les plus complexes (« Housing as a human right », sans date; Webster, 2017).

Les refuges de Toronto sont surpeuplés en raison de la crise de l'itinérance; ils fonctionnent bien au-delà de la cible de capacité de 90 % fixée par le conseil municipal de Toronto. Selon Cathy Crowe, une infirmière de rue expérimentée, le système est « bondé. Ce n'est pas sain. Il y a beaucoup de violence et de tension » (Janus, 2018). En fait, certains sans-abris estiment que la rue leur offre un environnement plus sûr que le réseau de refuges. Au dire de Lauren Gostick, une travailleuse sociale de première ligne :

Le réseau de refuges est en piteux état en général et les installations sont vieilles. On vous propulse dans un grand groupe de personnes qui ont toutes besoin de soins immédiats et qui sont en crise. Une personne peut avoir des troubles de santé mentale extrêmes, une autre est aux prises avec des problèmes de toxicomanie et une autre encore fume du crack dans le lit en face de vous. C'est la survie du plus fort (Woolley, 2015).

Les centres de relève répondent également à la population de sans-abris grandissante en étendant les services afin d'offrir un service à longueur d'année. Environ 1 000 personnes recourent aux centres de relève et aux centres d'accueil pour la nuit qui, bien souvent, n'ont pas de salles de bain adéquates, ni de douches ou autres commodités (Janus, 2018).

3.2 Voie menant à la crise de l'itinérance au Canada

Les circonstances qui mènent à l'itinérance sont variées, notamment les facteurs structurels ainsi que les problèmes personnels et relationnels (« Causes of Homelessness », sans date). La partie qui suit s'attardera aux facteurs structurels. Au Canada, le retrait du gouvernement fédéral de l'investissement dans le logement, la hausse des loyers et la diminution des taux d'inoccupation ont conduit à une augmentation de l'itinérance (Gaetz et coll., sans date; « 2014-2019 Housing Stability », sans date). Entre 1970 et 2005, les dépenses fédérales annuelles affectées au logement abordable pour les personnes à faible revenu ont diminué, passant de plus de 115 \$ à un peu plus de 60 \$ par personne (en dollars constants de 2013) (Gaetz et coll., sans date). L'accessibilité au logement est particulièrement problématique à Toronto. À l'heure actuelle, Toronto compte 90 000 ménages en attente d'une unité subventionnée, ce qui témoigne de l'insuffisance de l'investissement dans le logement (« 2014-2019 Housing Stability », sans date). Un logement est considéré inabordable lorsque 30 % ou plus du revenu avant impôt d'un ménage est consacré aux coûts d'habitation, ce qui comprend le loyer, les paiements hypothécaires, les impôts ou les réparations. À Toronto, 19,8 % de tous les ménages et 43,5 % des ménages locataires consacrent plus que ce pourcentage de leur revenu à leur habitation (« 2014-2019 Housing Stability », sans date). En fait, Toronto est la région métropolitaine de recensement où les besoins de logement sont les plus impérieux au Canada, soit près d'un cinquième de ses ménages qui habitent dans un logement considéré comme n'étant pas de qualité convenable ou de taille convenable, ou qui est inabordable (Société canadienne d'hypothèques et de logement, 2017). Les facteurs structurels peuvent aussi comprendre une diminution des investissements dans les services de soutien social et sanitaire, les services de prévention de l'expulsion et les programmes de suivi en matière de logement (Gaetz et coll., sans date; 34). La recherche révèle que les populations dont la situation de logement est précaire ont besoin d'avoir accès à des mesures de soutien comme des programmes qui les dirigent vers des services, de l'aide pour trouver un logement abordable (p. ex. au moyen d'un centre d'aide pour le logement), des suppléments au loyer (p. ex. prêts auprès de banques d'aide au loyer), un lit dans un refuge d'urgence, des unités subventionnées dans un logement social, ainsi qu'une aide fournie sur place et des mesures de soutien dans la vie courante (« 2014-2019 Housing Stability », sans date).

Un autre facteur qui cause l'instabilité en matière de logement est le remplacement d'emplois permanents bien rémunérés et à temps plein par des emplois contractuels temporaires (Gaetz et coll., sans date; 34). Ces changements observés dans le marché du travail à Toronto constituent un obstacle pour trouver et garder un emploi. À tout juste 8,5 %, le taux de chômage de Toronto est plus élevé que les taux provincial et national (5,9 % et 5,6 %, respectivement) (« Labour market report », sans date; « 2014-2019 Housing Stability », sans date; Staff, 2018). Au cours des vingt dernières années, la précarité de l'emploi a augmenté de près de

50 %, alors qu'au moins 20 % de la population active occupée dans le sud de l'Ontario était confrontée à la précarité de l'emploi en 2013 (« 2014-2019 Housing Stability », sans date).

Bien que le Canada ait signé ou ratifié de nombreux pactes internationaux (p. ex. Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels) indiquant son appui à la notion voulant que le logement soit un droit de la personne, ce droit n'est pas inscrit dans toute loi canadienne, pas même dans la Charte des droits et libertés (Farha et coll., 2018; « Housing Should Be a Human Right », sans date). Lors d'une conférence de presse au cours de laquelle une lettre ouverte rédigée par Amnesty internationale – Section canadienne, Campagne 2000 : Éliminer la pauvreté chez les familles et les enfants au Canada, Canada Sans Pauvreté, l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance, la chercheuse sur l'itinérance et le logement Emily Paradis ainsi que le Centre de mobilisation pour les droits sociaux, a été publiée, Tim Richter (président de l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance), mentionnait ce qui suit : « La crise du logement et de l'itinérance au Canada fait état d'un échec à protéger les droits de la personne. » (Farha et coll. 2018). La lettre demandait que la loi « proclame la reconnaissance du droit au logement en tant qu'un droit humain fondamental ». Selon Leilani Farha, le Rapporteur spécial au sujet du droit à un logement convenable, agir ainsi empêcherait les gouvernements fédéral et provinciaux de se soustraire à leurs engagements en matière de logement abordable (Pedwell, 2018). Le 22 novembre 2017, le gouvernement libéral fédéral s'est engagé à « mettre en œuvre progressivement le droit de chaque Canadien d'accéder à un logement convenable » (Farha et coll., 2018).

3.3 Solutions en cours

3.3.1 Stratégie nationale sur le logement

La Stratégie nationale sur le logement (SNL) investira 40 milliards de dollars pour réduire de moitié l'itinérance chronique, répondant au besoin en matière de logement de 530 000 familles et veillant à la construction de 100 000 nouveaux logements abordables (« What is the », sans date; « Who does the », sans date). Le gouvernement fédéral a proposé d'octroyer à l'Ontario de nouvelles contributions à hauteur de 7,4 milliards de dollars par l'entremise de cette stratégie (« An Affordable Housing », 2018). Voici en quoi consistent les six domaines d'action prioritaires de la stratégie.

- **Des logements pour les plus démunis.** La stratégie s'engage à soutenir les femmes et les enfants qui fuient la violence familiale, ainsi que les aînés, les jeunes adultes, les Autochtones, les personnes handicapées, les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, les vétérans, la population LGBTQ+, les groupes racialisés, les nouveaux arrivants (notamment les réfugiés), les personnes itinérantes et d'autres populations vulnérables (« Prioritizing areas for », 2018).
- **Durabilité des logements sociaux.** Le gouvernement fédéral propose d'améliorer la durabilité des logements sociaux et de renforcer la capacité des fournisseurs (« Prioritizing areas for », 2018).
- **Logement des Autochtones.** Sous-financés, surpeuplés et confrontés à un besoin impérieux de réparations, les ménages autochtones rencontrent certains des défis les plus difficiles en matière de logement au Canada. La SNL tiendra compte des demandes des dirigeants autochtones d'accorder plus d'autonomie aux peuples, aux organismes et aux communautés autochtones en ce qui a trait au logement, ainsi que d'« élaborer conjointement pour les Premières Nations, les Inuits et la Nation des Métis des stratégies de logement basées sur les distinctions, appuyées par le gouvernement fédéral et

fondées sur les principes d'autodétermination, de réconciliation, de respect et de coopération » (« Prioritizing areas for », 2018).

- **Logement dans le Nord.** Les communautés du Nord sont peu densément peuplées et confrontées à de faibles taux d'emploi, à une économie de ressources cyclique, à une capacité limitée de croissance durable, à un avenir économique incertain, à des conditions météorologiques extrêmes et à des coûts de la vie élevés. La SNL a affecté 300 millions de dollars pour améliorer les conditions de logement dans ces communautés » (« Prioritizing areas for », 2018).
- **Logements et collectivités durables.** Cette stratégie a pour but de veiller à ce que le logement soit durable sur le plan environnemental, social et économique (« Prioritizing areas for », 2018).
- **Offre équilibrée de logements.** La SNL propose d'offrir de nouveaux logements locatifs à prix abordable afin de répondre aux différents besoins en matière de logement des Canadiens et de trouver des options d'accession à la propriété abordables (« Prioritizing areas for », 2018).

3.3.2 Actualités habitation

En janvier, les conseillers municipaux de Toronto ont voté en faveur de l'initiative Actualités habitation (21 contre 4). Cette initiative créera 10 187 logements en copropriété. Elle vise à bâtir des communautés à revenus mixtes à proximité des moyens de transport en commun, et près des zones commerciales et d'emploi. Le conseil municipal a approuvé l'affectation initiale de 20 millions de dollars pour le logement abordable, dont 1 million de dollars appuiera la participation d'organismes sans but lucratif à l'initiative (« Implementing the 'Housing Now' Initiative », 2019). Le rapport sur l'action du document *Implementing the "Housing Now" Initiative* propose qu'au moins les deux tiers des 10 187 logements en copropriété soient des logements locatifs, dont la moitié (environ 3 700) seront des logements locatifs abordables pour lesquels le loyer ne dépassera pas 80 % du loyer du marché moyen de Toronto (« *Implementing the "Housing Now" Initiative* », 2019; Rider, 2019). Le loyer mensuel de ces logements se situera entre 549 \$ et 1 372 \$ (Rider, 2019). Environ 363 de ces logements seraient « extrêmement abordables » (c.-à-d. les deux tiers du loyer du marché moyen (Rider, 2019). Le reste comprendra 3 700 logements locatifs au prix du marché et environ 2 600 logements en accession à la propriété (« *Implementing the "Housing Now" Initiative* », 2019).

4.0 Méthodologie de recherche

La présente étude adopte une approche de recherche communautaire. La recherche communautaire « prévoit la participation active des parties intéressées, dont la vie est touchée par la question visée par l'étude, dans toutes les étapes de la recherche, et ce, dans le but de produire des résultats utiles pour implanter des changements positifs » [traduction] (Nelson, 1998). Une telle approche vise à être axée sur l'action et à favoriser l'autonomie de la collectivité (Ochocka et Janzen, 2014). Dans le cadre de la présente étude, les participants à l'enquête pouvaient raconter leurs histoires.

Les invités du programme OOTC et les résidents des refuges étaient admissibles à participer à cette étude s'ils répondaient aux critères suivants :

- être des sans-abris chroniques;
- pouvoir réfléchir à leurs expériences, et en parler;

- avoir différentes identités (p. ex. en ce qui a trait à l'âge, à l'identité de genre, à l'orientation sexuelle, à l'aptitude, etc.);
- être des usagers du programme OOTC depuis au moins 3 ans;
- avoir eu recours à un refuge depuis au moins 1 an.

Les superviseurs des emplacements du programme OOTC, le gestionnaire de ce programme et un agent d'intervention désignaient les invités du programme OOTC qui répondaient aux critères d'admissibilité en utilisant le système d'information sur la gestion des refuges de la ville de Toronto. Les gestionnaires et le personnel de Heyworth House désignaient les résidents qui répondaient aux critères d'admissibilité. L'objectif du projet a été communiqué aux participants à l'enquête potentiels. Une fois qu'ils acceptaient d'y participer, ils signaient un formulaire de consentement éclairé. Des honoraires ont été fournis à tous les participants.

Cette étude recourait à des méthodes mixtes; elle intégrait les données quantitatives obtenues au moyen de questions d'enquête fermées et des données qualitatives obtenues au moyen d'un groupe de discussion et de questions d'enquête ouvertes. Freedom Mobile a donné 75 téléphones intelligents assortis d'un plan payé pendant sept mois, dont 51 ont été distribués aux participants à l'enquête au cours de l'étude pour permettre aux chercheurs de rester en contact avec eux, ainsi que pour examiner les avantages de cette technologie après leur participation au projet.

4.1 Phase 1

Au cours de la première phase de l'étude, un examen déontologique formel a été effectué par un tiers neutre. Cet examen a été suivi par la première d'une formation en deux parties sur la « recherche communautaire » dirigée par M^{me} Winnie Ng, l'ex-présidente de la justice sociale à l'Université Ryerson. Par la suite, cinq groupes de discussion préliminaires auxquels ont participé 20 invités du programme OOTC, 10 résidents des refuges et 9 membres du personnel du programme OOTC ont eu lieu (tableau 1). Les résultats de ces groupes de discussion ont aidé à élaborer les enquêtes par entretiens personnels.

Tableau 1: Participants aux groupes de discussion préliminaires et emplacements.

Participants aux groupes de discussion	Emplacement
Invités du programme OOTC	Beach United Church
Invités du programme OOTC	First Interfaith
Invités du programme OOTC	Dixon Hall
Personnel de l'emplacement du programme OOTC	Centre communautaire de Regent Park
Résidents des refuges	Heyworth House

4.2 Phase 2

La deuxième partie de la formation sur la recherche communautaire s'est déroulée au cours de la deuxième phase du projet. Cette phase comportait aussi deux étapes d'enquêtes par entretiens personnels intensives. La première étape des entrevues a été réalisée par sept chercheurs pendant tout le mois de juin 2018. Trente-sept invités du programme OOTC et 36 résidents de refuges ont participé à ces entrevues. La deuxième étape des entrevues a été réalisée par quatre chercheurs pendant tout le mois d'octobre 2018. Onze invités du programme OOTC et six résidents de refuges qui ont participé aux enquêtes de juin ont collaboré lors de cette étape d'entrevues.

La saisie et l'analyse des données ont commencé en juin. Les données qualitatives ont été transcrites en utilisant le logiciel de transcription NCH Express Scribe Transcription et les données quantitatives ont été saisies dans le logiciel Statistical Package for the Social Science (SPSS). Une équipe opérationnelle composée de neuf membres a analysé et codé manuellement les résultats qualitatifs, après quoi le chercheur principal et l'analyste des données du projet de recherche OOTC ont créé un cadre de codage. Les résultats quantitatifs ont été analysés en utilisant les logiciels SPSS et Microsoft Excel.

5.0 Résultats

5.1 Groupe de discussion du personnel du programme OOTC

Le groupe de discussion ayant eu lieu avec le personnel du programme OOTC a souligné les nombreuses difficultés auxquelles cette population est confrontée pour trouver et garder un logement, notamment des problèmes complexes (p. ex. santé mentale, toxicomanie, etc.), le manque de compétences de vie (p. ex. cuisine, nettoyage, établissement d'un budget, etc.) et le manque d'intérêt envers l'obtention d'un logement en raison des impôts à payer, d'une mauvaise cote de crédit, d'antécédents criminels, du statut de citoyenneté et de la pénurie de logements décentes et abordables. Le personnel du programme OOTC a aussi relevé les occasions d'amélioration du programme. Les employés ont souligné qu'il faut en faire plus pour sensibiliser la population à la santé mentale avec la collaboration de bénévoles et de coordonnateurs de l'emplacement, et ils ont recommandé qu'un plus grand nombre de services de soutien et de ressources en santé mentale soient mis à la disposition des invités sur place. Ils ont proposé que les emplacements du programme OOTC fournissent plus de programmes et de services pour répondre aux besoins des invités et que des recommandations soient effectuées lorsque leurs besoins ne sont pas satisfaits sur place. Ils ont aussi souligné la frustration éprouvée par les invités concernant les incohérences des politiques dans l'ensemble des emplacements.

5.2 Répondants qui étaient des invités du programme OOTC : Résultats des groupes de discussion et des enquêtes de juin

5.2.1 Qui sont les invités du programme OOTC?

Les réponses à la partie portant sur le profil personnel des enquêtes donnent un aperçu des caractéristiques démographiques de la population d'invités du programme OOTC. Il faut cependant souligner qu'alors que 1 260 personnes ont recouru au programme OOTC lors de la saison 2017-2018, seulement 37 invités du programme OOTC ont participé à la présente étude. Cet échantillon pourrait ne pas être représentatif de la population d'invités du programme OOTC dans son ensemble.

L'âge moyen des invités du programme OOTC qui ont participé à la présente étude était de 49,5 ans, ce qui est plus élevé que l'âge moyen de la population de sans-abris qui a participé à la SNA (« Street Needs Assessment » ou évaluation des besoins dans la rue) de la ville de Toronto, qui était de 41 ans. La répartition par âge présente aussi une différence importante. Tandis que le plus grand groupe d'âge des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC (figure 1) était celui des 55 à 59 ans, celui des répondants à l'évaluation des besoins dans la rue (figure 2) visait les 35 à 39 ans. Alors que la proportion d'aînés (60 ans et plus) était comparable entre les deux populations, la proportion de jeunes (16 à 24 ans) ne l'était pas. Il n'y avait pas de

jeunes répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC, mais 10 % des répondants à l'évaluation des besoins dans la rue étaient jeunes.

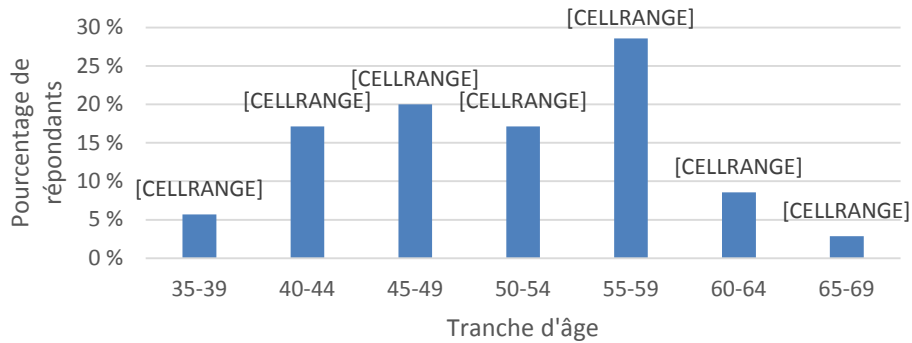


Figure 1: Répartition par âge des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.

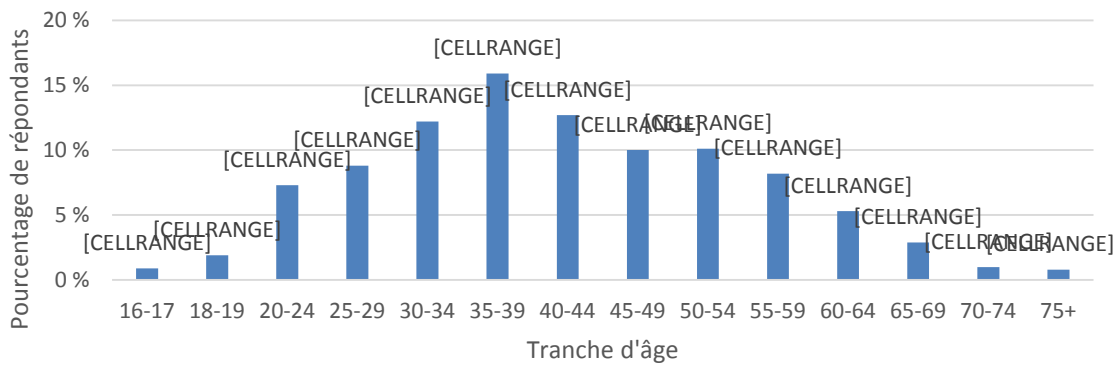


Figure 2: Répartition par âge de la population de sans-abris de Toronto selon l'évaluation des besoins dans la rue de 2018.

La présente étude a révélé que les hommes représentaient la majorité écrasante des invités du programme OOTC; 78,4 % (n = 29) des répondants étaient des hommes et 21,6 % (n = 8) étaient des femmes (figure 3). Ces résultats ne concordent pas avec ceux de l'évaluation des besoins dans la rue. Tandis que la majorité des répondants à l'évaluation des besoins dans la rue (54 %) étaient aussi des hommes, la population de femmes comptait pour le double de celle des invitées du programmes OOTC (42 %) (« 2018 Street Needs », 2018).

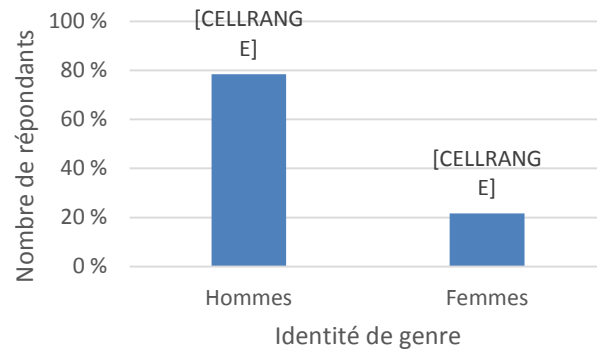


Figure 3: Identité de genre des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.

La figure 4 indique l'orientation sexuelle des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC. Les invités hétérosexuels représentaient 86,5 % (n = 32) de cette population, les répondants bisexuels comptaient pour 2,7 %, tandis que 5,4 % (n = 2) ont coché l'option « préfère ne pas répondre ». Une des limites méthodologiques de la présente étude était que les identités « transgenre, transsexuel ou non conforme dans le genre » figuraient dans les catégories liées au genre et à l'orientation sexuelle. Bien qu'aucun répondant n'ait coché la catégorie d'identité de genre « transgenre », 5,4 % (n = 2) ont coché la catégorie d'orientation sexuelle « transgenre, transsexuel ou non conforme dans le genre ». Dans les études ultérieures, cette option ne devrait pas faire partie de la catégorie d'identité de genre.

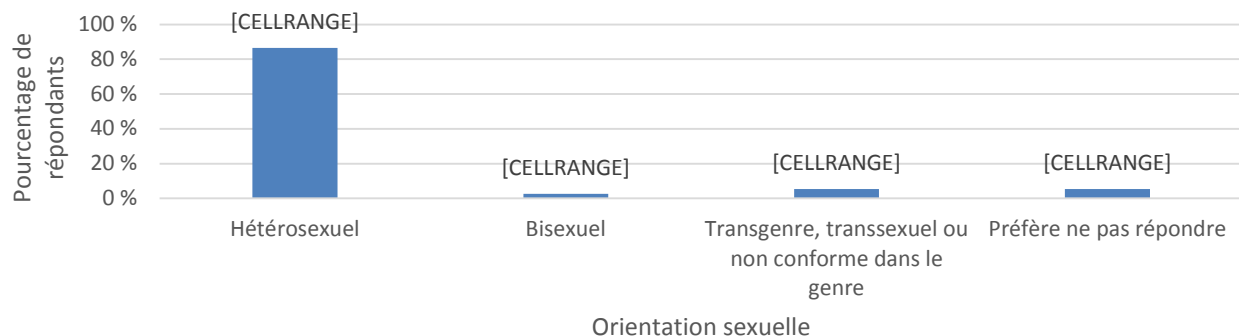


Figure 4: Orientation sexuelle des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.

Les immigrants représentaient une plus faible proportion de la population d'invités du programme OOTC que la population de sans-abris de Toronto. Lorsqu'on leur a demandé s'ils étaient nés au Canada, 67,6 % (n = 25) des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont confirmé que c'était le cas, 27 % (n = 10) ont répondu qu'ils étaient arrivés au Canada avant 2008, 2,7 % (n = 1) ont répondu qu'ils étaient arrivés après 2008, et 2,7 % (n = 1) ont sauté la question (figure 5). Par conséquent, les immigrants représentaient 29,7 %, (n = 11) de la population du programme OOTC, tandis qu'ils représentaient 52 % des répondants à l'évaluation des besoins dans la rue (« 2018 Street Needs », 2018).

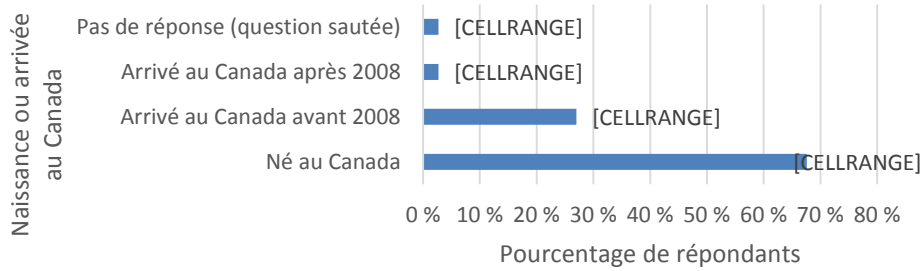


Figure 5: Naissance ou arrivée au Canada des répondants à l’enquête auprès des invités du programme OOTC.

Les répondants à l’enquête auprès des invités du programme OOTC étaient moins diversifiés sur le plan racial et ethnique que la population de sans-abris dans son ensemble. Plus de la moitié – 54,1 % (n = 20) – des répondants OOTC se disaient de race blanche; 29,7 % (n = 11) ont indiqué être des « Blancs – Nord-Américains » et 24,3 % (n = 9) ont déclaré être « Blancs – Européens » (figure 6). En même temps, 37 % des répondants à l’évaluation des besoins dans la rue ont indiqué être de race blanche. Tandis que l’évaluation des besoins dans la rue de 2018 a révélé que près des deux tiers de la population de sans-abris à Toronto déclaraient faire partie d’un groupe racialisé, seulement 37,8 % des répondants OOTC indiquaient être racialisés. Le deuxième plus important groupe d’identité raciale/ethnique dans l’évaluation des besoins dans la rue était la population noire africaine, qui composait 31 % des répondants. Ce groupe d’identité ne représentait que 2,7 % des répondants à l’enquête auprès des invités du programme OOTC.

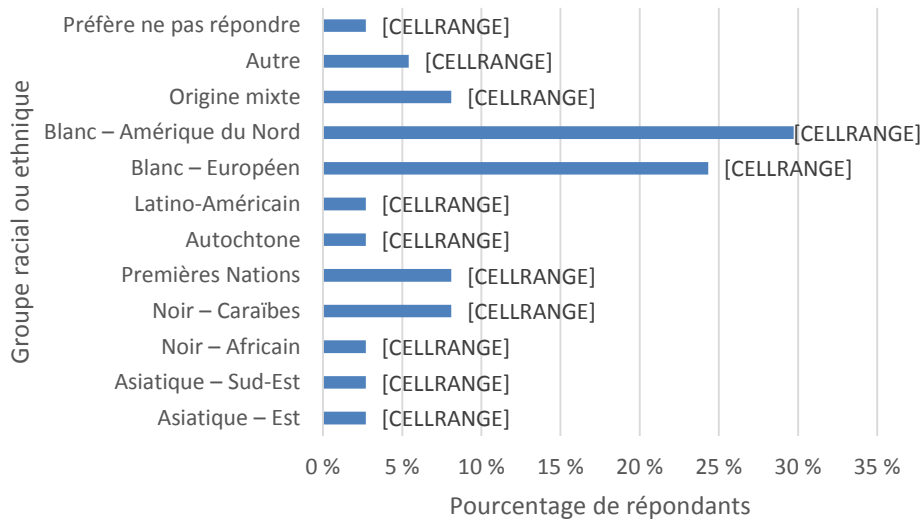


Figure 6: Identité raciale/ethnique des répondants à l’enquête auprès des invités du programme OOTC.

La relation de cause à effet entre avoir une incapacité physique et l’itinérance est bien établie (Boisvert, 2018). Les personnes handicapées sont confrontées à des défis uniques pour ce qui est de se trouver un emploi de longue durée et de recevoir des prestations d’invalidité, et sont donc exposées à un risque particulier de vivre sous le seuil de la pauvreté (Boisvert, 2018). Les changements récents proposés aux critères d’admissibilité du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) peuvent faire en sorte qu’il soit plus

difficile pour les Ontariens d’avoir droit à l’aide du POSPH, ce qui pourrait avoir des conséquences sérieuses pour les personnes handicapées (Statistique Canada, 2017). La figure 7 indique que 24,3 % (n = 9) des répondants à l’enquête auprès des invités du programme OOTC ont déclaré être confrontés à des problèmes de mobilité. L’évaluation des besoins dans la rue a révélé des résultats semblables concernant les sans-abris qui ont une incapacité physique; 23 % des répondants ont indiqué avoir une incapacité physique. Toutefois, étant donné que les incapacités physiques comportent des défis au chapitre de la flexibilité, de la dextérité et de la douleur, en plus de la mobilité, on ne sait pas exactement si ces chiffres sont comparables (Education & Homelessness, sans date).

La présente étude a également établi une corrélation entre une mobilité réduite et le revenu. La figure 8 montre que la majorité des répondants à l’enquête auprès des invités du programme OOTC ayant des problèmes de mobilité – 62,5 % (n = 5) – ont un revenu mensuel qui se situe entre 401 \$ et 800 \$. Bien que la moitié (n = 7) des invités du programme OOTC qui n’ont pas de problèmes de mobilité aient déclaré un revenu mensuel supérieur à 800 \$ (figure 9), seulement trois (37,5 %) des invités du programme OOTC ayant des problèmes de mobilité ont déclaré gagner ce montant (figure 9). De surcroît, l’étude a établi un lien entre une mobilité réduite et la durée de l’itinérance. On a demandé aux invités du programme OOTC à quand remontait la dernière fois où ils avaient été logés; la valeur moyenne des invités du programme OOTC ayant une mobilité réduite était de 8,4 années, tandis qu’elle atteignait 4,1 années pour ceux dont la mobilité n’était pas réduite. On leur a aussi demandé quelle avait été leur période d’itinérance la plus longue; la valeur moyenne des invités du programme OOTC ayant une mobilité réduite était de 7,4 années, tandis qu’elle atteignait 3,5 années pour ceux dont la mobilité n’était pas réduite.

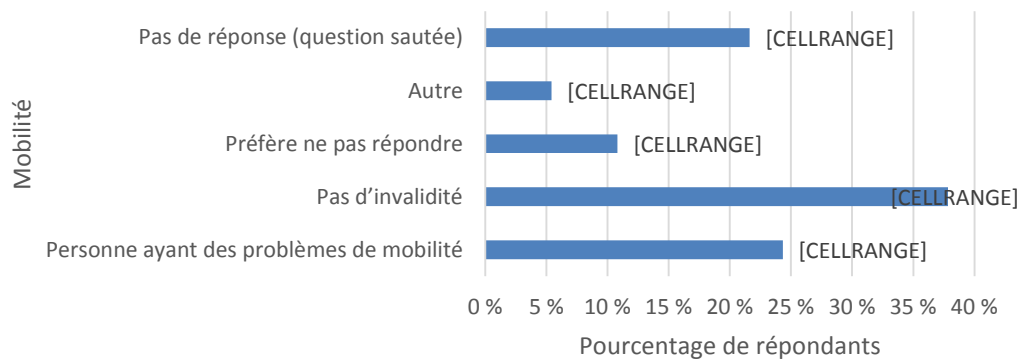


Figure 7: Répondants à l’enquête auprès des invités du programme OOTC ayant un problème de mobilité.

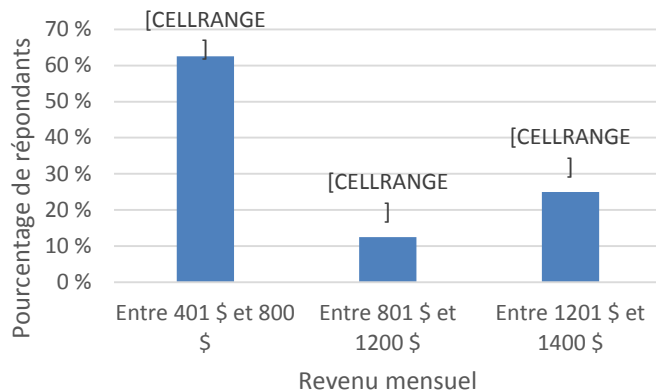


Figure 8: Répartition des revenus des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ayant un problème de mobilité.

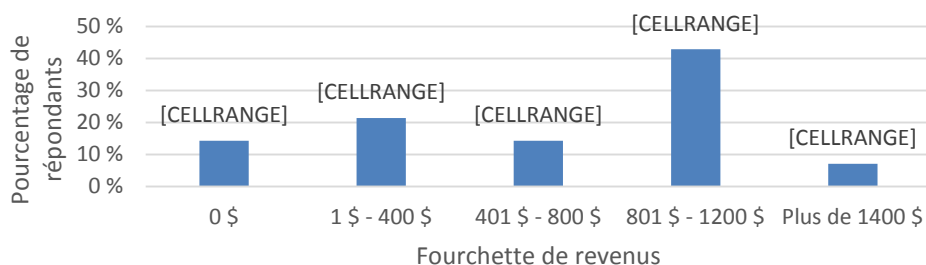


Figure 9: Répartition des revenus des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC n'ayant pas de problème de mobilité.

Les problèmes de santé mentale n'étaient pas aussi répandus parmi les répondants du programme OOTC qu'ils ne l'étaient parmi les répondants à l'évaluation des besoins dans la rue de 2018. Tandis que 16,2 % (n=6) des invités du programme OOTC ont dit être aux prises avec des problèmes de santé mentale, 32 % des répondants à l'évaluation des besoins dans la rue en éprouvaient. Il convient cependant de souligner que cette situation pourrait ne pas refléter correctement la proportion des invités du programme OOTC éprouvant des problèmes de santé mentale. Comparativement aux maladies physiques, ces problèmes sont sous-évalués en raison des préjugés qui y sont associés et de l'évolution des problèmes de santé mentale (« Prevalence of Mental », 2014). La recherche révèle qu'environ les deux tiers des Canadiens éprouvant des problèmes de santé mentale ne cherchent pas de traitement par crainte d'une perception négative ainsi que de préoccupations concernant la façon dont leur vie serait touchée (« Prevalence of Mental », 2014 [Psychiatry & Behavioural]). En même temps, les dépendances étaient plus répandues chez les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC que chez les répondants à l'évaluation des besoins dans la rue de 2018; 37,8 % (n = 14) des invités du programme OOTC ont déclaré avoir un problème de dépendance, tandis que 27 % des répondants à l'évaluation des besoins dans la rue ont indiqué en avoir un. De plus, la présente étude a établi une corrélation entre les dépendances et la durée de l'itinérance. On a demandé aux répondants à l'enquête à quand remontait la dernière fois où ils avaient été logés; la valeur moyenne des invités du programme OOTC ayant un problème de dépendance était de 10,3 années, tandis qu'elle atteignait 4,1 années pour ceux n'en ayant pas. On leur a aussi demandé d'indiquer leur plus longue période d'itinérance. La valeur moyenne pour les répondants ayant un problème de dépendance atteignait 10,3 années, tandis qu'elle était de 5 années pour ceux n'en ayant pas.

Beaucoup de personnes ayant un problème d'abus d'alcool ou de dépendance à l'alcool souffrent aussi de troubles psychiatriques; ce diagnostic mixte est désigné sous le nom de comorbidité (« Comorbidity of Alcoholism », sans date). Il est difficile de suivre les taux de ces troubles concomitants (Khan, 2017). Des problèmes uniques sont associés au traitement des patients atteints de troubles concomitants. Ces personnes font bien souvent de longs séjours à l'hôpital, présentent un risque élevé de rechute lorsque les maladies ne sont pas traitées en même temps, et ont des taux de réadmission élevés par la suite (« Comorbidity of Alcoholism », sans date; Khan, 2017). Ces personnes ont aussi des résultats de santé physique moins bons que les personnes atteintes d'un seul trouble (Khan, 2017).

En 2017, Statistique Canada (sans date) a défini le seuil de faible revenu (SFR) avant impôt pour une personne seule vivant en milieu urbain dont la population dépasse 500 000 personnes à 25 338 \$. Selon cette définition, chaque invité du programme OOTC ayant répondu à l'enquête était à faible revenu; 5,4 % (n = 2) n'ont déclaré aucun revenu, 16,2 % (n = 6) ont indiqué avoir un revenu se situant entre 1 \$ et 400 \$, 29,7 % (n = 11) entre 401 \$ et 800 \$, 24,3 % (n = 9) entre 801 \$ et 1 200 \$, 8,1 % (n = 3) entre 1 201 \$ et 1 400 \$, tandis que 2,7 % (n = 1) ont déclaré avoir un revenu supérieur à 1 400 \$, 10,8 % (n = 4) ont sauté la question et 2,7 % (n = 1) ont coché l'option « pas de réponse » (figure 10). En ce qui a trait à la source de revenu, Ontario au travail (OT) et le POSPH représentent les principales sources de revenu; 37,8 % (n = 14) ont reçu un revenu du POSPH et 27 % (n = 10) ont obtenu un revenu d'OT (figure 12). Ces résultats concordent avec les résultats de l'évaluation des besoins dans la rue; 33 % des répondants à l'évaluation des besoins dans la rue ont reçu un revenu du POSPH et 21 % ont obtenu un revenu d'OT. Parmi le reste des répondants, 13,5 % (n = 5) ont coché la case « autre », 2,7 % (n = 1) étaient aidés par des membres de la famille et/ou des amis, 2,7 % (n = 1) travaillaient à temps partiel et 2,7 % (n = 1) recevaient des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) (figure 11). Deux (5,4 %) répondants ont coché la case « préfère ne pas répondre », tandis que trois répondants (8,1 %) ont sauté la question. Les autres sources de revenu comprenaient les prestations d'assurance-emploi, les petits boulots et les remboursements provenant des produits recyclables.

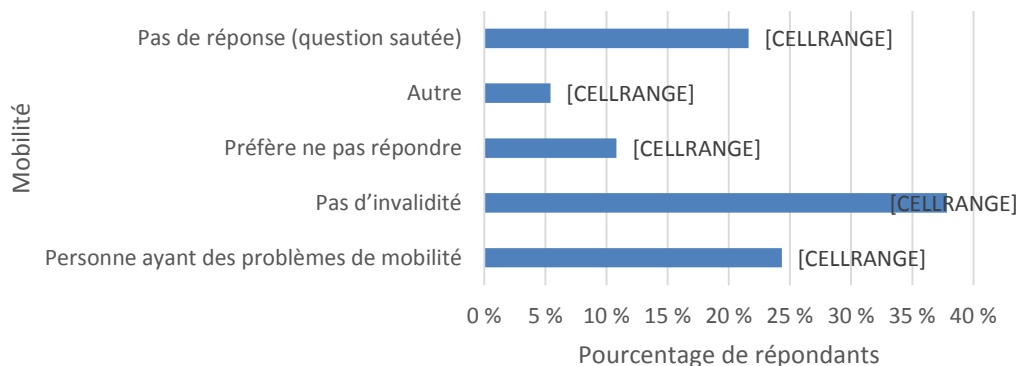


Figure 10: Répartition des revenus des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.

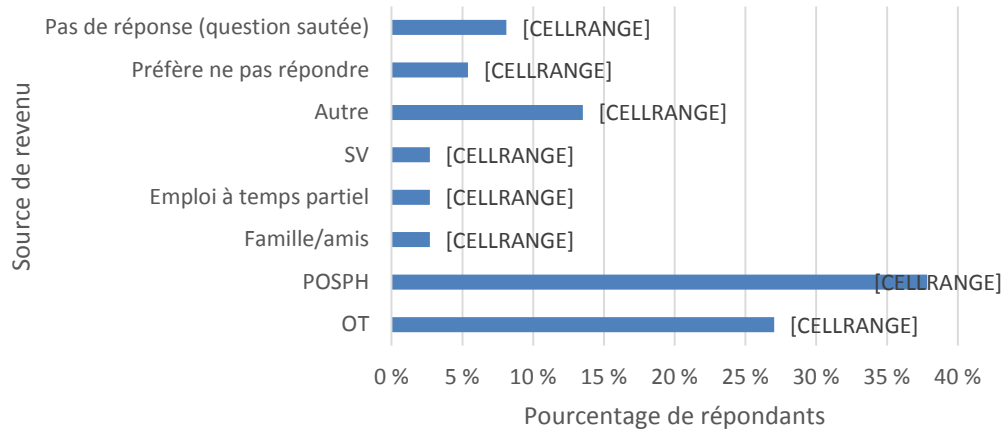


Figure 11: Sources de revenu des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.

Le Homeless Hub décrit l'incidence d'un niveau de scolarité inférieur sur la possibilité de se trouver un emploi et un logement, et d'avoir une source de revenu. Il invoque des études qui montrent qu'entre 63 % et 90 % des jeunes sans-abri et 64 % des utilisateurs d'un refuge n'ont pas terminé leurs études secondaires (Education & Homelessness, sans date). Toutefois, le taux des répondants n'ayant pas terminé leurs études secondaires était beaucoup plus faible parmi les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC que le taux national (34 %); seulement 10,8 % des répondants possédaient moins qu'un diplôme d'études secondaires, tandis que 29,7 % (n = 11) ont indiqué que leur niveau de scolarité le plus élevé atteint était le diplôme d'études secondaires, 35,1 % (n = 13) avaient suivi quelques cours collégiaux, 2,7 % (n = 1) avaient obtenu un baccalauréat, 2,7 % (n = 1) étaient titulaires d'une maîtrise, 5,4 % (n = 2) ont sauté la question et 10,8 % (n = 4) ont coché la case « autre » (figure 12). Ces autres réponses comprenaient un diplôme d'études collégiales, des cours universitaires, un diplôme universitaire non précisé et une formation en cours d'emploi. Des statistiques plus précises pourraient avoir été produites si un plus grand nombre d'options de réponses adéquates avaient été offertes lors de l'enquête; alors qu'il y avait une option « quelques cours collégiaux », il n'y avait pas d'option « diplôme collégial ».

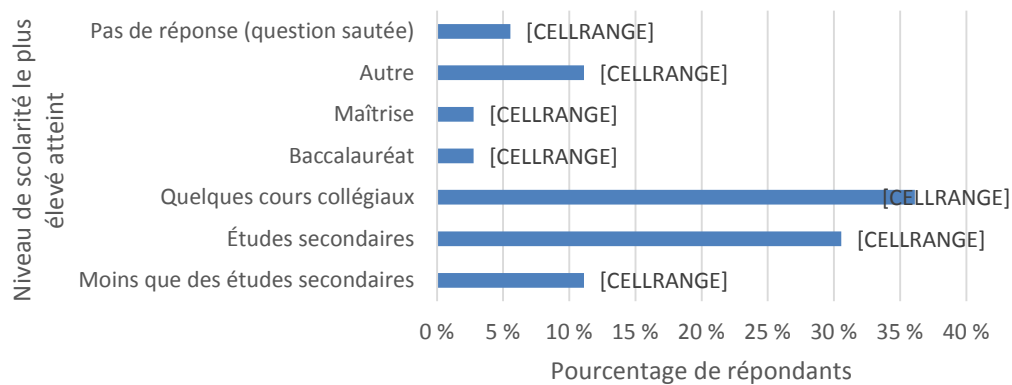


Figure 12: Niveau de scolarité atteint par les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.

5.2.2 Expériences des invités du programme OOTC au sein du programme

Aspects du programme OOTC appréciés par les invités

On a demandé aux participants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC de nommer deux aspects du programme OOTC qu'ils avaient appréciés. Certains ont indiqué que les emplacements actuels étaient pratiques et accessibles. Les répondants ont aussi fait référence aux caractéristiques du personnel et des bénévoles, aux dispositions matérielles, à la communauté, à l'environnement du programme et à la conception du programme.

Caractéristiques du personnel et des bénévoles

Les participants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont cité beaucoup de traits de personnalité positifs chez le personnel et les bénévoles du programme OOTC. Un répondant a décrit le personnel comme étant « phénoménal ». Certains considéraient qu'il était évident que les bénévoles désiraient vraiment être présents sur place et estimaient que les membres du personnel traitaient bien les invités. Voici d'autres qualificatifs positifs attribués au personnel et aux bénévoles : phénoménal, amical, patient, respectueux, sans jugement, accueillant, chaleureux, humble et bienveillant.

« La gentillesse et l'accueil des gens qui dirigent les programmes » – commentaire d'un répondant à l'enquête auprès des invités du programme OOTC

Dispositions matérielles

La majorité des participants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC étaient satisfaits des portions et de la valeur nutritive des repas qui leur étaient fournis dans le cadre du programme OOTC; 67,6 % (n = 25) des répondants ont fait mention des repas. Ils ont dit apprécier qu'on leur fournisse un matelas à utiliser lors de leurs séjours de plus de 24 heures ainsi que des jetons, des vêtements, des produits d'hygiène et des cartes Tim. Ils appréciaient également les options de divertissement mises à leur disposition sur place (p. ex. jeux de société, films, jeux vidéo, etc.).

Communauté

Certains participants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont dit avoir un sentiment d'appartenance à la communauté en participant au programme. Ils appréciaient avoir la possibilité de communiquer avec d'autres invités, les membres du personnel et les bénévoles, et d'établir des relations interpersonnelles avec eux.

Environnement du programme OOTC

Les participants ont décrit les différents aspects de l'environnement OOTC comme étant des points forts du programme. Cinq répondants (13,5 %) ont dit que les emplacements du programme OOTC leur donnaient un sentiment de sécurité ainsi que pour leurs biens personnels. Un répondant a attribué ce sentiment de sécurité au fait que les emplacements font l'objet d'une surveillance constante par le personnel du programme OOTC. Des répondants ont aussi mentionné que le personnel leur offrait un environnement accueillant, chaleureux et

confortable. Certains ont souligné le fait important que le programme permettait aux sans-abris de rester à l'intérieur par temps froid. Le programme OOTC a aussi été décrit comme étant plus souvent propre que ne l'étaient les centres de relève et les refuges de 24 heures.

Conception du programme OOTC

Des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC appréciaient le fait qu'il s'agisse d'un programme présentant peu d'obstacles; une personne a mentionné ne jamais avoir été refusée. Ils considéraient que le processus d'admission était simple et protégeait leur vie privée et leur anonymat. Certains estimaient également que comparativement à d'autres programmes, les règles du programme OOTC étaient moins contraignantes. D'autres ont aussi indiqué que le programme était bien organisé.

« ADMISSION DIRECTE; PAS DE COMPLICATIONS »
- COMMENTAIRE D'UN RÉPONDANT À L'ENQUÊTE
AUPRÈS DES INVITÉS DU PROGRAMME OOTC

Aspects du programme OOTC à améliorer

On a demandé aux participants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC d'indiquer deux aspects du programme qu'ils aimeraient voir améliorés. Les répondants ont décrit les possibilités d'amélioration liées aux caractéristiques du personnel et des bénévoles, à la conception du programme, à l'environnement du programme et aux dispositions matérielles.

Caractéristiques du personnel et des bénévoles

Tandis que certains répondants ont décrit le personnel et les bénévoles comme étant un atout du programme OOTC, d'autres considéraient qu'ils rabaisaient parfois les invités et qu'à l'occasion, ils étaient condescendants, portaient des jugements et étaient malhonnêtes. Par moments, ils estimaient que le personnel et les bénévoles créaient un environnement antagoniste, décrit par un répondant comme un climat « nous et eux ». Certains ont dit se sentir comme un numéro dans le programme OOTC. Les répondants ont aussi déclaré avoir été témoins de membres du personnel faisant du favoritisme et n'appliquant pas les règles de façon uniforme à l'occasion. Plusieurs solutions possibles ont été proposées, notamment une formation supplémentaire pour le personnel et les bénévoles et la mise en pratique d'interactions positives avec les invités.

Conception du programme OOTC

Plusieurs aspects de la conception du programme ont été mentionnés comme présentant des occasions d'amélioration. À titre d'exemple, certains ont soulevé le manque de cohérence sur le plan des règles dans l'ensemble des emplacements. Alors que, comme mentionné dans la partie précédente, certains considéraient comme un atout le faible nombre d'obstacles pour être admis dans le programme, d'autres estimaient que le processus d'admission était trop laxiste, et auraient préféré que certains invités ne soient pas admis dans le programme. Tandis que Dixon Hall ne considère pas l'établissement de pratiques d'exclusion plus strictes comme étant une meilleure pratique, ces commentaires témoignent des défis qui surgissent lorsque, comme mentionné à la page 8, un grand groupe de personnes en « situation de crise aigüe immédiate » se voient offrir

un refuge à proximité les unes des autres. L'horaire du programme a aussi été désigné comme étant un secteur à améliorer; à l'heure actuelle, certains invités doivent attendre longtemps avant l'ouverture d'un emplacement et indiquaient ne pas dormir assez parce qu'ils devaient partir très tôt le matin.

Environnement du programme OOTC

Tandis que la surveillance régulière de l'emplacement par le personnel et les bénévoles du programme OOTC répondaient à certaines préoccupations en matière de sécurité, d'autres invités ne se sentaient pas en sécurité en raison des bagarres et des hurlements, ainsi que de la présence d'armes dans les emplacements. Malgré le sentiment de communauté engendré par ce programme, tous ne s'entendaient pas bien. Des invités du programme OOTC ont décrit d'autres invités comme étant des « fauteurs de trouble » et des « personnes turbulentes », et associaient ces comportements ainsi que le manque d'hygiène à des problèmes de toxicomanie et de santé mentale. Des préoccupations ont aussi été soulevées concernant la sécurité des femmes ainsi que le respect de la vie privée et l'entassement dans les toilettes des femmes. Les problèmes d'entassement, d'inaccessibilité et de toilettes et parquets sales ont aussi été désignés comme étant des aspects négatifs de l'atmosphère du programme.

Dispositions matérielles

Les invités du programme OOTC ont fait des suggestions concernant l'augmentation des dispositions matérielles. Ils ont proposé que des aliments, jetons, couvertures, oreillers, salles de bains, douches et services de buanderie supplémentaires soient offerts sur place. Certains invités ont également demandé des matelas plus confortables et de meilleures couvertures.

Dynamique entre les invités venant souper et les invités restant pour la nuit

Certains emplacements du programme OOTC servent des repas gratuits aux membres du public et aux invités qui restent pour la nuit. Ces repas sont fournis par des groupes de bénévoles. Les membres du public sont aussi invités à prendre des vêtements et d'autres articles donnés au programme OOTC. Des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont indiqué que cette situation entraînait aussi un problème de surpeuplement. La perception des invités qui restaient pour souper et ceux qui restaient pour la nuit posait aussi problème. Tous les invités du programme OOTC qui ont participé à cette enquête étaient des invités qui restaient pour la nuit. Lorsqu'on leur a demandé s'il y avait des différences entre les invités qui restaient pour la nuit et ceux qui restaient pour le souper, 48,6 % (n = 18) ont dit qu'il y en avait et 48,6 % qu'il n'y en avait pas. Parmi ceux qui considéraient qu'il y avait des différences, beaucoup ont indiqué ne pas reconnaître le besoin des invités restant pour le souper envers les services de ce programme. Ils considéraient que la priorité devrait être accordée aux personnes qui ne restaient pas pour la nuit lors du processus d'admission et pour la distribution des articles donnés, étant donné que ces personnes étaient davantage défavorisées. Certains ont aussi indiqué que les invités qui restaient pour le souper ne traitaient pas bien les invités qui restaient pour la nuit, et ils craignaient que les premiers ne considèrent les invités restant pour la nuit comme étant nécessaires.

Les perceptions d'autres personnes relativement aux invités qui restaient pour le souper étaient plus indulgentes. Par exemple, certains considéraient qu'ils n'étaient différents que dans la mesure où ils étaient confrontés à des circonstances différentes. D'autres spéculaient que les invités qui restaient pour le souper pourraient ne pas tous avoir un logement et que certains pourraient dormir dans la rue. En même temps, un répondant a décrit leur comportement comme étant plus « civilisé » et stable du fait d'avoir un logement et de

ne pas être confronté au problème d'avoir à chercher un endroit où rester pour la nuit. Certains ont même indiqué que les invités qui restaient pour le souper étaient « plus âgés et gentils », et qu'ils se sentaient davantage en sécurité et à l'aise en leur compagnie, et que les invités qui restaient pour la nuit pouvaient devenir turbulents après le départ des invités qui restaient pour le souper.

Raisons de ne pas être admis dans le programme OOTC

On a demandé aux répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC s'ils avaient déjà été refusés d'un emplacement OOTC et, le cas échéant, les raisons. Comme mentionné auparavant, beaucoup d'invités du programme OOTC ont décrit le programme comme présentant peu d'obstacles. Sur les 18 répondants à l'enquête, la majorité – 83,3 % (n = 15) – ont indiqué qu'ils avaient été refusés parce que l'emplacement avait atteint sa capacité. Les invités dont les quarts de travail ou de bénévolat se terminaient tard se heurtaient à des difficultés pour se rendre à l'emplacement en temps voulu. Trois invités ont invoqué les bagarres, l'intoxication, le comportement « imprévisible » et les conflits avec le personnel comme raisons de se voir refuser l'accès aux emplacements du programme OOTC.

Raisons de se voir refuser l'accès aux services

On a aussi demandé aux invités du programme OOTC s'ils s'étaient déjà vu refuser l'accès aux services; 13,5 % (n = 5) des répondants à l'enquête ont indiqué qu'ils s'étaient vu refuser l'accès aux emplacements dans le passé. Les raisons invoquées comprenaient les bagarres, l'expression d'une opinion, des voies de fait par un membre du personnel, le vol, la violation de la propriété, la consommation d'alcool ou de drogues, la discrimination et des raisons de santé.

5.2.3 Expériences des invités du programme OOTC au sein du réseau de refuges

Expériences positives dans les refuges

Quatorze répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC avaient déjà eu recours à un refuge. On leur a demandé de désigner deux ou trois aspects qu'ils avaient appréciés lors de leur séjour dans les refuges. Beaucoup appréciaient le fait que le réseau de refuges leur offrait un abri contre les éléments et les risques de se retrouver dans la rue, ainsi qu'un endroit pour se reposer ou avoir une bonne nuit de sommeil. Certains appréciaient le couvre-feu strict, empêchant l'accès à l'emplacement à une heure avancée de la nuit. Une personne a mentionné pouvoir se coucher tôt dans les refuges. Les dispositions matérielles, y compris les deux à trois repas par jour, les vêtements et les douches chaudes, ont aussi été désignées comme étant des atouts, tout comme l'accès à la câblodiffusion, à un lit et à un casier. Le personnel a été décrit comme étant attentif, empathique et disposé à assurer un séjour confortable aux résidents. Des répondants ont aussi fait observer que les employeurs recrutent parfois dans les refuges, ce qui leur donne accès à des occasions de travail ponctuelles. Une personne a mentionné que l'environnement était propre.

Occasions d'amélioration dans le réseau de refuges

On a également demandé deux ou trois suggestions d'amélioration à des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC possédant de l'expérience du réseau de refuges. De l'avis général, des améliorations pourraient être apportées pour créer un environnement de refuge propre et hygiénique. Beaucoup ont indiqué que les salles et les salles de bains devraient être nettoyées pour prévenir les odeurs, qu'il faudrait s'attaquer aux infestations de punaises des lits et que les résidents des refuges devraient être tenus de maintenir de bonnes habitudes d'hygiène personnelle. L'environnement général a été décrit comme étant

déprimant, encombré et bruyant. Beaucoup considéraient que le bruit, les disputes et d'autres perturbations devraient être gérés en créant des espaces séparés pour les résidents tranquilles et les résidents turbulents.

Des répondants ont recommandé que les refuges remettent aux résidents deux jetons au lieu d'un seul, ainsi que de la nourriture et des draps supplémentaires, en plus d'un accès à un ordinateur. Certains considéraient aussi qu'une formation du personnel supplémentaire s'imposait pour mieux répondre aux besoins des résidents, notamment ceux qui sont particulièrement marginalisés ou qui présentent des besoins uniques. Les préoccupations pour la sécurité ont été couramment soulevées; une surveillance additionnelle et des pratiques d'exclusion plus strictes ont été jugées nécessaires pour prévenir les bagarres et la consommation d'alcool et de drogues sur les lieux. Inversement, d'autres répondants proposaient la mise en place de règles plus souples. Certains considéraient également qu'il existait un urgent besoin que les refuges soient mieux financés et qu'ils fournissent des programmes à la population de sans-abris.

Raisons d'être refusé dans un refuge

Près des trois quarts – 71,4 %, (n = 10) – des 14 répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC qui ont recouru à un refuge pour se loger ont indiqué avoir été refusés dans un refuge. Tandis que la majorité des répondants ont précisé avoir été refusés parce que le refuge avait atteint sa capacité, d'autres ont également mentionné qu'ils avaient été refusés pour avoir consommé de l'alcool ou être arrivés après le couvre-feu de 23 h.

Endroit où se sont dirigés les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC après avoir refusés dans un refuge

On a demandé aux invités du programme OOTC ayant déjà recouru à un refuge ce qu'ils ont fait après avoir été refusés dans un refuge. Alors que certains ont pu rester avec des amis, d'autres ont indiqué avoir essayé de se rendre dans un autre refuge ou à la réception centrale afin d'être dirigés ailleurs. Malheureusement, l'endroit où ils étaient dirigés avait parfois atteint sa pleine capacité lorsqu'ils s'y présentaient. Les répondants se rendaient également dans un emplacement du programme OOTC, dans un café (p. ex. Tim Hortons), dans un restaurant (p. ex. McDonalds), dans un aéroport, dans un hall ou la cage d'escalier d'un immeuble, ou ils restaient à l'extérieur (p. ex. pour flâner, dormir dans un parc, dormir près d'une sortie d'air chaud, etc.). Certains répondants ont dit gérer la situation en consommant de l'alcool ou des drogues qui leur permettaient de rester éveillés et de mendier.

Raisons d'une restriction de service

Cinq (35,7 %) de ces 14 invités du programme OOTC avaient fait l'objet d'une restriction de service dans le réseau de refuges. Ils ont cité les bagarres, la consommation d'alcool et de drogues, la possession d'accessoires facilitant la consommation de drogues (p. ex. pipe), le manque de ponctualité, le vol, les effractions, la discrimination, les raisons de santé et l'application inéquitable des règles par les employés d'un refuge comme motifs de restriction de service.

Raisons pour lesquelles les invités du programme OOTC restent dans un refuge pour la nuit

Lorsqu'on a demandé aux répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ayant recouru à un refuge pourquoi ils avaient choisi d'utiliser le réseau de refuges dans le passé, ils ont cité le manque de solutions de rechange, notamment par temps froid. Certains choisissaient les refuges parce qu'ils représentaient l'option la plus pratique à ce moment-là. D'autres y recouraient par désespoir ou parce qu'ils étaient vulnérables

puisqu'ils venaient de sortir de prison, ou qu'ils avaient froid, qu'ils étaient fatigués, qu'ils avaient besoin de changer de vêtements ou que leurs pieds et leur dos étaient endoloris après avoir été debout ou marché trop longtemps. Beaucoup considéraient que la rue était un endroit bruyant et peu sûr. Une des répondantes a dit : « On peut se faire violer ou se faire uriner dessus – tout peut arriver dans la rue. »

Des répondants choisissaient un refuge parce que d'autres personnes le leur avaient recommandé ou parce qu'il offrait un lit, des repas et une occasion de socialiser avec d'autres résidents. Un répondant a été attiré vers le refuge parce qu'il trouvait le personnel aimable. Un autre a mentionné que le refuge sans drogues où il restait lui donnait le sentiment de sécurité et de stabilité dont il avait besoin pour réintégrer le marché du travail après avoir cessé de consommer de la morphine.

Raisons pour lesquelles les invités du programme OOTC ne restent pas dans un refuge pour la nuit

Des invités du programme OOTC ont indiqué qu'ils évitaient les refuges si le temps était assez clément pour rester à l'extérieur ou s'ils se sentent bien. Certains ont mentionné qu'ils choisissent de se déplacer en autobus toute la nuit. On a demandé aux répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC qui choisissaient de ne pas rester dans un refuge pourquoi ils évitaient de le faire. Outre les raisons indiquées ci-dessus concernant les occasions d'amélioration dans les refuges, les répondants ont souligné le manque d'espace individuel et de liberté, les ressources limitées (p. ex. dons de vêtements), les mesures de soutien inefficaces en matière de logement et une préférence pour le programme OOTC et les centres de relève 24 heures. Ils ont aussi indiqué ne pas avoir l'occasion de rester dans un refuge au cours de la journée.

*« Le refuge est trop petit pour le nombre de personnes accueillies. »
- Commentaire d'un répondant à l'enquête auprès des invités du
programme OOTC*

5.2.4 Expérience des invités du programme OOTC dans les centres de relève 24 heures

Expériences positives dans un centre de relève

Plus de la moitié – 59,5 % (n = 22) – des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont déclaré avoir utilisé un centre de relève 24 heures. Lorsqu'on leur a demandé de réfléchir à leurs expériences dans les centres de relève, des répondants ont dit avoir apprécié le fait que ces centres leur permettaient de rester au sec et au chaud. Ils ont également fait mention des aspects positifs du programme liés aux caractéristiques du personnel ou des bénévoles et aux dispositions matérielles. Les invités du programme OOTC qui avaient recouru à un centre de relève ont décrit le personnel et les bénévoles comme étant serviables, amicaux et attentifs. Ils appréciaient aussi la nourriture, le café et les collations, ainsi que l'accès aux douches. En outre, ils ont indiqué que l'environnement de relève était un point fort du programme.

Les invités du programme OOTC ont décrit le programme et les centres de relève comme des lieux sûrs beaucoup plus souvent qu'ils ne l'ont fait pour les refuges. Six (27,2 %) des 22 répondants considéraient que les restrictions liées à la consommation de drogues créaient un environnement sûr pour leur personne et leurs biens. Ils ont aussi indiqué que les centres étaient propres, confortables et spacieux. Ils ont déclaré mieux

dormir dans les centres de relève parce que c'était silencieux une fois que les lumières étaient éteintes ainsi que la possibilité de se réveiller plus tard que dans les emplacements du programme OOTC et les refuges. Enfin, ils appréciaient le fait que certains emplacements soient situés près d'une clinique de méthadone.

Occasions d'amélioration dans les centres de relève

On a aussi demandé aux répondants ayant de l'expérience d'un programme de relève d'indiquer des points à améliorer. Certains ont fourni une rétroaction concernant la dotation et les caractéristiques du personnel; ils considéraient qu'un investissement additionnel devrait être fait dans les ressources humaines et qu'une formation devrait être donnée aux membres du personnel pour s'assurer qu'ils ne se comportent pas comme des « gardiens de prison » et qu'ils soient plus attentifs aux problèmes et aux besoins uniques des usagers des centres de relève. Des répondants préféraient aussi avoir un réveil téléphonique le matin.

L'environnement des centres de relève a été décrit comme étant bruyant, encombré, peu sécuritaire et malpropre. On a aussi dit qu'il fallait mieux gérer les bagarres, la consommation de drogues et les invités atteints de problèmes de santé mentale. Les répondants considéraient que les lumières devraient être éteintes la nuit. Ils suggéraient que des traitements pour les punaises des lits soient effectués régulièrement. Des répondants ont mentionné qu'il faudrait augmenter la quantité de nourriture (p. ex. eau chaude et collations) ainsi que les lits portatifs disponibles, et que l'accès aux douches, à la buanderie et aux programmes de désintoxication devrait être amélioré. Les lits portatifs ont aussi été décrits comme étant peu hygiéniques, inconfortables et trop petits.

Raisons d'être refusé dans un centre de relève

Quatre (18,2 %) des 22 utilisateurs d'un centre de relève ont indiqué avoir été refusés dans un centre de relève, tandis qu'une personne ayant mentionné ne jamais recourir à un centre de relève a aussi dit avoir été refusée dans un centre de relève. Au nombre des raisons de refus invoquées, citons l'atteinte de la capacité du centre et le fait que le répondant ait été en état d'ébriété et turbulent.

Raisons pour lesquelles les invités du programme OOTC restent dans un centre de relève pour la nuit

On a demandé aux répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC pourquoi ils choisissaient de recourir à un centre de relève. Certains ont dit qu'ils y recouraient à la fin du mois parce qu'ils n'avaient plus d'argent pour acheter de la nourriture et qu'ils étaient incapables de trouver un lit ailleurs; ils considéraient que l'autre option – « ne pas dormir de la nuit et commettre une intrusion » – était difficile. Certains répondants considéraient qu'ils étaient plus libres de leurs mouvements dans les centres de relève que dans les refuges. Un répondant a mentionné qu'il recourait au centre de relève pour des raisons pratiques – le centre était situé dans le secteur qu'il fréquentait. Certains ont mentionné apprécier la possibilité de regarder la télévision.

Raisons pour lesquelles les invités du programme OOTC ne restent pas dans un centre de relève pour la nuit

Les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont aussi indiqué les raisons pour lesquelles ils ne se rendaient pas dans un centre de relève. En plus des raisons données dans la section décrivant les occasions d'amélioration, certains ont mentionné qu'ils ignoraient tout simplement l'existence du programme de relève. Ce commentaire justifierait peut-être une meilleure sensibilisation auprès de la population de sans-abris et de la communauté dans son ensemble à propos des options de refuge d'urgence

disponibles. D'autres ont indiqué ne pas se sentir en sécurité en raison d'une présence policière dans les centres de relève. Une répondante ne se rendait pas dans les centres de relève pour éviter de rencontrer son agresseur. Les répondants ont aussi mentionné préférer les lits des refuges plutôt que les lits portatifs.

5.2.5 Antécédents en matière de logement des invités du programme OOTC

Les participants à l'enquête ont partagé leurs expériences en matière de logement et d'itinérance. Leurs témoignages permettent d'avoir une idée de la durée de l'itinérance, des expériences de logement antérieures, des obstacles au logement et des méthodes de recherche d'un logement.

Dernière période de logement des invités du programme OOTC

Tandis que certains répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC avaient eu un logement aussi récemment que dans les 11 mois précédant juin 2018, d'autres n'en avaient pas eu un depuis plus de 23 ans. La période moyenne depuis leur dernière expérience de logement atteignait sept ans. Il faut toutefois souligner que les valeurs ne sont pas tout à fait exactes; beaucoup de répondants offraient des estimations parce qu'ils avaient de la difficulté à se souvenir des dates et que les réponses étaient souvent des plages (p. ex. il y a dix à onze ans de cela).

Expérience de logement antérieure : Type de logement

Plus du quart (25,7 %, n = 9) des répondants ont mentionné que leurs expériences de logement les plus récentes concernaient une maison de chambres, sept (20 %) sont restés dans un appartement privé, quatre (11,4 %) dans un appartement partagé, deux (5,7 %) dans un loyer fondé sur le revenu (TCHC) et treize (37,1 %) dans un autre type de logement (p. ex. maison, unité RGI Mainstay, appartement dans un sous-sol, logement improvisé à l'étage supérieur d'une maison, avec des amis, etc.) (figure 13).

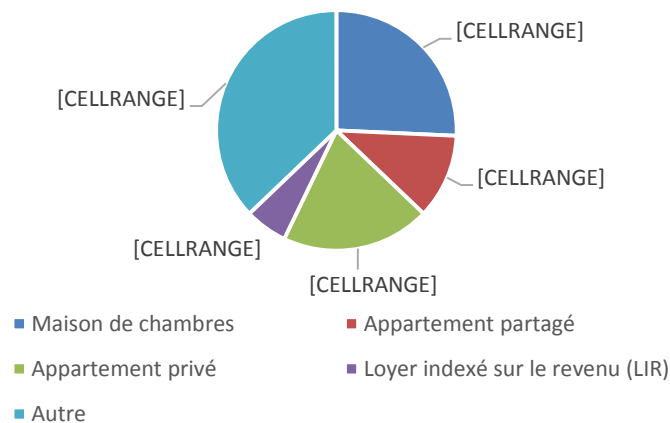


Figure 13: Facilités de logement les plus récentes des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.

Méthodes de recherche de logement

Les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC faisaient preuve d'autonomie et de débrouillardise pour se trouver un logement. Lorsqu'on leur a demandé comment ils avaient trouvé leur dernier logement, douze (34,3 %) ont dit qu'ils l'avaient trouvé eux-mêmes, six (17,1 %) avec l'aide d'un agent de soutien au logement, un (2,9 %) par l'entremise du Housing Help Centre, deux (5,7 %) grâce à un membre de la

famille, six (17,1 %) par l'entremise d'amis et huit (22,9 %) ont répondu « autre » (p. ex. grâce à des relations d'affaires, au bouche-à-oreille, etc.) (figure 14). Voici certains des organismes qui les ont aidés à trouver un logement : St. Stephen's Community House, Woodgreen Community Services et John Howard Society of Toronto.

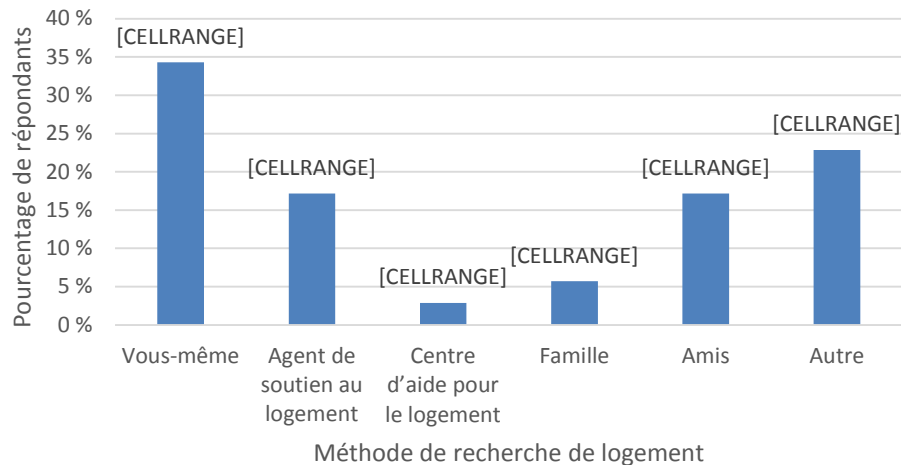


Figure 14: Moyens utilisés par les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC pour trouver leurs plus récentes facilités de logement.

Qualité du logement

Vingt-trois (65,7 %) des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont mentionné que leur dernier logement était satisfaisant, tandis que dix (28,6 %) ont dit qu'il ne l'était pas, et que deux (5,7 %) n'ont pas répondu.

Situation de logement antérieure : Expériences positives

Les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont donné un aperçu des aspects positifs de leur situation de logement antérieure. L'un de ces avantages était l'emplacement; certains trouvaient qu'il était pratique qu'il soit situé au centre-ville, tandis que d'autres appréciaient le fait d'être à proximité des commodités. Les répondants ont décrit leur plus récent logement comme étant sécuritaire, propre, sans insectes et spacieux. Ils appréciaient aussi de vivre dans un bâtiment plus récent et d'avoir de l'intimité (p. ex. leur propre salle de bains), de bons colocataires et une arrière-cour.

Situation de logement antérieure : Expériences négatives

Les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont aussi fait part des inconvénients de leur situation de logement la plus récente. Les environnements peu sûrs ont souvent été cités comme étant des inconvénients; les répondants ont fait référence aux incendies, aux vols, aux suicides, à l'abus d'alcool ou d'autres drogues et aux conflits avec la police et d'autres membres du personnel de sécurité. Leur logement était souvent négligé; les répondants ont fait mention de problèmes structurels, de plafonds bas, de portes qui ne fermaient pas correctement, d'appartements humides et envahis par les moisissures et d'infestations de ravageurs. D'autres ont cité le manque d'intimité dans leur logement. Beaucoup de préoccupations ont été soulevées à propos des propriétaires et des gérants d'immeuble qui augmentaient leur loyer, volaient leur

courrier et ne réglait pas les problèmes de plomberie et d'autres problèmes d'entretien. Un des répondants les a décrits comme des « millionnaires de bidonvilles ». D'autres ont aussi fait état de conflits avec des colocataires (p. ex. désaccords à propos d'animaux de compagnie). Un des répondants avait un accès restreint à l'eau.

Obstacles au maintien d'un logement

Les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont indiqué que la capacité financière était leur principal obstacle au maintien d'un logement; sur les 22 réponses fournies, 16,2 % (n = 6) ont évoqué des problèmes financiers comme la dépendance au programme Ontario au travail, le chômage et les coupes aux indemnités pour accident du travail. Cinq (13,5 %) ont invoqué des conflits avec des colocataires, quatre (10,8 %) ont mentionné des préoccupations concernant la sécurité du bâtiment, deux (5,4 %) ont évoqué l'emplacement, deux (5,4 %) ont fait référence à l'environnement malpropre et envahi par les moisissures, deux (5,4 %) ont fait état d'un propriétaire injuste et un (2,7%) a souligné l'éclatement de sa famille comme étant des problèmes pour le maintien d'un logement (figure 15). D'autres réponses comprenaient la perte d'un logement en raison de la vente d'un immeuble, la destruction de l'immeuble, l'environnement et les problèmes de consommation de drogues et d'alcool. En fait, une personne a mentionné que les centres de relève étaient préférables à l'appartement qu'elle occupait.

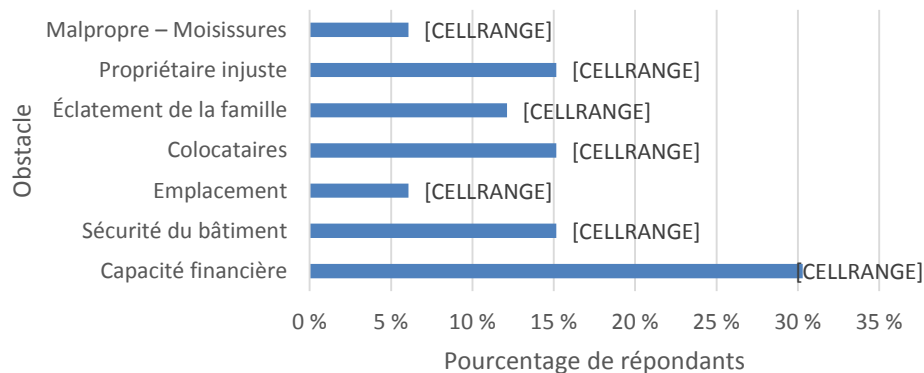


Figure 15: Problèmes auxquels sont confrontés les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC pour garder un logement.

Discrimination du propriétaire : Toronto Transitional Housing Allowance Program (TTHAP)

Le Toronto Transitional Housing Allowance Program (TTHAP) est une subvention financée par le programme provincial-fédéral Investissement dans le logement abordable (ILA) visant à rendre les logements plus abordables. Il fournit un soutien de 250 \$ par mois à 3 600 ménages (« Overview of Housing », 2013; Toronto Drop-In Network, sans date). Seize (44,4 %) répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC connaissaient ce programme. Un des répondants (2,8 %) a dit qu'il avait eu affaire à un propriétaire qui ne voulait pas lui louer un logement parce qu'il recevait une subvention du TTHAP.

Discrimination du propriétaire : Bénéficiaires du programme OT et POSPH

Plus du quart – 27 % (n = 10) – des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC étaient des bénéficiaires du programme OT et 37,8 % (n = 14) du POSPH. Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient

déjà eu affaire à un propriétaire qui avait fait preuve de discrimination à leur endroit parce qu'ils étaient des bénéficiaires du programme OT ou du POSPH, 58,3 % (n = 14) de ces répondants ont dit que c'était le cas.

Caractéristiques d'un bon logement

On a demandé aux invités du programme OOTC de désigner les trois aspects les plus importants qui caractérisent un bon logement (figure 16). Beaucoup ont choisi plus de trois aspects. Les trois aspects principaux désignés étaient la propreté (n = 26), la sécurité des bâtiments (n = 22) et l'abordabilité (n = 22). En ce qui a trait à la propreté des lieux, cinq personnes ont mentionné que les installations devraient être exemptes d'insectes. Vingt répondants ont indiqué l'emplacement comme étant un facteur important dont ils tenaient compte; ils préféraient les endroits à proximité de commodités comme les commerces, les marchés, les hôpitaux et les téléphones publics. Trois répondants devaient avoir accès à des mesures de soutien comme des services d'aide au nettoyage, un logement adapté et des services de buanderie (p. ex. accès gratuit à une laveuse-sécheuse). Au nombre des autres facteurs importants, mentionnons l'accès à un espace d'entreposage et à un jardin, un « bon propriétaire qui fait preuve de compassion », l'état de l'entretien ainsi que la possibilité de séparer le loyer et d'éviter de divulguer l'état du POSPH.

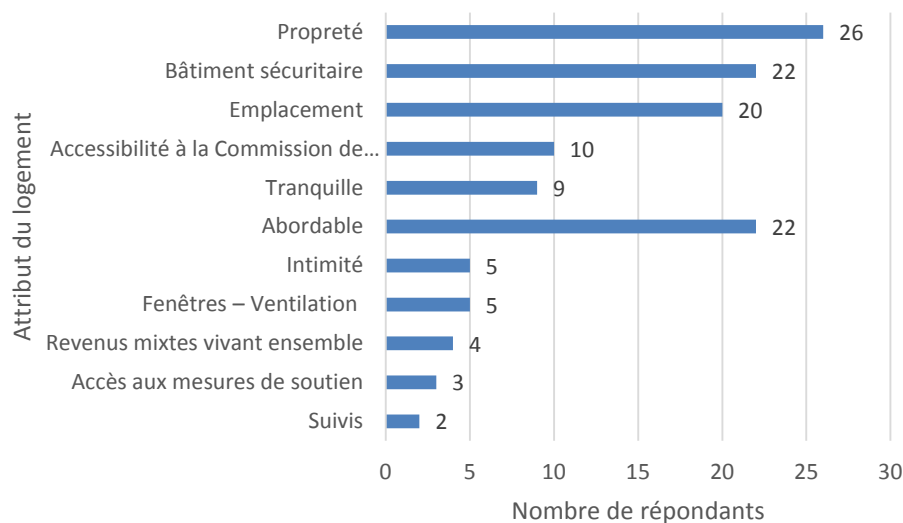


Figure 16: Facteurs pris en compte par les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC lorsqu'ils cherchent un logement.

Intérêt envers l'obtention d'un logement

Lorsqu'on leur a demandé s'ils étaient intéressés à obtenir un logement à l'heure actuelle, 83,3 % (n = 30) des 36 répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont indiqué qu'ils étaient intéressés à en obtenir un, 8,3 % (n = 3) qu'ils n'étaient pas intéressés, 2,8 % (n = 1) ont choisi l'option « passer à la prochaine question » et 5,6 % (n = 2) n'ont pas répondu.

Raisons du désintérêt envers l'obtention d'un logement

La recherche précise les différentes raisons du désintérêt envers le fait de trouver un logement. Beaucoup de personnes sans-abri font état de mauvaises expériences de logement ou d'obstacles apparemment insurmontables pour trouver un logement adéquat. Certaines personnes ne se sentent pas en sécurité dans un

logement en raison d'expériences de violence à la maison dans le passé (Woolley, 2015). D'autres ne veulent pas se séparer de leur animal de compagnie ou de leurs biens qui ne sont pas autorisés dans les logements offerts (Woolley, 2016). Ces difficultés, et d'autres problèmes, causent de la déception et un manque de désir d'avoir un logement chez certains répondants. Beaucoup des raisons données pour le manque d'intérêt envers l'obtention d'un logement découlent de l'absence d'autres solutions de rechange plus intéressantes (Woolley, 2015). On a demandé aux huit répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ayant indiqué qu'ils n'étaient pas intéressés à trouver un logement les raisons de leur manque d'intérêt à l'heure actuelle. Un des répondants a mentionné être satisfait de sa situation actuelle consistant à rester dans une tente à l'extérieur avec sa partenaire, un autre a indiqué qu'il trouvait difficile de trouver un logement étant donné qu'il a deux chiens et un autre était découragé par la longue liste d'attente pour obtenir un logement subventionné.

Relation avec les agents de soutien au logement

Sur les 36 réponses, la moitié (n = 18) ont dit qu'ils avaient actuellement un agent de soutien au logement, tandis que 44,4 % (n = 16) ont dit qu'ils n'en avaient pas. Une personne (2,8 %) a sélectionné l'option « passer à la prochaine question » et une autre (2,8 %) n'a pas répondu à la question.

Raisons de ne pas avoir d'agent de soutien au logement

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils n'avaient pas d'agent de soutien au logement, certains ont répondu qu'ils n'avaient pas de statut légal au Canada. D'autres ont mentionné qu'ils ne faisaient pas confiance aux agents de soutien au logement. Les expériences négatives antérieures entourant les rendez-vous manqués et le manque de continuité des services ont contribué à cette méfiance. D'autres se sentaient découragés de voir combien les loyers étaient peu abordables. Beaucoup trouvaient qu'il était plus facile et plus efficace de chercher eux-mêmes un logement. Cette situation est confirmée par les résultats dans la section « Méthodes de recherche de logement »; 34,3 % ont trouvé eux-mêmes leur logement, tandis que 17,1 % ont trouvé un logement par l'intermédiaire d'un agent de soutien au logement.

Listes d'attentes d'un logement social

Certains répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC sont sur une liste d'attente d'un logement social pour un « loyer indexé sur le revenu » (LIR). Les LIR sont fixés à un pourcentage « abordable » du revenu des ménages. En Ontario, il s'agit de 30 % du revenu mensuel total d'un ménage avant impôts et rajustements conformément à la loi provinciale (Ville de Toronto, 2018 [Rent-Geared-to]). Sur les 36 répondants, la majorité – 58,3 % (n = 21) – étaient sur une liste d'attente pour obtenir un logement, dont 95,2 % (n = 20) étaient sur la liste d'attente de la TCHC et 14,3 % (n = 3) sur la liste Coordinated Access to Supportive Housing (C.A.S.H.) (figure 17).

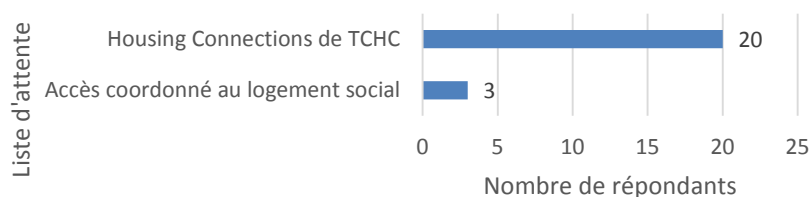


Figure 17: Répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC inscrits sur différentes listes d'attente pour un logement social.

5.2.6 Voie vers l'itinérance

Première expérience d'itinérance : Invités du programme OOTC

Circonstances entourant la première expérience d'itinérance

La perte d'emploi ou de revenu était la principale cause de l'itinérance des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC; 40,5 % (n = 15) ont cité ce motif comme facteur causal. Près d'un cinquième – 18,9 % (n = 7) – ont invoqué l'éclatement de la famille, 16,2 % (n = 6) des questions de santé et 13,5 % (n = 5) un événement stressant de la vie (figure 20). Toutefois, lorsque ces résultats ont été communiqués au personnel de première ligne, ils ont indiqué que dans le cadre de leurs années d'expérience de communication avec les invités du programme OOTC, les événements stressants de la vie et l'éclatement de la famille étaient les plus souvent cités comme circonstances entourant leurs premières expériences d'itinérance.

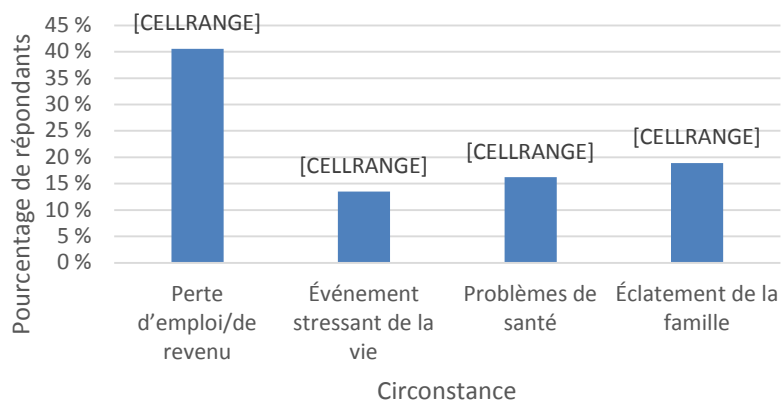


Figure 18: Circonstances menant à la première expérience d'itinérance des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.

Les données révèlent des différences au chapitre des cheminements vers l'itinérance entre les invités du programme OOTC et les résidents d'un refuge. Tandis que près d'un quart – 24,3 % (n = 9) – des résidents d'un refuge ont indiqué la perte d'emploi ou de revenu comme facteur ayant mené à leur itinérance, il ne s'agissait pas autant d'un facteur pour ce groupe comparativement aux invités du programme OOTC (figure 19). L'éclatement de la famille a été cité par les résidents d'un refuge comme étant la principale circonstance ayant mené à leur itinérance; 29,7 % (n = 11) ont invoqué cette raison. Les événements stressants de la vie et les problèmes de santé ont aussi été cités comme principales causes par ce groupe plus souvent que les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC; 21,6 % (n = 6) ont fait mention de la première cause et 21,6 % (n = 6) ont invoqué la deuxième cause.

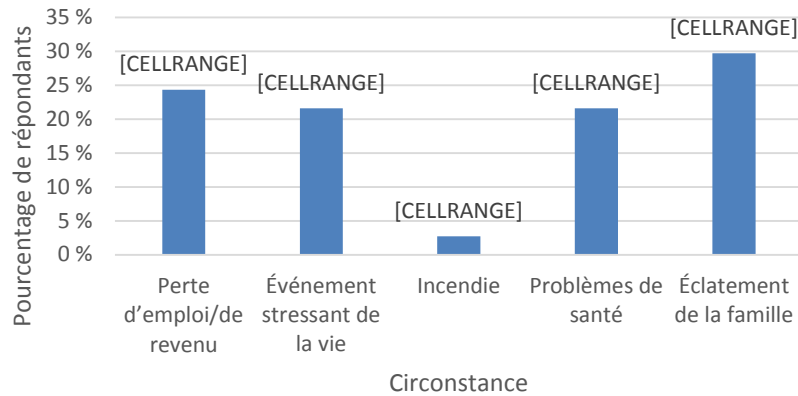


Figure 19: Circonstances ayant mené à la première expérience d'itinérance des répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge.

Vingt-deux des 36 (61,1 %) répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont indiqué qu'ils avaient été continuellement sans-abri depuis leur première expérience d'itinérance, tandis que 38,9 % (n = 14) ont dit que ce n'était pas le cas. Pour ceux qui avaient été constamment sans-abri, la durée de l'itinérance se situait entre 1 mois et 20 ans, et la durée moyenne de l'itinérance atteignait 7,2 années.

Expériences depuis le premier épisode d'itinérance

Expériences de logement depuis le premier épisode d'itinérance

Près des deux tiers des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ayant fourni une réponse – 64,5 % (n = 20) – ont eu un logement depuis leur première expérience d'itinérance, tandis que 35,4 % (n = 11) n'en ont pas eu un. Ce résultat ne concorde pas avec les réponses à la question précédente visant à déterminer si les répondants avaient été continuellement sans-abri depuis leur premier épisode d'itinérance. Parmi ceux ayant eu un logement, certains ont employé des termes comme « à l'occasion » pour décrire leur situation de logement. Certains ont seulement pu trouver un logement à court terme. Dans un cas, un répondant a indiqué avoir payé en argent liquide pour rester avec quelqu'un pendant quelques semaines.

Près d'un tiers – 30 % (n = 6) de ceux ayant eu un logement ont vécu dans une maison de chambres. Certains répondants ont seulement été capables de trouver une maison de chambres. Certains étaient même restés dans plusieurs maisons de chambres; un répondant a signalé quatre épisodes de logement dans des maisons de chambres depuis sa première expérience d'itinérance. On ignore combien de ces maisons étaient légales; un des répondants a indiqué être resté dans une maison de chambres illégale. Selon les règlements administratifs municipaux, les maisons de chambres sont des propriétés dans lesquelles au moins quatre personnes partagent une cuisine ou une salle de bains, et paient un loyer séparé. De telles maisons sont illégales à North York, à Scarborough et à East York. Elles sont autorisées dans les villes de York, de Toronto, et d'Etobicoke, bien qu'elles doivent détenir un permis et faire l'objet d'inspections régulières. Alors que dans certains cas, elles posent problème du point de vue de la sécurité incendie, du stationnement et du bruit, Mark Sraga, directeur des enquêtes auprès du service de délivrance des permis de la ville, décrit les maisons de chambres autorisées comme « une partie importante du parc de logements abordables de la ville » (Kennedy, 2017). D'autres invités du programme OOTC recouraient à des hôtels, trouvaient un appartement ou vivaient

avec des membres de la famille ou des amis. Certains étaient réticents à partager leurs expériences de logement.

Nombre de fois où les répondants ont eu un logement

Les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont eu un logement à au moins deux reprises depuis leur première expérience d'itinérance. Ce chiffre n'est toutefois pas exact puisque des répondants avaient souvent de la difficulté à se souvenir des détails et donnaient des réponses ou des plages approximatives ou vagues. Les valeurs moyennes des valeurs maximales et minimales étaient utilisées dans les réponses qui fournissaient des plages. Tandis que certains invités du programme OOTC n'avaient pas eu de logement du tout depuis leur première expérience d'itinérance, d'autres avaient eu au moins douze logements différents.

Épisode de logement le plus long depuis la première expérience d'itinérance

On a demandé aux répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC d'indiquer leur épisode de logement le plus long depuis leur première expérience d'itinérance. Parmi les invités du programme OOTC ayant eu un logement depuis leur première expérience d'itinérance, certains n'y avaient habité que trois mois, tandis que d'autres y étaient restés sept ans. La durée moyenne atteignait 2,8 années.

Période d'itinérance la plus longue

En moyenne, la période d'itinérance la plus longue des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC atteignait 7,2 années. Les réponses allaient de 11 mois à 23 ans. Les mêmes problèmes d'exactitude que les questions précédentes portant sur la durée s'appliquaient aux réponses à cette question.

5.2.7 Expérience actuelle d'itinérance

Obstacles au logement

On a demandé aux répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC de se pencher sur les problèmes auxquels ils faisaient face pour trouver un logement. À de rares occasions, un répondant indiquait être satisfait de sa situation actuelle ou préférer ne pas avoir de logement. Plus souvent qu'autrement, ils ont décrit des obstacles comme la discrimination dont faisaient preuve les propriétaires, les problèmes de santé, la consommation d'alcool et de drogues, les relations ou l'éclatement de la famille, et le manque de capacité financière. Ils ont souligné la nécessité d'obtenir d'autres services de soutien ainsi que des occasions de logement décent et abordable.

Les répondants ont mentionné beaucoup de mesures de soutien qui pourraient les aider à trouver un logement, notamment celles qui les aideraient à comprendre les étapes à suivre ainsi que des conseils pour être proactifs. Un des répondants qui était un ex-contrevenant a indiqué être confronté à ces problèmes pour avoir vécu en marge de la société pendant une longue période. Des mesures de soutien sont aussi nécessaires pour les corvées quotidiennes; un répondant a mentionné être réticent à trouver un logement en raison des nombreuses responsabilités qui y sont rattachées et qu'il considérait ne pas pouvoir assumer.

Un motif souvent cité pour expliquer la crise de l'itinérance à Toronto est le manque de logements décents et abordables. Certains répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont déclaré que les longues listes d'attente pour les logements subventionnés ont paralysé leurs initiatives de recherche. La

disponibilité est particulièrement problématique pour les personnes présentant des besoins uniques, comme celles qui vivent avec un animal de compagnie. Une autre raison liée de près à cette pénurie de logements abordables est l'insécurité financière. L'appauvrissement a une multitude de conséquences. Par exemple, un répondant a mentionné qu'il n'avait pas les moyens de payer le loyer du premier mois et du dernier mois. Un autre a précisé ne pas avoir eu de façon pour qu'on communique avec lui dans le passé parce qu'il ne pouvait pas assumer les frais d'un téléphone cellulaire. Les raisons invoquées pour leur manque de ressources financières englobent le chômage, le sous-emploi, de bas salaires, le vol salarial et les prestations d'OT inadéquates. Un répondant a mentionné que le fait d'être un ex-contrevenant limitait ses perspectives d'emploi. Tandis qu'aucun des répondants n'attribuait sa situation d'emploi à son niveau d'instruction, une grande partie de la littérature révèle un lien causal entre ces deux facteurs. Lorsqu'on leur a demandé le niveau de scolarité le plus élevé qu'ils avaient atteint, 35,1 % (n = 13) ont mentionné avoir suivi quelques cours collégiaux, 29,7 % (n = 11) avaient obtenu un diplôme d'études secondaires et 11,1 % (n = 4) n'avaient pas terminé leurs études secondaires, ce qui veut dire que 77,8 % (n = 28) n'ont pas terminé d'études postsecondaires. Toutefois, la littérature établissant un lien entre l'éducation, la pauvreté et l'itinérance souligne la relation entre le fait de ne pas avoir de diplôme d'études secondaires et la pauvreté et l'itinérance. Dans ce groupe de répondants, seulement 11,1 % (n = 4) n'avaient pas terminé leurs études secondaires. Peu de littérature existe concernant la relation entre l'absence de diplôme d'études postsecondaires et la pauvreté et l'itinérance. Au nombre des autres obstacles financiers cités par les invités du programme OOTC, mentionnons les paiements de loyer en retard, les déclarations de revenus non produites et une mauvaise cote de crédit.

Endroit où les répondants préféraient rester pour la nuit

Lorsqu'on leur a demandé l'endroit où ils préféraient rester pour la nuit pendant l'hiver, 71,4 % (n = 25) des 35 répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont mentionné qu'ils préféraient recourir au programme OOTC, 17,1 % (n = 6) au réseau de refuges, 8,6 % (n = 3) préféraient d'autres dispositions, et 2,9 % (n = 1) ont choisi de passer à la prochaine question (figure 20).

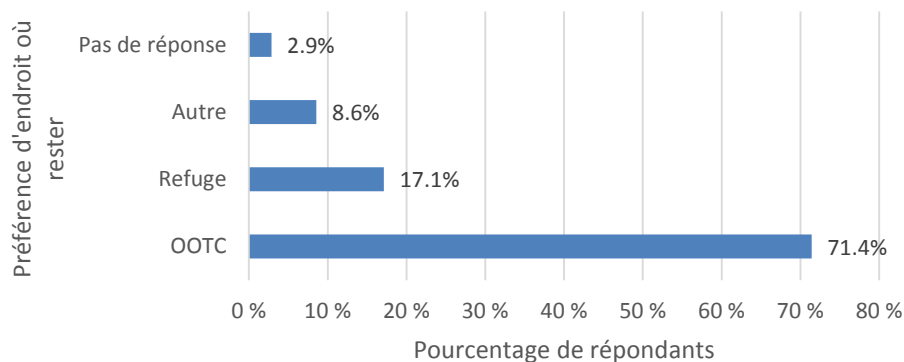


Figure 20: Endroit où les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC préféraient rester pour la nuit.

Endroits choisis par les répondants pour rester pendant la nuit

Lorsqu'on leur a demandé l'endroit où ils restent habituellement pour la nuit durant la saison d'hiver, 75 % (n = 27) des 36 répondants ont indiqué qu'ils recourent au programme OOTC, 16,8 % (n = 6) à un refuge et 8,3 % (n = 3) ont indiqué se tourner vers d'autres options (figure 21).

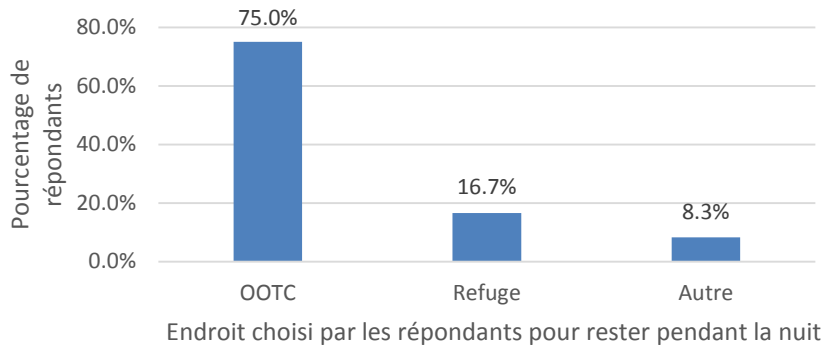


Figure 21: Endroit où les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC restent généralement pendant la nuit au cours de la saison d'hiver.

Importance de l'intimité et de l'anonymat lors de la recherche de services/d'un lit

La majorité des invités du programme OOTC appréciaient leur intimité et leur anonymat. Lorsqu'on leur a demandé l'importance que cela avait pour eux, 69,4 % (n = 25) ont indiqué que leur anonymat et leur intimité étaient très importants pour eux lorsqu'ils cherchaient un lit, 13,5 % (n = 5) ont dit que ce ne l'était pas, 8,3 % (n = 3) ont indiqué que c'était important pour eux, 5,6 % (n = 2) ont coché la case « autre » et 2,8 % (n = 1) ont coché la case « aucune réponse » (figure 22).

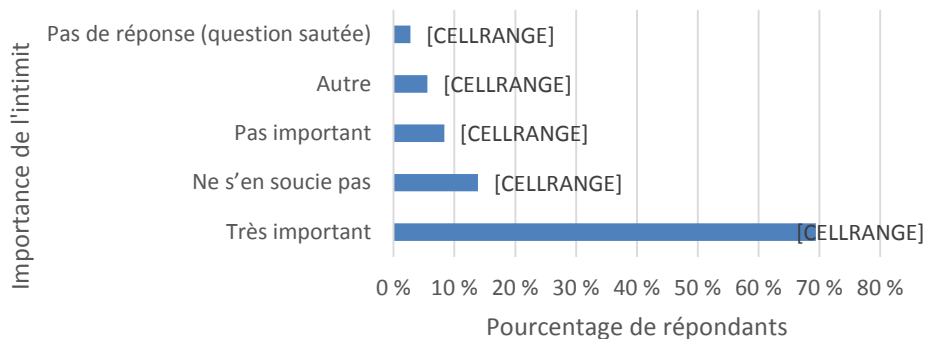


Figure 22: Importance de l'intimité et de l'anonymat lorsque les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC cherchent un lit.

Endroit où se dirigent les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC lorsqu'aucun lit n'est disponible

À l'occasion, des personnes se voient refuser l'accès à un emplacement du programme OOTC parce qu'aucun lit n'est disponible ou que leur comportement enfreint le règlement de l'emplacement. On a demandé aux répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC vers quel endroit ils se tournaient lorsqu'ils étaient refusés dans l'emplacement. Certains ont dit qu'ils composaient le 311 ou qu'ils se rendaient à la réception centrale – dormant parfois à l'extérieur du bureau. Certains cherchaient un lit dans un centre de relèvement. D'autres préféraient rester à l'extérieur si le temps le permet. Ils pouvaient trouver un buisson et utiliser du carton ou des feuilles pour se confectionner un matelas de fortune ou dormir sous une table de pique-nique,

ou trouver un endroit abrité à l'hôtel de ville ou sur les terrains de CNE. Parfois, ils ont même déclaré dormir sur des bouches d'air chaud par temps froid.

Parfois aussi, les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC trouvaient d'autres façons de rester à l'intérieur. Un des répondants a mentionné qu'il pouvait rester à son lieu de travail. Certains pouvaient rester au domicile d'amis ou se déplacer en autobus toute la nuit. D'autres se rendaient dans un café, un restaurant, le vestibule d'une banque, une salle d'urgence, un café Internet ouvert 24 heures, un aéroport, un stationnement chauffé ou un hall d'immeuble, un couloir ou une cage d'escalier. Cela témoigne de la débrouillardise dont doivent faire preuve les itinérants. Dans certains cas, les femmes vont soi-disant dormir chez des hommes. Lorsqu'elles sont en état d'ébriété, certaines personnes se rendent dans une « planque de drogue ».

Endroit où restent les invités du programme OOTC à l'heure actuelle

Lorsqu'on leur a demandé où ils restaient au moment où on les a interrogés en juin, 32,4 % (n = 12) des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont dit qu'ils restaient à l'extérieur, 21,6 % (n = 8) qu'ils choisissaient le « squat de canapé », 16,2 % (n = 6) restaient dans un refuge, 13,5 % (n = 5) demeuraient dans un centre de relève et 29,7 % (n = 11) recouraient à un autre type d'hébergement (figure 23). Certains répondants ont coché plus d'une réponse.

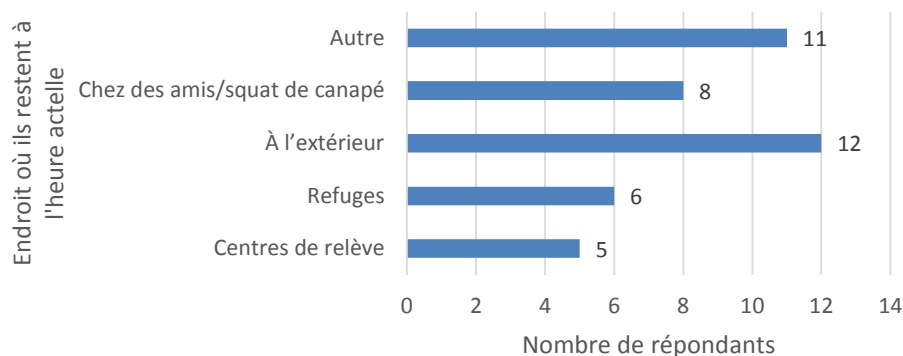


Figure 23: Endroit où restaient les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC en juin.

Source de soutien la plus importante pour les invités du programme OOTC

L'itinérance incite beaucoup de répondants à ne compter que sur eux. Lorsqu'on leur a demandé de désigner leur source de soutien la plus importante, certains invités du programme OOTC ont mentionné qu'ils n'avaient aucun réseau de soutien ou qu'ils ne cherchaient aucun soutien à ce moment-là, ce qui pourrait attester du sentiment « d'abandon, de rejet et solitude » éprouvé par beaucoup de sans-abris (West 2017). En fait, un répondant a indiqué s'être exercé à ne pas devenir émotionnel pour pouvoir gérer sa situation lui-même.

« Je ne m'embête plus des organisations ou des gens. » - Commentaire d'un répondant à l'enquête auprès des invités du programme OOTC

Toutefois, d'autres se fient grandement à leur réseau social personnel, notamment des connaissances (p. ex. étrangers aimables, pairs dans la rue, employés d'organismes qui écoutent à l'occasion leurs problèmes, etc.) ainsi que des personnes avec lesquelles ils ont des liens intimes (p. ex. amis proches, membre de la famille, être chers, etc.). Certains ont aussi mentionné leurs médecins, gestionnaires de cas en santé mentale, agents de soutien au logement et conseillers. D'autres ont cité leurs animaux d'assistance et de compagnie comme étant leur plus grande source de soutien.

Des répondants se fiaient à un centre communautaire, à un couvent (p. ex. couvent Mustard Seed), à un emplacement du programme OOTC (p. ex. Evangel Hall), à un centre de jour (p. ex. Haven), ainsi qu'à des églises et aux diacres qui y travaillent. Certains ont aussi dit que le travail bénévole leur remontait le moral. Enfin, des répondants ont cité les sources de soutien matériel comme l'argent, le programme OT, le POSPH et le programme SV.

5.2.8 Importance pour le public de connaître l'expérience de l'itinérance

On a demandé aux participants à l'étude ce qu'ils considéraient qu'il était important pour le public de savoir à propos de leurs expériences d'itinérance. Certains répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont mentionné qu'il n'y avait rien de positif à propos de leurs expériences et qu'il était important de souligner le manque de mesures de soutien pour la population de sans-abris. Beaucoup ont aussi longuement discuté des préjugés entourant l'itinérance. Certains ressentaient tellement de honte qu'ils essayaient de cacher aux autres le fait qu'ils étaient des sans-abris. Ils ont indiqué se sentir marginalisés et estimer que la « société [les] rejette ». Certains ont mentionné que ceux qui n'ont jamais été sans-abri doivent comprendre qu'« [ils] sont à un chèque de paye de devenir sans-abri ». Ils veulent aussi que le public comprenne que beaucoup des sans-abris ont vécu une autre vie dans le passé, qu'ils avaient une maison et une vie comparable à la population qui a un logement. Ils ont insisté sur l'importance d'être traités avec dignité et souligné la force de caractère, la persévérance, la foi, la résilience et l'adaptabilité nécessaires pour supporter l'itinérance. Un répondant a dit : « On doit avoir des buts et une bonne tête sur les épaules. » Ils insistaient pour que le public reconnaisse que les sans-abris sont gentils, qu'ils ne consomment pas tous des drogues et que même lorsque c'est le cas, ils ne méritent pas d'être stigmatisés. Un répondant a dit : « Nous ne sommes pas toujours méchants, comme les gens le pensent, nous avons une vie dans le passé. Beaucoup de gens avaient une maison. » Certains répondants ont également parlé de leurs histoires personnelles de discrimination raciale. Un répondant a dit que « ce n'est pas parce que je suis Autochtone que je suis saoul tout le temps ». Ils ont imploré le public à ne pas maltraiter les sans-abris.

« N'IMPORTE QUOI PEUT ARRIVER À N'IMPORTE QUI. PERSONNE N'EST À L'ABRI DE L'ITINÉRANCE. »
- COMMENTAIRE D'UN RÉPONDANT À L'ENQUÊTE AUPRÈS DES INVITÉS DU PROGRAMME OOTC

Certains répondants considéraient que la stigmatisation et les idées reçues à propos des sans-abris pourraient être aplanies en sensibilisant la population à l'itinérance. Ils ont souligné la nécessité pour ceux qui ont un logement de mieux comprendre les défis auxquels sont confrontés les sans-abris plutôt que de les blâmer pour leurs circonstances. Tandis que quelques répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC intériorisaient la stigmatisation, dire à des personnes itinérantes qu'«...[elles] l'ont [cherché] », et leur demander de ne pas « crier au loup, de ne pas agir en victimes et que leur situation est entièrement leur faute », d'autres

répondants insistent sur le fait qu'ils ne sont pas devenus sans-abri parce qu'ils étaient paresseux et avaient renoncé à la vie. Ils considéraient qu'il était important pour le public de savoir que personne n'est coupable de son itinérance; un répondant a dit « je n'ai pas choisi d'être un sans-abri ». Un autre a dit que « ce n'est pas facile ni un choix. A duré plus longtemps que prévu. » Beaucoup ont raconté des histoires à propos des défis auxquels ils ont été confrontés comme sans-abri. Les difficultés rencontrées en ont rendu quelques-uns pessimistes; certains ont employé des mots comme « cruel » pour décrire les circonstances. Ils sont confrontés à des problèmes psychologiques et émotionnels qui découlent de l'isolement, de l'incertitude de la vie au jour le jour et de la stigmatisation entourant les troubles de santé mentale dont souffre une partie de la population de sans-abris. Un répondant a mentionné qu'il est particulièrement difficile de rebondir après être tombé une fois. D'autres ont dit que vivre dans la rue rend la personne vulnérable à l'exploitation et au danger (p. ex. violence, vol, etc.) et exige de la vigilance et de la suspicion. Les femmes sont confrontées à des risques spécifiques. Certains ont aussi mis en lumière les effets de l'itinérance sur le corps, disant que la situation devient plus difficile en vieillissant et que l'itinérance réduit l'espérance de vie. Ils soulignent combien il est difficile de transporter ses effets personnels en tout temps et de vivre avec un maigre revenu. Certains ont souligné la nécessité de faire preuve de vigilance et de prévenir les décès de sans-abris, et ils ont décrit combien il est traumatisant pour eux d'apprendre qu'un de leurs pairs est mort.

*« C'est une vie très difficile. J'espère qu'aucun Canadien n'a à vivre comme cela. »
- Commentaire d'un répondant à l'enquête auprès des invités du programme OOTC*

*« Il n'est pas facile d'être une femme et d'être sans-abri. »
- Commentaire d'une répondante à l'enquête auprès des invités du programme OOTC*

*« On a besoin de logements. On a besoin de plus de mesures de soutien ... Chaque année, de plus en plus de personnes basculent dans l'itinérance. »
- Commentaire d'un répondant à l'enquête auprès des invités du programme OOTC*

Quelques répondants ont fait part de leur optimisme envers l'avenir. À titre d'exemple, certains ont affirmé qu'il ne s'agit pas toujours d'une expérience passée en solitaire, qu'ils obtiennent un soutien de personnes pleines de compassion et que, bien qu'un plus grand soutien soit nécessaire, des organisations (p. ex. la Société John Howard) accomplissent aussi un excellent travail pour la communauté de sans-abris.

*« Je suis un survivant. »
- Commentaire d'un répondant à l'enquête auprès des invités du programme OOTC*

5.2.9 Intérêt envers la possibilité de devenir un porte-parole des sans-abris

En ce qui a trait à la défense des intérêts, certains répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC considéraient que leur voix n'était pas entendue auprès des décideurs. On a demandé aux répondants s'ils souhaitaient devenir des porte-parole auprès de la communauté de sans-abris. Parmi les 36 répondants, 47,2 % (n = 17) souhaitaient le devenir, 25 % (n = 9) ne le souhaitaient pas, 13,5 % (n = 5) ont fourni d'autres réponses et 13,5 % (n = 5) sont passés à la question suivante.

5.2.10 Enjeux importants à faire valoir

Les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont cerné beaucoup d'autres enjeux à faire valoir. Ils sont répertoriés dans le tableau 2.

Tableau 2: Suggestions des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC quant aux enjeux à faire valoir

• Augmenter le nombre de logement décentes et extrêmement abordables
• Assurer la responsabilité du gouvernement
• Augmenter le soutien financier de tous les ordres de gouvernement
• Augmenter les services sociaux (p. ex. OT, POSPH, etc.)
• Assurer une plus grande transparence du programme OT concernant l'admissibilité
• Augmenter le nombre de logements de transition
• Offrir des mesures de soutien financier pour les premier et dernier mois de loyer
• Offrir un rabais de la Commission de transport de Toronto
• Réduire l'inégalité des revenus
• Augmenter les possibilités d'emploi
• Ne pas laisser entrer de drogues dans les refuges
• Sensibiliser davantage les sans-abris à la consommation de drogues
• Accroître la sensibilisation et le partage d'information auprès des sans-abris concernant les mesures de soutien disponibles
• Accroître les mesures de soutien pour les populations qui sont particulièrement vulnérables (p. ex. les personnes atteintes du VIH/sida, les personnes âgées, les ex-contrevenants, la population sans statut, etc.)
• Diminuer les temps d'attente pour les services
• Augmenter le nombre d'hôpitaux
• Offrir des mesures de soutien pour les compétences de vie et de finances personnelles
• Fournir des renseignements additionnels concernant les droits légaux
• Fournir des mesures de soutien additionnelles en matière de santé mentale et de toxicomanie
• Promouvoir la sensibilisation du public à l'itinérance
• Assurer la responsabilité de la police

« Peut-être que si j'avais eu un logement, il n'y [aurait] pas de refuges. On est au Canada. Nous possédons les ressources pour offrir un logement à tout le monde. »

- Commentaire d'un répondant à l'enquête auprès des invités du programme OOTC

« J'ai un diplôme universitaire, mais...je ne peux pas trouver de travail. »

- Commentaire d'un répondant à l'enquête auprès des invités du programme OOTC

5.3 Répondants qui sont des invités du programme OOTC : Résultats des enquêtes d'octobre

Au cours de la deuxième phase de collecte des données, les chercheurs du programme OOTC ont fait un suivi auprès des répondants à l'enquête pour déterminer comment ils se débrouillaient depuis la première phase de collecte des données en juin. Les chercheurs ont demandé aux répondants où ils étaient restés pour la nuit, comment ils avaient composé avec la chaleur et la pluie, et comment ils avaient eu accès à différents services. Sur les 37 invités du programme OOTC et les 36 résidents des refuges ayant participé aux enquêtes de juin, seulement 10 invités du programme OOTC et 6 résidents des refuges ont participé aux enquêtes d'octobre. Tandis que la distribution de téléphones a facilité la communication avec les participants à l'enquête, beaucoup de difficultés ont persisté en matière de communication. Cette situation était attribuable en partie à la perte, au vol ou à l'endommagement des téléphones comme on peut s'y attendre des biens appartenant aux sans-abris. L'autre raison est que beaucoup de répondants avaient un logement; sur les 90 répondants, 25,6 % (n = 23) avaient un logement depuis le début de l'étude.

5.3.1 Endroit où les invités du programme OOTC sont restés entre juin et octobre

Un des objectifs de la présente étude était de mieux comprendre comment les invités du programme OOTC s'adaptaient entre les saisons du programme OOTC. Lorsqu'on a demandé aux répondants à l'enquête où ils étaient restés entre juin et octobre, un répondant a répondu qu'il avait rendu visite à des membres de sa famille à l'extérieur de Toronto. Tous les autres répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC sont restés à Toronto dans les mois qui ont suivi la fin de la saison du programme OOTC. Certains n'avaient pas d'autre choix que de rester; quelques répondants ont cité des contraintes financières et un répondant a été mis en détention par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). D'autres ont déclaré être restés en raison de la disponibilité des emplois et parce qu'ils connaissaient bien la ville ainsi que les services et les programmes mis à leur disposition. Près de la moitié (45,5 %) ont choisi de rester parce qu'ils avaient un sentiment d'appartenance à la ville; ils faisaient référence à Toronto comme étant leur « chez-soi ».



« Toronto est ma ville natale et je ne veux pas partir. »

- Commentaire d'un répondant à l'enquête auprès des invités du programme OOTC



Centres de relève 24 heures

Sept des 10 répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont déclaré avoir recouru à un centre de relève 24 heures entre les mois de juin et d'octobre. Ils ont indiqué les avantages à rester dans un tel centre, comme un abri contre les éléments, les dispositions matérielles (p. ex. repas), la possibilité de prendre une douche et la liberté de mouvement. Toutefois, certains ont aussi décrit les membres du personnel comme étant condescendants, impolis, agressifs et peu souples au niveau des règles. Ils considéraient que les règles n'étaient pas uniformes d'un emplacement à l'autre. Beaucoup de préoccupations ont été soulevées concernant la sécurité; certains ont dit que des biens leur avaient été volés. De nombreux autres espéraient aussi que des améliorations soient apportées aux repas. Certains décrivent les autres invités comme n'ayant pas une bonne hygiène et ont dit qu'ils avaient de la difficulté à partager les locaux avec eux.

Refuges

Seulement trois (30 %) des dix répondants ont indiqué recourir à un refuge. Un répondant a mentionné que la caméra de sécurité sur place lui donnait un sentiment de sécurité. Certains ont également indiqué apprécier les repas offerts et la possibilité d'être protégés contre la chaleur et la pluie. Toutefois, certains ont décrit le personnel du réseau de refuges comme étant agressif, paresseux et désengagé, et se sont dit déçus du manque de lits dans les refuges et de l'accès limité aux douches.

Campements

Trois (30 %) répondants ont recouru aux campements à l'extérieur. Ils ont déclaré se sentir plus en sécurité à l'extérieur; ils considéraient qu'ils étaient exposés à une menace de violence moins importante et qu'ils pouvaient éviter les conflits avec le personnel. Les inconvénients des campements comprenaient les températures froides en matinée, le désagrément de se déplacer lorsqu'on leur demandait de quitter les lieux et le fait que les campements soient saccagés par la ville de Toronto.

Squat de canapé

La majorité (60 %) des répondants pouvaient rester chez des membres de la famille ou des amis de façon intermittente après la clôture de la saison du programme OOTC. Cette possibilité leur donnait un sentiment de sécurité, de camaraderie et de protection contre les éléments. Ils ont aussi indiqué que le squat de canapé leur donnait de l'espoir et les rassurait quant à leurs chances de trouver un logement un jour. Toutefois, ils étaient aussi confrontés à des difficultés sur le plan des conflits interpersonnels, des responsabilités non désirées (p. ex. s'occuper des animaux de compagnie d'autres personnes), du partage de ressources (p. ex. produits d'hygiène, nourriture, etc.) et de la sécurité lorsqu'ils demeuraient dans des quartiers où les activités criminelles liées à la drogue étaient répandues.

Rues

La majorité (60 %) dormait aussi dans la rue à l'occasion. Certains ont déclaré profiter du beau temps durant les mois plus chauds, de l'absence de responsabilité envers d'autres personnes et de la sécurité engendrée par le nombre de sans-abris lorsqu'ils restaient dans la rue. Toutefois, certains ont aussi affirmé ne pas se sentir en sécurité et être victimes de harcèlement et de discrimination. Ils ont souligné le grand manque de confort de devoir dormir à terre et de transporter leurs biens personnels partout où ils se rendaient. Le bruit, les moustiques et les difficultés entourant la conservation des aliments étaient aussi des aspects négatifs de la vie dans la rue.

Autre

La moitié des répondants ont aussi indiqué utiliser des installations autres que celles répertoriées plus haut. Parmi celles-ci, mentionnons les autobus de la Commission de transport de Toronto et les métros pendant toute la nuit, et dormir à l'aéroport, dans les immeubles abandonnés, dans les restaurants et les cafés ouverts 24 heures, dans les banques, les cages d'escalier, les bateaux et les voitures. Les avantages qu'ils affirment retirer de ces autres installations comprennent notamment la rencontre de personnes pleines de compassion (p. ex. chauffeurs de la Commission de transport de Toronto), le sentiment de fierté envers leur débrouillardise et, dans certains cas, trouver un environnement tranquille et sécuritaire. Toutefois, certains ont également indiqué éprouver un manque de sécurité et de confort.

5.3.2 Adaptation à la chaleur

Lorsqu'on leur a demandé comment ils restaient au frais pendant les mois d'été, 88,9 % (n = 8) des neufs répondants ont affirmé savoir comment s'adapter à la chaleur. Sur les 10 répondants, 70 % (n = 7) considéraient qu'il y avait assez d'endroits où se garder au frais pendant l'été. Ils ont dit se réfugier dans une bibliothèque, les centres d'accueil climatisés (p. ex. aire climatisée Metro Hall), les centres commerciaux (p. ex. Toronto Eaton Centre), les cafés, les restaurants-minute, les piscines municipales, sous les arbres et dans d'autres endroits à l'extérieur où ils pouvaient trouver de l'ombre, et tout endroit climatisé. Une personne a dit composer avec la chaleur en s'hydratant.

Aider la population de sans-abris à composer avec la chaleur

Les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont donné des suggestions pour protéger la communauté de sans-abris contre la chaleur extrême. Les suggestions sont répertoriées dans le tableau 3.

Tableau 3: Suggestions des répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC pour protéger la population de sans-abris contre la chaleur extrême.

<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation additionnelle; distribuer des fiches de ressources indiquant les emplacements et les heures d'ouverture des lieux climatisés
<ul style="list-style-type: none"> • Déplacements gratuits dans les autobus de la Commission de transport de Toronto
<ul style="list-style-type: none"> • Camions d'eau pulvérisant de la vapeur froide dans toute la ville
<ul style="list-style-type: none"> • Kiosques de rafraîchissement offrant des collations (p. ex. fruits légers et légumes) et de l'eau

5.3.3 Se protéger de la pluie

Les répondants ont également indiqué les façons dont ils se protégeaient de la pluie, notamment en portant un poncho, en se mettant à l'ombre, en restant à l'intérieur et en utilisant un parapluie. Une personne a indiqué qu'elle tenait compte des conditions météorologiques dans la planification et l'organisation de ses activités, ce qui indique combien il est important pour la communauté de sans-abris d'être au courant des conditions météorologiques.

5.3.4 Expériences à l'extérieur du programme OOTC

Bons moments

Les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont partagé les bons moments qu'ils connaissent malgré les difficultés d'être sans-abri. Ils prenaient plaisir à profiter du beau temps, à visiter des amis, à socialiser avec des pairs, à se faire de nouveaux amis et à organiser des sorties spéciales. Ils éprouvaient aussi de la satisfaction à gagner de l'argent et à en donner à d'autres, indiquant qu'ils avaient participé aux programmes de Dixon Hall. Un répondant disait être heureux lorsqu'il trouvait une place dans un refuge. Un autre répondant était tellement résilient durant sa détention par l'ASFC qu'il a demandé l'asile et a cessé de consommer de l'alcool et de la drogue.

5.3.5 Retour à un programme OOTC

Quatre-vingt-huit pour cent (n = 8) des répondants étaient encore intéressés à obtenir un logement en octobre. Un répondant a mentionné qu'il était motivé à trouver un logement avant le début de la saison du programme OOTC 2019-2020. Quatre-vingt-dix-neuf pour cent (n = 9) ont l'intention de retourner au programme OOTC lors de sa réouverture s'ils n'ont pas encore trouvé de logement. Pour certains, cette décision découlait d'un manque de solutions de rechange. D'autres y étaient attirés par les aliments nutritifs, la disponibilité de plusieurs emplacements et le fait que les emplacements du programme OOTC étaient moins encombrés que d'autres options de refuge d'urgence. Un répondant se sentait obligé d'y retourner en raison de son attachement émotionnel au programme. Les invités ont aussi décrit des inconvénients comme des préoccupations de sécurité et le désagrément de transporter ses effets personnels tout au long de la journée.

*« Le programme OOTC occupe une place spéciale dans mon cœur. »
- Réponse à l'enquête auprès des invités du programme OOTC*

5.4 Avantages des téléphones cellulaires

Les dix répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC d'octobre déclarent avoir reçu un téléphone cellulaire au début de l'étude. Sept (70 %) ont l'intention de renouveler leur plan de téléphonie cellulaire, la plupart déclarant qu'ils utiliseraient les prestations d'OT pour faire leurs paiements. Les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC ont indiqué les différents avantages et un inconvénient d'avoir un téléphone intelligent. Ils sont répertoriés dans le tableau 4. Voir le tableau 5 pour l'état des téléphones cellulaires distribués à l'occasion de l'enquête.

Tableau 4: Avantages et inconvénients des téléphones cellulaires comme décrit par les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Capacité de consulter la météo 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté à utiliser
<ul style="list-style-type: none"> • Capacité de faire des appels 	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacité d'utiliser une alarme de téléphone 	
<ul style="list-style-type: none"> • Accès à Internet partout où le réseau WiFi est disponible 	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacité de communiquer plus facilement et efficacement 	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacité d'entrer en contact avec des gens (p. ex. personnel de Dixon Hall) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacité de rechercher des services 	
<ul style="list-style-type: none"> • Meilleures interactions sociales 	

« M'a fait sortir de ma grotte. »

- Répondant à l'enquête auprès des invités du programme OOTC

Tableau 5: État des téléphones cellulaires distribués à l'occasion de l'enquête

État des téléphones cellulaires	Nombre de téléphones cellulaires
Nombre de téléphones distribués à l'occasion de l'enquête	51
Nombre de téléphones cellulaires déclarés perdus	15
Nombre de téléphones cellulaires déclarés volés	2
Nombre dont l'état est inconnu (ne pouvait communiquer avec le client)	12
Nombre de téléphones cellulaires endommagés ou brisés	1
Nombre de téléphones cellulaires brisés remplacés	1
Nombre de téléphones cellulaires encore actifs auprès des clients qui les ont reçus	20
Nombre de clients logés à l'extérieur de la saison du programme OOTC en raison d'une communication avec un agent d'intervention au moyen d'un téléphone	7

5.5 Répondants qui sont des résidents d'un refuge : Enquêtes de juin

5.5.1 Qui sont les résidents d'un refuge?

Les répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge avaient entre 25 et 68 ans. L'âge moyen atteignait 49,4 ans. Comparativement à l'évaluation des besoins dans la rue de 2018, les résidents d'un refuge ayant participé à la présente étude sont sur-représentés dans la catégorie des aînés (60+); 21,9 % des résidents d'un refuge avaient plus de 60 ans, comparé à seulement 10 % des répondants à l'évaluation des besoins dans la rue (figure 24). En même temps, aucun des répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge n'était jeune, tandis que 10 % des répondants à l'évaluation des besoins dans la rue étaient jeunes. Les aînés représentaient aussi un pourcentage plus élevé de répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge comparativement aux répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC. De plus, aucun répondant à l'enquête auprès des invités du programme OOTC avait moins de 35 ans, tandis que 18,8 % des répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge avaient moins de 35 ans.

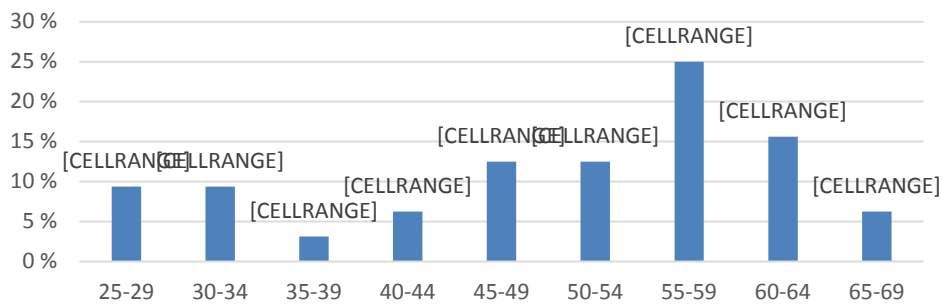


Figure 24: Répartition par âge des répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge.

Les répartitions par sexe et par orientation sexuelle des répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge étaient comparables à celles des répondants du programme OOTC. Soixante-quinze pour cent (n = 27) étaient des hommes, 22,2 % (n = 8) étaient des femmes et 2,8 % (n = 1) étaient des personnes transgenres. La majorité – 88,9 % (n = 32) – sont hétérosexuels, 5,6 % (n = 2) sont homosexuels, 2,8 % (n = 1) sont bisexuels et 2,8 % (n = 1) sont bispirituels. La plupart des répondants – 72,2 % (n = 26) – étaient aussi nés au Canada, 19,4 % (n = 7) sont arrivés au Canada avant 2008 et seulement 2,8 % (n = 1) sont arrivés au Canada après 2008. Ces statistiques sont comparables à celles représentant l'arrivée au Canada des répondants au programme OOTC, bien que le pourcentage de ceux qui sont arrivés avant 2008 soit légèrement supérieur parmi les répondants du programme OOTC que parmi les résidents d'un refuge. Les caractéristiques raciales/ethniques de ce groupe, indiquées dans la figure 25, étaient semblables à celles des invités du programme OOTC. Le plus grand groupe – 41,9 % (n = 13) – étaient des Américains du Nord d'origine caucasienne, 12,9 % (n = 4) étaient d'origine mixte, 6,5 % (n = 2) étaient des Noirs des Caraïbes et 6,5 % (n = 2) étaient des Européens d'origine caucasienne.

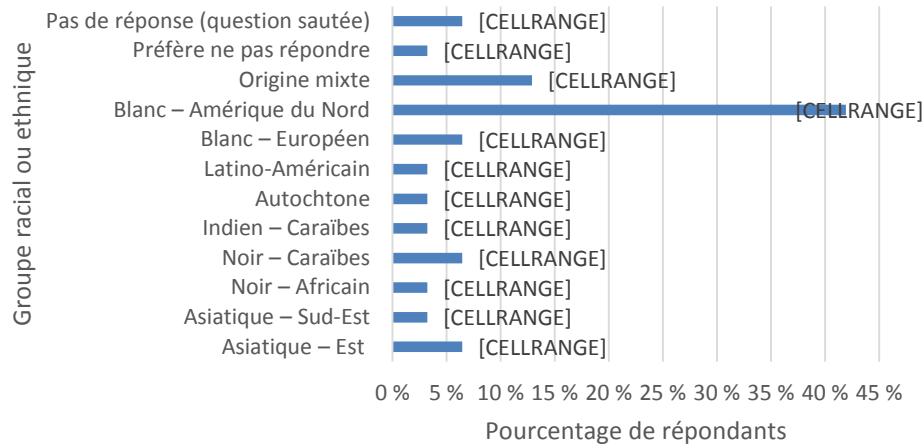


Figure 25: Identité raciale/ethnique des répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge.

Près d'un cinquième – 19,4 % (n = 7) – des résidents d'un refuge ont déclaré avoir un problème de mobilité, tandis que 38,9 % (n = 14) n'en avaient pas. Un pourcentage plus élevé – 41,7 % (n = 15) – de ces résidents ont aussi déclaré avoir des problèmes de santé mentale comparativement aux invités du programme OOTC. Parmi ces résidents, 53,3 % (n = 8) veulent obtenir des services de soutien en santé mentale. Un répondant qui n'a pas déclaré avoir des problèmes de santé mentale a cependant indiqué recourir à des services de soutien en santé mentale. Neuf résidents (25 %) ont déclaré avoir un problème de toxicomanie et parmi eux, 66,7 % (n = 6) recouraient à des services de soutien en matière de toxicomanie. Encore une fois, quatre répondants ayant déclaré ne pas avoir de problème de toxicomanie ou qui sont passés à la question suivante ont dit recevoir des services de soutien en matière de toxicomanie. Tandis qu'un nombre comparable de répondants du programme OOTC ont indiqué rechercher des services de soutien en matière de toxicomanie, un plus grand nombre de répondants ont déclaré avoir un problème de toxicomanie.

En ce qui a trait à la source de revenu, un grand nombre – 41,2 % (n = 14) – a déclaré recevoir un soutien du POSPH (figure 26). Plus d'un quart – 26,5 % (n = 9) – recevaient un soutien d'OT et 17,6 % (n = 4) ont indiqué qu'ils préféraient ne pas répondre la question ou sont tout simplement passés à la question suivante.

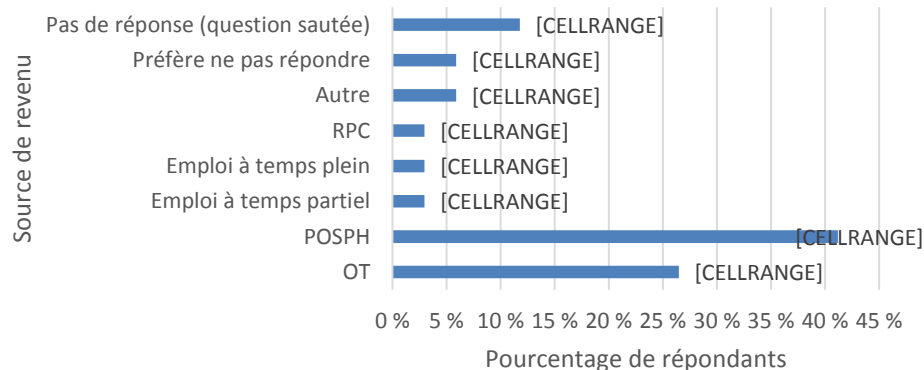


Figure 26: Sources de revenu des répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge.

Un plus grand nombre de répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge avait un revenu qui se situait entre 0 \$ et 400 \$ que les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC. En ce qui a trait au revenu, 5,7 % (n = 2) des résidents d'un refuge gagnaient un revenu supérieur à 1 400 \$, 28,6 % (n = 10) gagnaient entre 801 \$ et 1 200 \$ par mois, 22,9 % (n = 8) gagnaient entre 401 \$ et 800 \$, 22,9 % (n = 8) gagnaient entre 1 \$ et 400 \$, 11,4 % (n = 4) ont déclaré n'avoir aucun revenu et 8,5 % (n = 3) ont choisi de ne pas répondre (figure 27). Moins de résidents d'un refuge ont choisi de ne pas répondre à cette question que la question précédente concernant la source de revenu.

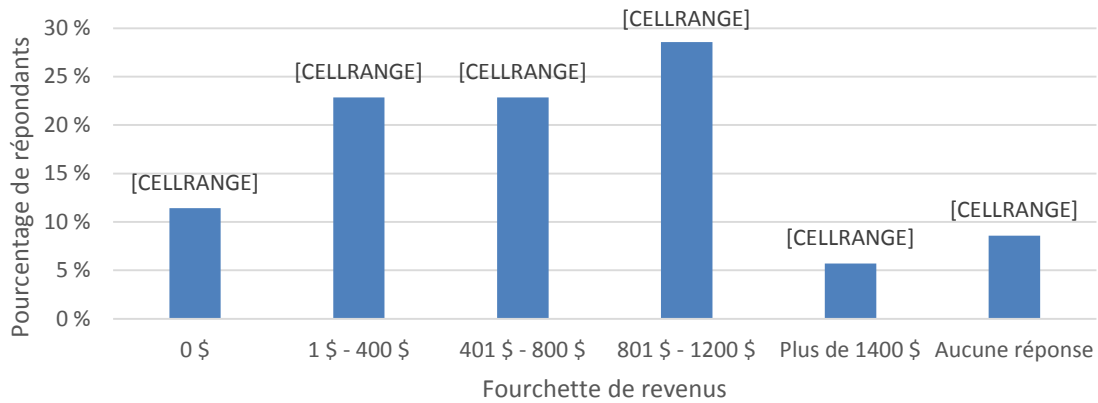


Figure 27: Répartition du revenu des répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge.

En ce qui a trait au niveau d'études, 19,4 % (n = 7) des répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge n'avaient pas terminé leur diplôme d'études secondaires, 25 % (n = 9) avaient terminé leurs études secondaires, 27,8 % (n = 10) avaient suivi des cours collégiaux, 11,1 % (n = 4) avaient obtenu leur baccalauréat et 2,8 % (n = 1) avaient obtenu une maîtrise (figure 28). Bien qu'il y eût un plus grand nombre de résidents d'un refuge que de répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC qui avaient obtenu un baccalauréat, il y en avait également plus qui n'avaient pas obtenu leur diplôme d'études secondaires.

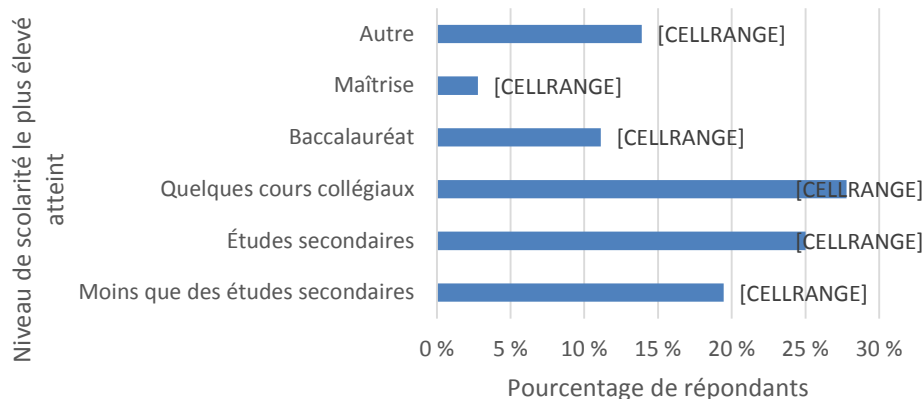


Figure 28: Niveau d'instruction des répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge

Refuge comme logement pour les séjours de plus longue durée

Sur les 36 répondants, 72,2 % (n = 26) ont répondu qu'ils recouraient à un refuge comme logement, tandis que 19,4 % (n = 7) ont dit ne pas y recourir, 2,8 % (n = 1) ont choisi de passer à la question suivante et 5,6 % (n = 2) n'ont pas répondu.

Expériences positives et négatives dans les refuges

On a demandé aux répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge d'indiquer leurs expériences positives et négatives dans les refuges. Elles sont résumées dans le tableau 6. Un facteur qui fait qu'il est difficile d'interpréter cette rétroaction est qu'il s'agit de réflexions sur des refuges individuels, plutôt que sur le réseau de refuges.

Tableau 6: Avantages et inconvénients du réseau de refuges comme décrit par les répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> Protection contre les éléments 	<ul style="list-style-type: none"> Un environnement peu sécuritaire (p. ex. activité de gangs, racisme, violence psychologique, vol sur les lieux) malgré la présence de caméras de sécurité sur place. Les répondants demandaient qu'on prenne plus de mesures pour assurer la sécurité des résidents (p. ex. caméras dans les dortoirs)
<ul style="list-style-type: none"> Éventail de refuges parmi lesquels choisir 	<ul style="list-style-type: none"> Difficultés à vivre avec des résidents atteints de problèmes de toxicomanie et de santé mentale
<ul style="list-style-type: none"> Attributs du personnel (p. ex. gentils, polis, utiles pour partager l'information) 	<ul style="list-style-type: none"> Besoin d'installations plus propres et de salles de bains et douches mieux entretenues
<ul style="list-style-type: none"> Environnement tranquille 	<ul style="list-style-type: none"> Environnement surpeuplé, entraînant une hausse de la propagation d'agents pathogènes
<ul style="list-style-type: none"> Environnement plus sécuritaire qu'à l'extérieur en raison de la politique « tolérance zéro » 	<ul style="list-style-type: none"> Besoin d'améliorations en ce qui a trait au rendement du personnel et des bénévoles (p. ex. personnel chargé du logement, cuisiniers). Certains font état de favoritisme et d'atteinte à la vie privée
<ul style="list-style-type: none"> Sommeil de qualité, occasion de dormir lorsqu'on en a besoin 	<ul style="list-style-type: none"> Besoin d'augmenter les dispositions matérielles (p. ex. panier-repas, plus de serviettes, plus de lits)
<ul style="list-style-type: none"> Plus de structure 	<ul style="list-style-type: none"> Besoin d'améliorer la nourriture (p. ex. variété du menu, plus d'aliments nutritifs, affichage des repas à l'avance)
<ul style="list-style-type: none"> Endroit où l'on peut travailler et s'améliorer 	<ul style="list-style-type: none"> Besoin d'autres services ou d'améliorations aux services (p. ex. plus de services dans les domaines de la santé mentale et du logement, compétences de vie)
<ul style="list-style-type: none"> Sens de la communauté et occasion de socialiser 	<ul style="list-style-type: none"> Besoin de mieux communiquer l'information et plus de soutien pour se familiariser avec les

	services
<ul style="list-style-type: none"> • Dons (p. ex. argent, nourriture, vêtements, produits d'hygiène personnelle) 	<ul style="list-style-type: none"> • Besoin de pouvoir faire de l'exercice
<ul style="list-style-type: none"> • Repas nutritifs 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté à atteindre un juste équilibre entre le respect de la vie privée et la sécurité des résidents (c.-à-d. certains considéraient le processus de contrôle comme étant trop strict, tandis que d'autres ne le jugeaient pas assez strict)
<ul style="list-style-type: none"> • Lits 	
<ul style="list-style-type: none"> • Accès aux douches 	
<ul style="list-style-type: none"> • Accès gratuit au réseau WiFi 	
<ul style="list-style-type: none"> • Accès aux services (p. ex. santé, réduction des méfaits, programmes d'emploi) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Occasions d'économiser 	

Raisons d'être refusé dans un refuge

Comme pour les invités du programme OOTC ayant de l'expérience du réseau de refuges, le plus souvent, les répondants ont été refusés en raison d'un manque de lits. Toutefois, certains déclarent avoir été refusés en raison de bagarres, de conflits avec le personnel, de colère exprimée, d'intoxication ou pour une raison non précisée. Un répondant a indiqué avoir été refusé dans un centre d'hébergement pour jeunes.

Raisons de se voir refuser l'accès aux services

Sur les 36 répondants qui sont des résidents d'un refuge, 33,3 % (n = 12) déclarent s'être fait refuser l'accès aux services. Parmi ceux-ci, 11 ont indiqué la raison du refus; 9,1 % (n = 1) l'ont été pour s'être bagarré, 9,1 % (n = 1) pour avoir volé, 36,4 % (n = 4) pour des raisons liées à l'alcool et aux drogues et 45,5 % (n = 5) pour un motif de discrimination.

Expériences des résidents d'un refuge dans le programme OOTC

On a demandé aux résidents d'un refuge ayant de l'expérience d'un emplacement OOTC de partager leurs expériences positives et négatives du programme OOTC. Elles sont répertoriées dans le tableau 7.

Tableau 7: Avantages et inconvénients du programme OOTC comme décrit par les répondants à l'enquête auprès des invités du programme OOTC

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité 	<ul style="list-style-type: none"> • Femmes ne se sentant pas à l'aise en présence d'hommes
<ul style="list-style-type: none"> • Attributs du personnel et des bénévoles (p. ex. polis, respectueux, serviables) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mauvaise hygiène des autres invités
<ul style="list-style-type: none"> • Environnement chaleureux 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de sécurité
<ul style="list-style-type: none"> • Environnement sécuritaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Infestation de ravageurs (p. ex. coquerelles, punaises des lits)
<ul style="list-style-type: none"> • Dispositions matérielles (p. ex. nourriture, vêtements) 	<ul style="list-style-type: none"> • Horaire (tôt le matin)
<ul style="list-style-type: none"> • Protection contre le temps froid 	<ul style="list-style-type: none"> • Encombré
<ul style="list-style-type: none"> • Emplacement pratique 	<ul style="list-style-type: none"> • Propreté

5.5.2 Antécédents de logement des résidents d'un refuge

La durée moyenne d'itinérance des résidents d'un refuge est inférieure à celle des invités du programme OOTC. On a demandé aux deux groupes à quand remontait leur dernier logement. La réponse moyenne pour le premier groupe était de 3,6 ans, tandis qu'elle atteignait 7 ans pour le deuxième groupe. L'éventail des réponses pour les résidents d'un refuge allait de il y a un mois à 38 ans de cela. On a aussi demandé aux résidents d'un refuge quelle était leur plus longue période d'itinérance. La réponse moyenne était de 3,4 années, tandis qu'elle atteignait 7,2 années pour les invités du programme OOTC. Pour les résidents d'un refuge, la fourchette allait de deux mois à 30 ans. Le même pourcentage – 83.3% – était intéressé à trouver un logement.

Expérience de logement antérieure : Type de logement

Les résidents d'un refuge recouraient aux maisons de chambres moins souvent que les invités du programme OOTC. Tandis que 24,3 % (n = 9) des invités du programme OOTC ont recouru à des maisons de chambres dans le cadre de leur expérience de logement la plus récente, 17,1 % (n = 6) des résidents d'un refuge ont recouru à ce type de logement (figure 29). En même temps, plus de résidents d'un refuge recouraient à un appartement privé. Alors que 18,9 % (n = 7) des invités du programme OOTC recouraient à un appartement privé, 31,4 % (n = 11) des résidents d'un refuge y recouraient.

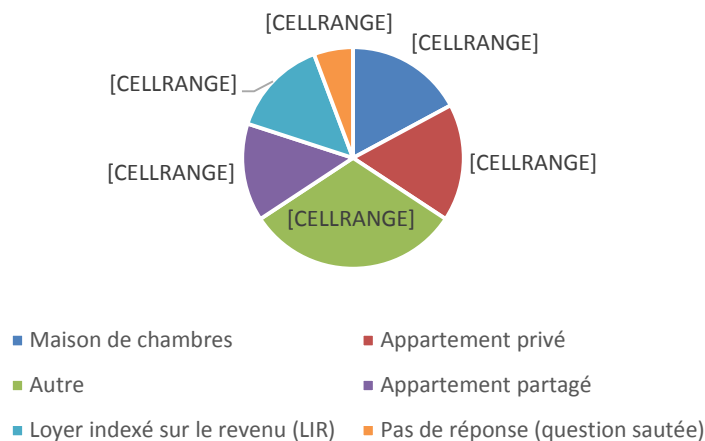


Figure 29: Type de logement le plus récent des répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge.

Méthodes de recherche d'un logement : Résidents d'un refuge

Les résultats concernant les méthodes de recherche d'un logement sont comparables entre les deux groupes de répondants. Toutefois, un pourcentage plus faible de résidents d'un refuge a trouvé un logement par l'intermédiaire d'un agent de soutien au logement comparativement aux invités du programme OOTC, soit 5,9% (n = 2) et 17,1 % (n = 6) respectivement (figure 30).

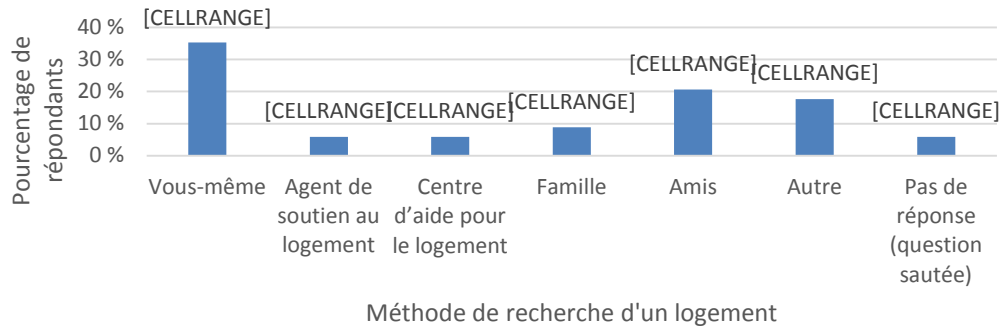


Figure 30: Moyens utilisés par les répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge pour trouver leur logement le plus récent.

Qualité du logement

Sur les 35 répondants, 68,6 % (n = 24) ont indiqué que leur dernier logement était satisfaisant, tandis que 22,9 % (n = 8) ont dit qu'il ne l'était pas, 2,9 % n'ont pas fourni d'autres réponses et 5,7 % (n = 2) n'ont pas répondu à la question.

Obstacles au maintien d'un logement

Les logements sales (26,1 %) représentaient l'obstacle le plus courant auquel sont confrontés les répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge pour garder leur logement, suivi des moyens financiers (21,7 %) et des conflits avec les colocataires (17,4 %) (figure 31). Un plus grand pourcentage de résidents d'un refuge avaient des problèmes à garder leur logement en raison de leurs moyens financiers comparativement aux invités du programme OOTC.

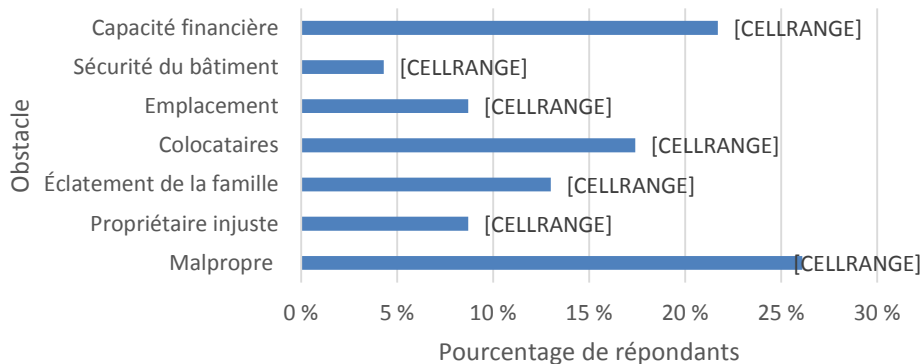


Figure 31: Défis auxquels sont confrontés les répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge pour garder un logement.

Discrimination du propriétaire fondée sur le TTHAP, le programme OT et le POSPH

Tandis que 41,7 % (n = 15) des répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge avaient entendu parler du TTHAP, 11,1 % (n = 4) étaient confrontés à des propriétaires qui évitaient le TTHAP. En même temps, 37,1 % (n = 13) devaient affronter des propriétaires qui faisaient preuve de discrimination fondée sur le programme OT ou le POSPH.

5.6 Répondants qui sont des résidents d'un refuge : Enquêtes d'octobre

Seulement six répondants d'un refuge ont participé aux enquêtes d'octobre. Ce faible taux de participation est attribuable au roulement élevé dans le réseau de refuges au cours des mois d'été. Une personne a décrit le refuge comme étant son domicile, une autre a indiqué rester dans un refuge en raison du manque d'autres options et d'autres personnes n'ont pas précisé ce qui les obligeait à demeurer au refuge.

5.6.1 Expériences positives et négatives

Les répondants à l'enquête auprès des résidents d'un refuge ont décrit leurs moments positifs et négatifs entre juin et octobre. Au nombre des expériences positives, mentionnons le fait de trouver du travail à temps partiel, regarder ses petits-enfants grandir, socialiser, trouver une occasion de bénévolat, recevoir des cadeaux du personnel et obtenir des nouvelles de leurs agents de soutien au logement concernant la possibilité de trouver un logement au cours de la prochaine année. Les expériences négatives comprenaient les menaces reçues, la police escortant une personne à l'extérieur d'un refuge, les difficultés de partager les locaux avec des résidents d'un refuge atteints de troubles mentaux, la perte éventuelle d'un logement, la dépression et le fait de ne pas pouvoir voir des membres de la famille depuis l'entrée dans le réseau de refuges.

6.0 Recommandations

Il y a vingt-cinq ans, la population de sans-abris au Canada englobait un petit nombre de personnes, surtout des hommes, aux prises avec un problème d'itinérance chronique. Aujourd'hui, ce chiffre atteint une moyenne annuelle nationale de 235 000 personnes, dont plus de 35 000 personnes qui sont sans-abri chaque soir. Les jeunes, les familles, les Autochtones, les nouveaux arrivants et les personnes se disant membres de la communauté LGBTQ2S sont maintenant sur-représentés dans la population de sans-abris. En réaction à cette crise, une grande et coûteuse infrastructure d'intervention d'urgence a été établie, qui a mené à la construction de refuges et de programmes de jour. Alors qu'il existe un vaste consensus voulant que des investissements dans les mesures de soutien d'urgence soient un aspect crucial de la réponse à l'itinérance, cette mesure n'aide pas à prévenir l'itinérance ni à loger les sans-abris (Gaetz et coll., sans date). Dixon Hall formule les recommandations suivantes pour répondre à ces besoins :

1. **Améliorer le système de sécurité du revenu. Il est indispensable d'aplanir les disparités de revenu en veillant à ce que chacun ait accès à un revenu qui reflète le coût de la vie à Toronto.**
2. **Accroître le parc de logements extrêmement abordables. Convoquer une table ou des tables multisectorielles visant à trouver des solutions coordonnées stratégiques à l'itinérance dans notre ville.**
 - **Accroître la disponibilité des logements, des refuges et des centres de relève présentant peu d'obstacles. Ces refuges et centres de relève doivent fonctionner comme systèmes de fourniture de logements destinés à aplanir la réalité actuelle où les refuges sont devenus des logements de facto.**
3. **Accroître le nombre d'unités de logement avec services de soutien, diversifier les populations servies par de telles unités et les intégrer dans toutes les collectivités de notre ville.**
4. **Concevoir des stratégies de main-d'œuvre efficaces pour les personnes qui travaillent dans les refuges et les centres de relève, ainsi que dans le domaine du logement social; intégrer les occasions de promotion**

de la main-d'œuvre dans le système de fourniture de logements, notamment la formation la plus à jour et une hausse de la rémunération pour les travailleurs de première ligne.

5. Assurer une continuité des services aux personnes qui ont accès aux refuges, aux centres de relève et aux programmes Out of the Cold à Toronto. Voici quelques-uns de ces services :
 - Services de soutien en santé ciblés
 - Accès coordonné au logement et aux mesures de soutien au logement
 - Programmes et services de soutien contemporains en matière de réduction des méfaits et de santé mentale
6. Accroître les perspectives d'emploi décent, de programmes de pairs et de participation communautaire. Les répondants à l'enquête ont demandé d'avoir accès à des ateliers de pairs, au perfectionnement des compétences et à des services de soutien en matière d'emploi professionnel.
7. Établir des relations communautaires stratégiques pour assurer des initiatives de refuges et de logements communautaires axées sur la collaboration. Les éléments de logement de transition sont considérés comme des volets essentiels pour permettre aux personnes de passer d'une situation d'itinérance chronique à un logement stable.
8. Prendre des décisions en matière de recherche et de programme fondées sur des données probantes en collaboration avec les personnes ayant un vécu. S'engager à effectuer une recherche communautaire qui est au centre de tous les processus décisionnels.
9. Investir dans la recherche qui assure un engagement continu envers la mise en œuvre des meilleures pratiques en servant les hommes et les femmes sans-abri, en veillant à ce qu'en tant que ville, nous puissions prévoir et atténuer les tendances qui influent sur notre ville au mieux de notre capacité. Faire en sorte que les stratégies de mise en œuvre soient au centre de la recherche.
10. Inscrire le logement comme droit de la personne dans la loi, conformément à la Stratégie nationale sur le logement (SNL).

7.0 Récapitulation

7.1 Résultats positifs

La présente étude a donné lieu à une mobilisation importante avec un groupe extrêmement marginalisé de personnes sans-abri, ainsi qu'aux perspectives de ce groupe. Leur rétroaction a éclairé le processus de planification de la recherche. Cet éclairage a aussi fourni des suggestions d'améliorations qui peuvent être apportées au programme OOTC, au réseau de refuges et aux services de relève 24 heures. Ces perspectives pourraient aider à informer le personnel de la ville à propos de la planification des services de relève. La présente étude a aussi permis à Dixon Hall de défendre les droits de leurs clients sans-abri. Elle a donné une voix à ceux qui ne veulent pas de logement et à reconnaître que les besoins et les priorités varient. Elle a donné à ceux qui étaient intéressés à accomplir des activités de défense des droits des sans-abris des occasions de formation ainsi que la possibilité de prendre la parole au cours de l'événement de diffusion des connaissances de Dixon Hall qui a eu lieu en mars 2019.

Certaines des recommandations tirées de la présente étude ont été mises en œuvre. En voici quelques-unes :

- Meilleure communication de l'information
- Personnel additionnel
- Formation du personnel additionnelle

7.2 Réflexions concernant les prochaines étapes

Beaucoup d'améliorations peuvent être apportées à la méthodologie de la présente étude. Pour veiller à ce que les résultats soient représentatifs, de plus grands échantillons doivent être utilisés. La plupart des entrevues réalisées dans le cadre de cette recherche ont été faites auprès d'hommes blancs hétérosexuels. Il est important d'obtenir la perspective d'autres communautés (p. ex. femmes, LGBTQ, groupes racialisés, etc.). Des changements devraient aussi être apportés aux questions de l'enquête entourant le genre, l'orientation sexuelle, l'invalidité et les études.

D'autres recherches sont nécessaires pour mieux comprendre les expériences et les histoires des invités du programme OOTC dans les domaines de l'itinérance et du logement. Les recherches ultérieures devraient aussi prendre en considération les questions ci-après :

- **Quels renseignements cette étude n'a-t-elle pas permis de recueillir?**
- **Quels renseignements sont nécessaires pour mieux servir cette population?**
- **Comment les clients peuvent-ils collaborer autrement compte tenu qu'ils se trouvent dans une situation de vie temporaire dans une ville où les logements abordables sont rares?**
- **Quels objectifs devraient orienter la recherche?**
- **Existe-t-il des instruments que Dixon Hall et la ville de Toronto peuvent partager ou concevoir ensemble?**

Les sujets de recherche envisagés comprennent les expériences des femmes dans les emplacements du programme OOTC, l'évolution des données démographiques dans la population du programme OOTC et la nécessité d'avoir plus de mesures de soutien individualisées dans le programme OOTC. De plus, la présente étude a mis l'accent sur les expériences de la population de sans-abris dans les emplacements et les refuges du programme OOTC. Tandis qu'une perspective des expériences de la population de sans-abris dans les centres de relève 24 heures a été obtenue dans le cadre des discussions avec les invités du programme OOTC et les résidents des refuges qui ont recouru aux centres de relève, des renseignements limités ont été recueillis concernant les antécédents en matière de logement et d'itinérance de la population qui se fie aux centres de relève ou concernant les aspects positifs et négatifs des centres de relève. D'autres recherches devraient se pencher sur ce champ d'étude.

7.3 Phase 3

La troisième phase de ce projet comprendra des activités de transfert et de partage des connaissances. Les parties intéressées seront informées des résultats de la recherche au moyen d'un forum printanier qui aura lieu le 27 mars 2019 dans le but d'améliorer l'accès aux ressources nécessaires et aux occasions de logement.

8.0 Ouvrages cités

2006 Street Needs Assessment: Results and Key Findings. (20 juin 2006). Extrait du site <https://www.toronto.ca/legdocs/2006/agendas/committees/cms/cms060705/it023.pdf>.

2014-2019 Housing Stability Service Planning Framework. (sans date). Shelter, Support & Housing Administration, Toronto.

2018 Street Needs Assessment [Highlights]. (2018). Toronto.

An Affordable Housing Plan for Ontario. (2018). Ontario Non-Profit Housing Association, Fédération de l'habitation coopérative du Canada.

Boisvert, N. (22 novembre 2018). Ontario PCs to update disability requirements, allow welfare recipients to earn more money | *CBC News*. Extrait de <https://www.cbc.ca/news/canada/toronto/doug-ford-social-assistance-plan-1.4915315>.

Burke, D. (27 mars 2017). Cellphones can provide lifeline to homeless people | *CBC News*. Extrait de <https://www.cbc.ca/news/canada/nova-scotia/social-media-indigenous-women-safety-facebook-1.4032899>.

Société canadienne d'hypothèques et de logement. (15 novembre 2017). Les besoins en matière de logement sont stables au Canada : 1,7 million de ménages sont touchés. Extrait de <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/housing-observer-online/2017-housing-observer/housing-need-stable-in-canada-1-point-7-million-canadian-households-affected>.

Causes Of Homelessness. (Sans date). Extrait de <https://www.homelesshub.ca/about-homelessness/homelessness-101/causes-homelessness>.

Ville de Toronto. (19 octobre 2018). Rent-Geared-to-Income Subsidy. Extrait de <https://www.toronto.ca/community-people/employment-social-support/housing-support/rent-geared-to-income-subsidy/>.

Ville de Toronto. (5 septembre 2018). Deaths of People Experiencing Homelessness. Extrait de <https://www.toronto.ca/community-people/health-wellness-care/health-inspections-monitoring/monitoring-deaths-of-homeless-people/>.

Ville de Toronto. (3 décembre 2018). Affordable Housing - Housing Affordability, Availability and Repair. Extrait de <https://www.toronto.ca/city-government/council/2018-council-issue-notes/torontos-housing/housing-affordability-availability-repair/>.

Comorbidity of Alcoholism and Psychiatric Disorders. (Sans date). Extrait de <https://pubs.niaaa.nih.gov/publications/arh26-2/81-89.htm>.

Cressy, J. et Cressy, J. (11 janvier 2016). City budget leaves homeless out in the cold. Extrait de <https://nowtoronto.com/news/city-budget-leaves-homeless-out-in-the-cold/>.

Dinca-Panaitescu, M., Hulchanski, D., Lafleche, M., McDonough, L., Maaranen, R. et Procyk, S. (novembre 2017). The Opportunity Equation in the Greater Toronto Area: An update on neighbourhood income inequality and polarization. Toronto.

Draaisma, M. (30 octobre 2017). At least 70 homeless people have died in Toronto in the first 9 months of the year | *CBC News*. Extrait de <https://www.cbc.ca/news/canada/toronto/homeless-deaths-toronto-public-health-update-1.4378532>

Education. (Sans date). Extrait de <https://www.homelesshub.ca/about-homelessness/education-training-employment/education>

Education & Homelessness. (Sans date). Extrait de <https://www.homelesshub.ca/blog/education-homelessness>

Farha, L., Khanna, A., Neve, A., Paradis, E., Porter, B. et Richter, T. (14 août 2018). Open Letter Urges Prime Minister to Make Good on His Commitments to the Right to Housing.

Gaetz, S., Dej, E., Richter, T. et Redman, M. (sans date). The State of Homelessness in Canada 2016. Canadian Observatory on Homelessness, Canadian Alliance to End Homelessness.

Gray, A. (sans date). Here's how Finland solved its homelessness problem. Extrait de <https://www.weforum.org/agenda/2018/02/how-finland-solved-homelessness/>

Home. (Sans date). Extrait de <https://outofthecold.org/about/>

Housing and Mental Health. (Sans date). Extrait de <https://ontario.cmha.ca/documents/housing-and-mental-health/>

Housing as a human right. (Sans date). Extrait de <http://www.ohrc.on.ca/en/right-home-report-consultation-human-rights-and-rental-housing-ontario/housing-human-right>

Housing Connections – Page principale. (Sans date). Extrait de <https://www.housingconnections.ca/>

Housing Should Be a Human Right – and So Should Shelter. (Sans date). Extrait de <https://munkschool.utoronto.ca/imfg/research/bold-ideas/housing-should-be-a-human-right-and-so-should-shelter/>

Hulchanski, D. (2007). The Three Cities Within Toronto: Income Polarization Among Toronto's Neighbourhoods. Extrait de <http://www.urbancentre.utoronto.ca/pdfs/curp/tnrn/Three-Cities-Within-Toronto-2010-Final.pdf>

Implementing the “Housing Now” Initiative. (11 janvier 2019). Ville de Toronto, Toronto.

Income Inequality. (Sans date). Extrait de <https://www.conferenceboard.ca/hcp/Details/society/income-inequality.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1>

Janus, A. (13 décembre 2018). 'Today we say enough': New homelessness advocacy group calls for state of emergency as shelters near capacity | *CBC News*. Extrait de <https://www.cbc.ca/news/canada/toronto/new-homeless-advocacy-group-1.4944656>

Kennedy, B. (12 mai 2017). This renter turned a Toronto family's home into an illegal rooming house. Extrait de <https://www.thestar.com/news/investigations/2017/05/12/this-renter-turned-a-toronto-family-s-home-into-an-illegal-rooming-house.html>

Khan, S. (16 août 2017). Troubles concomitants de santé mentale et de consommation d'alcool ou de drogues au Canada. Extrait de <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/82-003-x/2017008/article/54853-fra.htm>

Rapport du marché du travail, juin 2018. (Sans date). Extrait de <https://www.ontario.ca/fr/page/rapport-du-marche-du-travail-juin-2018>

Mathieu, E. (2 janvier 2019). Housing advocates form new coalition, demand city declare state of emergency over homelessness. Shelter and Housing Justice Network, Toronto.

Nussbaum, D. (sans date). Ending Homelessness in Toronto: What our new Council can do. Toronto Alliance to End Homelessness, Toronto.

Overview of Housing Programs. (Février 2013). Housing Connections, Toronto.

Pedwell, T. (14 août 2018). Liberals need to make housing a human right in Canadian law, advocates say. Extrait de <https://globalnews.ca/news/4388059/housing-human-right-canadian-law/>

People with Disabilities. (Sans date). Extrait de <https://www.homelesshub.ca/about-homelessness/population-specific/people-disabilities>

Prevalence of Mental Illness Might Be Underreported. (15 janvier 2014). Psychiatry & Behavioural Health Learning Network.

Prevalence of Mental Illness Might Be Underreported. (15 janvier 2014). Extrait de <https://www.psychcongress.com/article/prevalence-mental-illness-might-be-underreported>

Domaines d'intervention prioritaires : Accorder la priorité aux Canadiens les plus vulnérables. (23 juillet 2018). Extrait de <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/nhs/guidepage-strategy/priority-areas-for-action>

Quilter-Pinner, H. (12 avril 2018). Finland has found the answer to homelessness. It couldn't be simpler | Harry Quilter-Pinner. Extrait de <https://www.theguardian.com/commentisfree/2018/apr/12/finland-homelessness-rough-sleepers-britain>

Rider, D. (23 janvier 2019). Toronto's affordable housing plan proceeds, but John Tory and council begged to do more. Extrait de <https://www.thestar.com/news/gta/2019/01/23/torontos-affordable-housing-plan-proceeds-but-john-tory-and-council-begged-to-do-more.html>

Staff. (7 décembre 2018). Canada's unemployment rate fell to 5.6% last month - the lowest since 1976. Extrait de <https://globalnews.ca/news/4739555/canada-unemployment-rate-low-statistics-canada/>

Staff, N. (30 janvier 2019). Council votes overwhelmingly in favour of mayor's housing initiative. Extrait de <https://toronto.citynews.ca/2019/01/30/council-votes-overwhelmingly-in-favour-of-mayors-housing-initiative/>

Statistique Canada. (15 février 2017). Un profil de l'incapacité chez les Canadiens âgés de 15 ans ou plus, 2012. Extrait de <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-654-x/89-654-x2015001-fra.htm>.

Statistique Canada. Tableau 11-10-0241-01 Seuils de faible revenu (SFR) avant et après impôt selon la taille de la communauté et la taille de la famille, en dollars courants.

Three Year Work Plan: 2015 - 2020. (Sans date). Extrait le 25 février 2019 de <http://www.torontoshelternetwork.com/action-plan>.

Toronto Alliance to End Homelessness. (Sans date). Extrait le 25 février 2019 de <https://taeh.ca/#>.

Toronto Drop-In Network. (Sans date). Extrait de <https://tdin.ca/resource.php?id=466>.

Walks, A. (août 2013). Income Inequality and Polarization in Canada's Cities: An Examination and New Form of Measurement. Toronto.

Webster, P. (2017). Bringing homeless deaths to light. *Journal de l'Association médicale canadienne*, 189(11). doi : 10.1503/cmaj.1095399

West, D. (5 août 2017). The closest feeling to homelessness is having a broken heart | David West. Extrait de <https://www.theguardian.com/society/2017/aug/06/the-closest-feeling-to-homelessness-is-having-a-broken-heart>

Qu'est-ce que la Stratégie? (Sans date). Extrait de <https://www.chezsoidabord.ca/what-is-the-strategy.cfm/>.

Who Does the National Housing Strategy Help? (Sans date). Extrait de <https://www.placetocallhome.ca/who-will-it-help.cfm>.

Woolley, E. (12 février 2016). What are "out of the cold" shelters and why do they exist? Toronto.

Woolley, E. (15 mai 2015). Why might some individuals not want to be housed? Toronto.