



GUIDE DES MEILLEURES PRATIQUES

POUR LE LOGEMENT AVEC SERVICES DE SOUTIEN EN ONTARIO

March 2017

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	2
Meilleures pratiques pour le logement avec services de soutien – Services de soutien.....	4
Meilleures pratiques pour le logement avec services de soutien – Logement	9
Meilleures pratiques pour le logement avec services de soutien – Coordination du logement et des services de soutien	12
Meilleures pratiques pour le logement avec services de soutien – Vue d'ensemble	15

INTRODUCTION

Le présent Guide des meilleures pratiques (« Guide ») est un document d'accompagnement du Cadre stratégique du logement avec services de soutien (« Cadre stratégique ») qui vise à servir de ressource pour les personnes et les organismes intervenant dans le système de logement avec services de soutien et autres services et réseaux connexes. Le Guide reconnaît que le succès du système de logement avec services de soutien est une responsabilité partagée entre tous les partenaires, à savoir :

- les personnes vivant dans les logements avec services de soutien.
- les organismes communautaires;
- les fournisseurs de logement et de logement avec services de soutien;
- les entités locales, y compris les gestionnaires de services, les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), les bureaux régionaux du ministère des Services sociaux et communautaires, les bureaux régionaux et organismes responsables du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, les comités locaux de planification et les organismes autochtones;
- les ministères provinciaux.

Le Guide informe les personnes vivant dans un logement avec des services de soutien des meilleures pratiques et peut aider les fournisseurs de logement et de services à améliorer leurs activités. Ces pratiques exemplaires fondées sur des preuves ont été recensées comme suit :

- un examen des résultats de recherche publiés. Les références qui ont servi à l'élaboration du Guide sont indiquées à la fin du document;
- un examen des pratiques nationales et internationales actuelles;
- des consultations directes avec des personnes ayant une expérience vécue, des planificateurs communautaires, des fournisseurs de services et des planificateurs du système.

Le système de logement avec services de soutien peut adopter différentes approches. Plutôt que de déterminer des modèles particuliers de logement avec services de soutien que l'on considère être les meilleures pratiques, le présent document décrit les principes et pratiques qui sont à la base de ces modèles. La mise en œuvre de ces pratiques vise à aider à améliorer les résultats pour les clients et pour le système, conformément au Cadre stratégique.

Le Guide est une ressource destinée à aider les personnes vivant dans un logement avec services de soutien et les fournisseurs de services à atteindre les meilleurs résultats possibles. Il n'a pas pour intention de demander aux fournisseurs de services de remplacer des pratiques existantes qui facilitent déjà l'atteinte des résultats définis dans le Cadre

stratégique, car toutes les pratiques ne conviennent pas à toutes les situations. Le Guide établit une voie commune à suivre en vue de transformer le système de logement avec services de soutien de l'Ontario. Mener à bien la transformation du système demandera du temps, ainsi que la participation de toutes les personnes et de tous les organismes qui interviennent dans ce secteur. Tous les aspects du Guide ne seront pas applicables à tous les types de logements avec services de soutien. Il a été demandé aux intervenants du secteur des logements avec services de soutien, au cours des récentes consultations, de fournir des exemples de pratiques exemplaires utilisées dans leur travail. Ces exemples sont présentés tout au long du document.

Les renseignements contenus dans le document reflètent les connaissances et les données probantes au moment de sa publication. Le Guide sera mis à jour périodiquement en consultation avec les partenaires du secteur du logement avec services de soutien afin de rendre compte des meilleures pratiques en cours.

Meilleures pratiques pour le logement avec services de soutien – Services de soutien

Les services de soutien comprennent à la fois des services cliniques et des services non cliniques qui aident des personnes à conserver un logement stable. Ces services peuvent prendre des formes diverses et leur intensité peut varier en fonction des besoins particuliers de chaque personne. En voici quelques exemples : counseling, soutien à la personne, gestion de cas, soutien du revenu, aide à la présentation d'une demande d'aide sociale, aide à la prise de médicaments et apprentissage à la vie quotidienne (p. ex., achat et préparation de repas, gestion de l'argent). De plus, les personnes concernées ont souvent besoin de services et de soutiens supplémentaires, disponibles dans la collectivité, qui les aident à rester en bonne santé et à participer à la vie de leur collectivité. Les organismes de services de soutien peuvent faciliter l'accès à ces services communautaires, comme les soins primaires, les possibilités d'emploi et de formation, les loisirs, les services de garde d'enfants et les services juridiques.

Les plans de services de soutien sont élaborés et documentés grâce à la collaboration entre le fournisseur de services et la personne qui occupe le logement avec services de soutien. Le plan a pour objectif d'établir une compréhension commune des besoins de la personne en matière de services et de les décrire. Un plan de services de soutien inclut les objectifs de la personne, ses activités, les types et niveaux de soutien à fournir, l'endroit où le service sera fourni, l'utilisation d'autres services communautaires, les adaptations spéciales requises et les engagements du fournisseur de services. Le plan de services de soutien et le contrat de location sont élaborés séparément.

Conseil d'administration des services sociaux du district de Sault Ste. Marie (DSSMSSAB) Sault Ste. Marie, ON

Pour pouvoir fournir un logement et des services de soutien adéquats aux personnes ayant des besoins urgents ou complexes, les fournisseurs de logement et de services de soutien devraient chercher des façons novatrices de remédier à la pénurie de logements. Le Conseil d'administration des services sociaux du district de Sault Ste. Marie (DSSMSSAB) donne quelques exemples d'innovation, dont les suivants : 1) 10 logements sociaux ont été convertis afin de fournir un logement avec soutien et services complets jour et nuit, tous les jours, à des personnes en itinérance chronique ayant un problème de santé mentale grave ou de dépendances, en partenariat avec l'Association canadienne pour la santé mentale, Sault Ste. Marie. 2) Cet exemple s'inscrit dans le cadre d'une initiative plus vaste du DSSMSSAB visant à donner la priorité d'accès au logement et à fournir des services de soutien complets aux personnes en itinérance chronique. Depuis février 2015, cette initiative a permis d'offrir un logement avec services de soutien à 41 personnes, dont 18 sont passées d'un hôpital à un logement permanent. Selon le DSSMSSAB, loger ces personnes a entraîné une réduction de près de 5 790 jours d'hospitalisation, ce qui représente environ 5,8 M\$ d'économies pour le système de soins de santé.

Les services de soutien conformes aux meilleures pratiques :

- sont flexibles;
- favorisent et appuient l'autonomie, le développement personnel et la dignité;
- sont offerts de la manière la plus efficace possible;
- aident les personnes à tisser des liens dans leur collectivité et favorisent l'inclusion.

Les services de soutien sont flexibles

- Les services de soutien répondent aux besoins changeants des personnes et sont basés sur les objectifs et les choix personnels.
- Les services de soutien peuvent être plus intensifs au début, si nécessaire, pour faciliter la transition; ils peuvent changer d'intensité avec le temps, selon les besoins, et ne sont pas limités dans le temps.
- Les services de soutien sont offerts 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, selon les besoins des personnes, qui peuvent aller du soutien en cas d'urgence (service de garde/permanence téléphonique) au soutien sur place.
- Les services de soutien sont réévalués/modifiés régulièrement en partenariat avec la personne recevant le service;
- Les services de soutien aident les personnes à quitter le logement avec services de soutien, s'ils désirent le faire, et à accéder à des services de soutien après leur déménagement;
- Les services de soutien peuvent être fournis à domicile, dans les établissements des fournisseurs de services ou dans la collectivité.

Programme de soutien intensif de Supportive Housing in Peel pour les patients du Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) ayant besoin d'un autre niveau de soins

Région de Peel

Des services de soutien personnalisés et souples sont essentiels pour aider les personnes à atteindre la stabilité en matière de logement et l'autonomie. Le programme de soutien intensif de Supportive Housing in Peel (SHIP) s'inspire d'une approche fondée sur les droits et axée sur les clients, qui met l'accent sur le choix des clients en matière de logement et de soutiens. L'équipe pluridisciplinaire de SHIP, composée d'une infirmière autorisée, d'un récréothérapeute et de conseillers en santé mentale, mettent en place un plan souple et personnalisé de services de soutien fournis dans des appartements d'une chambre indépendants et meublés. Ce modèle de soutien jour et nuit offre des services axés sur le rétablissement à des personnes ayant des problèmes de santé mentale complexes. Les services sont plus intensifs au début, pour faciliter la réinsertion dans la collectivité.

Favorisent et appuient l'autonomie, le développement personnel et la dignité

- Les services de soutien appuient la stabilité du logement en aidant les personnes à assumer leurs responsabilités afin de pouvoir garder leur logement (par ex., maintenir la propreté de leur unité, payer le loyer à temps, entretenir de bonnes relations avec ses voisins).
- Les services de soutien aident les personnes à naviguer dans les autres systèmes de services lorsqu'elles ont besoin de services plus intensifs ou différents (p. ex., soins primaires, spécialistes, services de réadaptation).
- Les services de soutien doivent être libres de toute discrimination aux motifs énumérés dans le Code des droits de la personne de l'Ontario; ils doivent tenir compte des valeurs, des croyances, de la culture et du vécu des personnes qui en bénéficient, les respecter et les accepter.

Sont offerts de la façon la plus efficace possible

- Les services de soutien sont dispensés par un personnel qualifié qui reçoit la formation continue (p. ex., formation en compétence culturelle, sensibilisation à la culture autochtone) et le soutien nécessaires pour faire un travail efficace (p. ex., soutien par les pairs, équipes pluridisciplinaires).
- Les services de soutien incluent la famille et les proches dans le cercle de soutien, selon la volonté de la personne qui bénéficie des services.
- Il conviendrait d'évaluer régulièrement les services de soutien et d'élaborer un processus permettant aux personnes qui les utilisent de formuler des commentaires ou des plaintes de façon anonyme.

Centre d'enregistrement pour les logements sociaux d'Ottawa Ottawa, ON

Des systèmes d'accès coordonnés peuvent aider les personnes à trouver plus facilement un logement en milieu de soutien approprié. Le Centre d'enregistrement d'Ottawa coordonne l'accès aux logements sociaux, aux logements abordables et aux logements avec services de soutien à Ottawa, ce qui permet aux personnes intéressées de faire une demande pour un large éventail de logements et de soutiens en un même endroit. Ce système permet aussi de disposer d'une meilleure information sur les besoins particuliers des personnes en attente de logement et de services de soutien, information qui peut guider les décisions d'investissement.

Aident les personnes à créer des liens avec leur collectivité et favorisent l'inclusion

- Les services de soutien aident les personnes à rester en bonne santé, à participer à la communauté, à acquérir des aptitudes, à atteindre leurs objectifs et à participer à des activités et à trouver des possibilités intéressantes (p. ex., emploi, éducation ou formation, activités sociales, expériences de bénévolat).
- Le personnel des services du logement avec services de soutien établit des liens et aide les personnes à accéder à un large éventail de services communautaires complémentaires, si nécessaire, en temps opportun.
- Les services de soutien facilitent l'accès à des possibilités d'engagement social et aident les personnes à participer et à être incluses dans la vie communautaire et à devenir autonomes (par ex. participer à des clubs ou organismes sociaux, faire du bénévolat, travailler, faire du sport).
- Les services de soutien donnent aux personnes des renseignements sur les ressources et activités communautaires, y compris des renseignements sur l'immeuble et sur le quartier ainsi que sur les droits et les responsabilités d'un locataire.

Programme Homeward Bound, WoodGreen Community Services Toronto, ON

Les personnes qui ont accès à des possibilités d'éducation et d'emploi sont plus susceptibles de progresser. Homeward Bound fournit jusqu'à quatre années de logement de transition et de soutien holistique pour aider des familles dirigées par une mère seule vivant des conditions précaires à sortir de la pauvreté et à atteindre l'autonomie financière. Homeward Bound intègre logement, formation et services de soutien, y compris des services de garderie sur place. Les participantes peuvent aussi obtenir un diplôme collégial sans frais de scolarité, effectuer des stages professionnels et entreprendre une carrière axée sur le marché du travail local. En offrant un logement de transition et des services de soutien complets pendant plusieurs années, ce modèle novateur élimine bon nombre des obstacles qui empêchent les familles dirigées par une mère seule et vivant dans la précarité d'atteindre la stabilité et l'autonomie financière. Après avoir suivi le programme Homeward Bound, les diplômées acquièrent un logement indépendant, conservent leur emploi et continuent de s'épanouir.

- Les services de soutien aident les personnes à accéder aux moyens de transport pour participer à des événements communautaires.
- Les services de soutien donnent aux personnes la possibilité d'établir des liens avec des pairs et avec d'autres personnes.
- Les services de soutien aident les personnes à établir et à renforcer des relations positives avec la famille et les amis;
- Les services de soutien aident les personnes à assumer des possibilités de leadership dans leur logement avec services de soutien (par ex. siéger au conseil d'administration).

Gardner Street Supportive Housing

Ottawa, ON

Les personnes qui font partie d'une communauté et peuvent parler de leurs expériences obtiennent souvent de meilleurs résultats. Par exemple, Gardner Street Enhanced Supportive Housing, géré par la Société John Howard d'Ottawa, fournit un logement et des services sociaux et médicaux complets et intensifs à des hommes aux besoins complexes qui sont en itinérance chronique depuis longtemps, y compris des hommes ayant une lésion cérébrale acquise, des troubles du spectre de l'alcoolisation foetale, des troubles de santé mentale, un handicap physique ou un problème de toxicomanie. Gardner s'attache à travailler avec les résidents pour créer une « communauté intentionnelle » afin de lutter contre l'isolement et de favoriser un milieu de vie sain et sûr pour tous. Un comité des résidents a été formé pour que ces derniers jouent un rôle clé dans l'évolution de leur communauté. Le programme s'inspire des principes « Logement d'abord » et « Réduction des risques » et répond aux besoins de chaque client de façon inclusive et holistique.

Meilleures pratiques pour le logement avec services de soutien – Logement

Le logement avec services de soutien est offert de plusieurs manières : dans des immeubles dont toutes les unités sont des logements avec services de soutien; par le biais d'un supplément au loyer d'appartements dans le secteur privé; de foyers de groupe; d'appartements au loyer indexé sur le revenu dans des logements sans but lucratif ou des coopératives de logement, et dans des foyers. Une diversité d'approches donne plus de choix et produit de meilleurs résultats pour les clients.

Le logement conforme aux meilleures pratiques :

- favorise l'inclusion sociale;
- est abordable;
- est sûr et bien entretenu;
- est convenable;
- les droits des locataires sont promus et respectés.

Le logement favorise l'inclusion sociale

- Les personnes peuvent décider avec qui ils veulent vivre, où ils veulent vivre, notamment les communautés rurales et urbaines et l'emplacement au sein de la communauté, ainsi que le type et la forme de logement.
- Le logement est rattaché à une collectivité (c.-à-d. ni isolé, ni séparé) et son emplacement permet d'accéder aux services communautaires comme les magasins, les écoles, les services, les moyens de transport, les loisirs, l'emploi, les réseaux sociaux).
- Le logement est offert dans un milieu adapté sur le plan culturel.
- Le logement doit être libre toute pratique discriminatoire et respecter les valeurs, les croyances, la culture, les expériences et les étapes de la vie des personnes concernées. Il faut notamment s'assurer que les logements avec services de soutien sont libres de toute discrimination aux motifs énumérés dans le Code des droits de la personne de l'Ontario.

RAFT Niagara Resource Service for Youth

Région de Niagara

Un accès rapide à un logement contribue à apporter de la stabilité aux jeunes en situation d'itinérance. Le programme de « logement d'abord pour les jeunes » de RAFT aide les jeunes de 16 à 24 ans qui sont confrontés à l'itinérance à trouver un logement permanent. Le personnel aide les jeunes à établir et à poursuivre des objectifs ainsi qu'à trouver et à naviguer dans les réseaux de services adaptés à leurs besoins particuliers.

Abordable

- Pour appuyer la stabilité en matière de logement, une aide au logement (prime locative, loyer indexé sur le revenu, supplément au loyer ou allocation de logement) est fournie aux personnes vivant dans un logement avec services de soutien qui n'ont pas les moyens de payer leur loyer.
- S'il y a lieu, l'aide au logement est transférable, ce qui permet aux bénéficiaires de changer de lieu de résidence sans perdre leur aide au logement ou leurs services de soutien.

Sûr et bien entretenu

- Les fournisseurs de logement créent un milieu sûr et sécuritaire pour les locataires.
- Le logement est de bonne qualité :
 - L'immeuble est conforme aux normes municipales de santé, de sécurité et de logement, ainsi qu'aux lois sur la sécurité incendie;
 - L'immeuble ou l'unité est en bon état, y compris, mais pas exclusivement :
 - les systèmes électriques, de plomberie et de chauffage;
 - les ascenseurs, appareils ménagers et laveries;
 - les éléments de construction, notamment les murs, planchers, toits, plafonds, allées, fenêtres, portes, verrous, éclairage, etc.
 - L'immeuble est propre et sans aucune infestation;
 - Il existe une procédure claire permettant de signaler les problèmes d'entretien;
 - Les problèmes d'entretien sont réglés rapidement.

Mainstay Housing

Toronto, ON

Mainstay Housing s'attache à créer un environnement qui favorise un sentiment d'appartenance à la communauté pour ses résidents. Cet organisme sans but lucratif fournit des logements et des services de soutien à plus de 1 000 personnes ayant des troubles de santé mentale complexes ou des problèmes de toxicomanie. Le programme crée, avec les résidents, des activités visant à améliorer les compétences personnelles et communautaires et à réduire l'isolement social. Des réunions mensuelles permettent aux résidents de parler de leurs divergences et de chercher ensemble des solutions aux problèmes. Mainstay offre aux résidents diverses possibilités de s'exprimer et de créer des communautés, comme le programme de formation des formateurs de la cuisine communautaire, qui leur apprend à faire leurs courses et à préparer des repas sains, ou la participation de résidents aux comités directeurs et consultatifs qui planifient et élaborent des programmes à l'intention de tous les résidents.

Convenable

- Le logement est physiquement accessible, et convient aux personnes qui l'occupent, et l'unité ou l'immeuble est adapté (ou accessible) aux personnes ayant des besoins particuliers.
- Le logement possède un nombre approprié de chambres à coucher et une surface habitable adaptée à la taille du ménage.
- Le droit à la vie privée est respecté, et les adultes célibataires qui n'appartiennent pas à la même famille ne sont pas obligés de partager les chambres à coucher.

Les droits des locataires sont promus et respectés

- Les droits des locataires s'appliquent conformément à la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (sauf en cas d'exclusion législative). Les personnes ont le droit de profiter raisonnablement du logement locatif et de l'ensemble dans lequel il est situé aux fins habituelles.
- Les personnes ont droit au maintien dans les lieux – sans limite de la durée du séjour. La sécurité du logement ne dépend pas de la participation aux services de soutien (sauf si les règles de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* relatives aux maisons de soins s'appliquent).
- Les personnes possèdent un bail écrit et en reçoivent une copie signée. Elles reçoivent du soutien pour comprendre leurs droits et responsabilités de locataires.
- Des procédures sont en place pour aider à éviter l'éviction.
- Les personnes et leurs familles ou leurs aidants (avec le consentement de la personne concernée) sont tenus au courant de ce qui se passe dans l'immeuble (p. ex., utilisation des espaces communs par des personnes étrangères à l'immeuble, travaux en cours).

Na-Me-Res – Sagatay

Toronto, ON

Le programme Sagatay program (Un nouveau départ) dispensé par Na-Me-Res illustre bien comment des logements et services de soutien appropriés sur le plan culturel peuvent se traduire par de meilleurs résultats en matière de logement et de qualité de vie pour les Autochtones. Sagatay est un programme de logement de transition qui aide les hommes et garçons autochtones sans abri à faire la transition vers un logement permanent et stable. Le programme offre un logement sûr avec services de soutien dans un milieu d'apprentissage basé sur la culture qui leur permet d'acquérir les compétences nécessaires pour réussir dans leur collectivité. Par exemple, les clients de Sagatay suivent un programme d'aptitude à la vie quotidienne de trois à six mois intitulé Apaenmowineen (Avoir confiance en moi). Les résidents ont accès à des ateliers sur la littératie et l'emploi, la toxicomanie, le jardinage communautaire, les tambours, les cercles de partage et les enseignements traditionnels.

Meilleures pratiques pour le logement avec services de soutien – Coordination du logement et des services de soutien

Pour mieux répondre aux besoins des personnes, les services doivent être bien coordonnés entre les systèmes. La coordination relative au logement avec services de soutien signifie :

- les fournisseurs de services (p. ex., organismes de services de soutien communautaire, fournisseurs de logement) collaborent pour offrir des services gérés par la personne;
- les entités locales (p. ex., les RLISS, les gestionnaires de services, les organismes responsables, comités de planification locaux, les organismes autochtones) planifient ensemble afin d'obtenir des résultats communs;
- les ministères provinciaux collaborent pour appuyer la mise en œuvre du Cadre stratégique du logement avec services de soutien, améliorer la coordination au sein du système de logement avec services de soutien, continuer de travailler à l'amélioration des programmes et échanger sur les meilleures pratiques.

La coordination des services réduira les obstacles à l'accès aux logements avec services de soutien et facilitera les transitions au sein des secteurs et entre les secteurs.

Bridges to Housing

Toronto, ON

L'initiative Bridges to Housing est un exemple d'approche coordonnée et pluridisciplinaire du logement avec services de soutien. Bridges to Housing fournit un logement aux personnes sans abri ayant une déficience intellectuelle et les aide à faire la transition entre un refuge et un logement avec services de soutien communautaires appropriés. Cette initiative est un partenariat entre la ville de Toronto (y compris Seaton House et Streets to Home), l'Équipe de santé familiale Inner City et Community Living Toronto. Le partenariat collabore avec Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SODPI) et il est financé par le ministère des Services sociaux et communautaires. L'initiative comprend plusieurs services et soutiens personnalisés, tels que l'évaluation rapide des besoins en matière de logement et de soutien, des services de soutien coordonnés et la fourniture d'un logement abordable grâce à une allocation de logement.

Fournisseurs de services

- Travailler ensemble en vue d'atteindre l'objectif commun d'aider les personnes à conserver un logement stable et à s'épanouir.
- Déterminer les rôles et les responsabilités, les stratégies de communication et les processus visant à résoudre les problèmes (p. ex., réunions régulières).

- Avoir des objectifs de services, des rôles, des responsabilités et des stratégies de communication clairement documentés et qui sont examinés régulièrement
 - Le personnel du logement repère les besoins de services des locataires qui ne sont pas satisfaits et en informe rapidement le personnel de soutien ou de services;
 - Le personnel de soutien notifie rapidement le personnel du logement des problèmes d'entretien de l'immeuble ou du logement.
- Discuter et élaborer des outils permettant de coordonner les services. Lorsque c'est possible, et avec le consentement du client, les fournisseurs de services collaborent à des plans de services individuels, échangent les données du client, surveillent et réévaluent les résultats et les progrès.
- Participer à des processus communautaires visant à coordonner l'accès et, s'il y a lieu, à établir des priorités pour l'accès aux logements ou aux services de soutien.
- Participer à la planification de la sortie du locataire et aux efforts de soutien pour veiller à ce que les personnes qui sortent de l'hôpital ou de prison ne deviennent pas des sans-abris.
- Collaborer pour aider les personnes à faire facilement la transition d'un service, programme ou emplacement à un autre.
- Collaborer pour faire des aiguillages clairs et directs vers les services nécessaires ou qui sont demandés par les clients.
- Réduire le chevauchement en s'assurant que les partenaires ont des rôles distincts et clairement définis dans la prestation des services.
- Avoir une politique écrite de prévention de l'éviction indiquant que tous les partenaires de services cherchent à atteindre l'objectif commun de stabilité du logement.

Cheshire Supportive Housing Maple Grove Place
Dunnville, ON

Cheshire Supportive Housing Maple Grove Place est un excellent exemple de coordination entre les RLSS, les gestionnaires de services et les fournisseurs de services, visant à créer 21 logements avec services de soutien et pleinement accessibles à l'intention des personnes âgées. Cette initiative a été appuyée par le financement et des contributions de plusieurs partenaires, dont l'Entente Canada-Ontario élargie concernant le logement abordable (fonds d'immobilisations), le RLSS de Hamilton Niagara Haldimand Brant (fonds de fonctionnement pour les services de soutien) et le comté de Haldimand (qui a accordé un bail de 49 ans pour la somme de 1 dollar par an). Un volet essentiel du projet est le travail du personnel de soutien, disponible 24 heures sur 24 pour aider les résidents à faire leur toilette et pour leurs activités quotidiennes. Le programme fournit un logement aux personnes dont les besoins en matière de soins personnels et de soins de santé sont trop élevés pour être satisfaits dans leurs propres logements, mais ne le sont pas assez pour nécessiter leur admission dans un établissement de soins de longue durée.

- Aviser rapidement les autres partenaires si des changements aux services sont prévus et collaborent avec les partenaires pour élaborer d'autres dispositions (ententes écrites).

Entités locales (gestionnaires de services, RLISS, etc.)

- Planifier ensemble l'élaboration de priorités et de résultats communs, dont des mesures de résultats.
- Adopter des outils communs pour naviguer dans les systèmes de services et coordonner l'accès.
- Appuyer et encourager les partenariats entre les fournisseurs de logement et de services.
- Élaborer des protocoles pour la résolution de problèmes de services complexes, notamment les questions de recoupement des responsabilités.
- Harmoniser les politiques, les programmes et le financement du système de logement avec services de soutien afin de disposer d'un éventail de modèles de logement avec services de soutien et d'emplacements de manière à favoriser le choix et à répondre aux besoins locaux.
- Assurer une communication efficace avec les organismes de prestation des services.

Comité directeur sur le logement et l'itinérance du Centre-Est Centre-Est de l'Ontario

Répondre aux différents besoins des personnes vivant dans un logement avec services de soutien exige une coordination et une collaboration étroites. Le RLISS du Centre-Est a forgé un partenariat avec quatre gestionnaires de services par le biais du comité directeur sur le logement et l'itinérance du Centre-Est. Le comité collabore à la planification stratégique et des niveaux de service en vue d'améliorer l'accès, en temps opportun, aux logements et aux services de soutien qui répondent le mieux aux besoins.

Ministères

- Collaborer à l'élaboration d'approches stratégiques en vue d'améliorer la coordination dans le système de logement avec services de soutien.
- Encourager et appuyer la collaboration des entités locales.
- Assurer une communication efficace avec les entités locales.

Meilleures pratiques pour le logement avec services de soutien – Vue d'ensemble

Services de soutien



Flexibles

- Les services de soutien répondent aux besoins changeants des personnes et sont basés sur les objectifs et les choix personnels

Favorisent et appuient l'autonomie, le développement personnel et la dignité

- Les services de soutien aident les personnes à assumer leurs responsabilités afin de pouvoir garder leur logement et doivent être libres de toute pratique discriminatoire

Sont offerts de la façon la plus efficace possible

- Les services de soutien sont dispensés par un personnel qualifié et sont évalués régulièrement pour s'assurer que les personnes reçoivent des services de qualité

Aident les personnes à tisser des liens dans leur collectivité et favorisent l'inclusion

- Les services de soutien facilitent l'accès à des possibilités d'engagement social, et aident les personnes à participer et à être incluses dans la vie communautaire

Logement



Favorise l'inclusion sociale

- Le logement est rattaché à une collectivité et permet d'accéder à des services, possibilités d'emploi et réseaux sociaux, et doit être libre de toute pratique discriminatoire

Abordable

- Une aide au logement est fournie aux personnes vivant dans un logement avec services de soutien qui n'ont pas les moyens de payer leur loyer

Sûr et bien entretenu

- Les fournisseurs de logement créent un milieu sûr et sécuritaire pour les résidents en s'assurant que les logements sont de bonne qualité et que les problèmes d'entretien sont réglés rapidement

Convenable

- Le logement est accessible, convenable, offre une surface habitable adéquate et respecte le droit à la vie privée

Les droits des locataires sont promus et respectés

- Les droits des locataires s'appliquent conformément à la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (sauf en cas d'exclusion législative)

Coordination du logement et des services de soutien



Fournisseurs de services

- Les fournisseurs travaillent ensemble en vue d'atteindre l'objectif commun d'aider les personnes à faire facilement la transition d'un service, programme ou emplacement à un autre

Entités locales (c.-à-d. gestionnaires de services, RLISS, Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle)

- Les entités locales planifient ensemble l'élaboration de priorités et de résultats communs, appuient et encouragent les partenariats, et harmonisent les investissements en cours et nouveaux

Ministères

- Les ministères collaborent à l'élaboration d'approches stratégiques afin d'améliorer la coordination dans le système de logement avec services de soutien, et encouragent et appuient les entités locales

Références

100,000 Homes (2012). *Developing a Unified Homeless System (A Primer)*.

20 000 foyers (2015). Notre manifeste.

20 000 foyers (2015). Nos progrès.

20 000 foyers (n.d.). Entente communautaire pour la campagne 20 000 foyers (*20,000 Homes Campaign Community Agreement*).

Association du logement sans but lucratif de l'Ontario/Ontario Non-Profit Housing Association (2014). « LHINs and the housing system ». *FocusON 4*.

BC Housing. 2015. *Supportive housing for seniors and people with disabilities*.

Buchanan, D., Kee, R., Sadowski, L.S. et Garcia, D. (2009). « The Health Impact of Supportive Housing for HIV-Positive Homeless Patients: A Randomized Controlled Trial ». *American Journal of Public Health, 99*(S3), S675-S680.

Carter, M. (2008). *From Psychiatric Hospital to Supported Housing: The Neami Community Housing Program*, Melbourne, Australie, 1995–2008. Institute for Social Research, août 2008.

Centre de toxicomanie et de santé mentale/Centre for Addiction and Mental Health (CAMH) (2002). *Housing Discussion Paper*. Printemps 2002.

Centre de toxicomanie et de santé mentale/Centre for Addiction and Mental Health (2014). *Housing Policy Framework*.

Chilvers, R., Macdonald, G., Hayes, A. (2006). *Supported Housing for People with Severe Mental Disorders*. Cochrane Database of Systematic Reviews, numéro 4. Article n° CD000453.

Conseil consultatif pour le leadership en santé mentale et en lutte contre les dépendances (2015). *Meilleure santé mentale, meilleure santé en général : Rapport annuel de 2015 du Conseil consultatif pour le leadership en santé mentale et en lutte contre les dépendances*.

Corporation for Supportive Housing (2011). *Ending Homelessness among Older Adults and Elders through Permanent Supportive Housing*.

Corporation for Supportive Housing (2012). *Unlocking the Door: An implementation evaluation of supportive housing for active substance users in New York City*.

Corporation for Supportive Housing (2013a). *Dimensions of Quality Supportive Housing*.

Corporation for Supportive Housing (2013b). *Understanding Supportive Housing Models*.

Corporation for Supportive Housing (2015). *Improving Community-wide Targeting of Supportive Housing to End Chronic Homelessness*.

Corporation for Supportive Housing (n.d.). *Best Practices for Aging Tenants in SH*.

Corporation for Supportive Housing et National Health Care for the Homeless Council. (2008). *Defining and Funding the Support in Supportive Housing*.

CSH. 2013. *Moving on from supportive housing: creating successful exits*. (Présentation à la National Alliance to End Homelessness Conference par Connie Tempel, le 23 juillet 2013.)

- Distasio, J., McCullough, S., Havens, M. et St. Aubin, Zoe. 2015. *Holding On!: Supporting Successful Tenancies for the Hard to House* (rapport de recherche sur les meilleures pratiques). Institut d'études urbaines, Université de Winnipeg.
- Gaetz, S., Scott, F. et Gulliver, T. (eds.) (2013). *Housing First in Canada: Supporting Communities to End Homelessness*. Canadian Homelessness Research Network Press.
- Gewirtz, A.H. (2007). « Promoting Children's Mental Health in Family Supportive Housing: a Community-University Partnership for Formerly Homeless Children and Families ». *Journal of Primary Prevention*. 28, 359-374.
- Gewirtz, Abigail, Ellen Hart-Shegos et Amanuel Medhanie (2008) « Psychosocial status of homeless children and youth in family supportive housing ». *American Behavioral Scientist*, 51(6), 810-823.
- Goering, P., Veldhuizerm S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E. et al. (2014). Rapport final du projet pancanadien *Chez soi*. Commission de la santé mentale du Canada.
- Greenberg, B., Korb, S., Cronon, K., et Anderson, R. (2013). « Supportive Housing Best Practices in a Mid-Sized US Urban Community ». *Housing, Care and Support*. 16(1): 6-15.
- Henwood, B.F., Katz, M.L. et Gilmer, T.P. (2015). « Aging in Place within Permanent Supportive Housing ». *International Journal of Geriatric Psychiatry*. 30(1), 80-87.
- Institut Wellesley (2015). *Coming Together on Supported Housing for Mental Health and Addictions in Ontario*.
- Kirsh, B., Gewurtz, R., Bakewell, R., Singer, B., Badsha, M. et Giles, N. (2009). *Critical Characteristics of Supported Housing: Findings from the Literature, Residents and Service Providers*. Wellesley Institute.
- Kresky-Wolff, M., Larson, M.J., O'Brien, R.W. et McGraw, S.A. (2010). « Supportive Housing Approaches in the Collaborative Initiative to Help End Chronic Homelessness » (CICH). *Journal of Behavioral Health Services & Research*. 37(2), 213-225.
- Mackelprang, J.L., Collins, S.E. et Clifasefi, S.L. (2014). « Housing First is associated with reduced use of emergency medical services ». *Prehospital Emergency Care*, 18(4), 476-482.
- McFarlane, C. et de Guerre, K. (2008). *Housing with Supports for Women after Second Stage Shelters: A Research Review of Best and Promising Practices*. Centraide, Calgary.
- McKenzie, J. (2004). *Supportive Housing Strategies for the Mentally Ill in Canada*. Présentation à la conférence internationale « Adequate & Affordable Housing for All », Université de Toronto, du 24 au 27 juin.
- National Council on Disability. 2015. *Home and Community-Based Services: Creating Systems for Success at Home, at Work and in the Community*.
- Nelson, G. et Peddle, S. (2005). *Housing and Support for People Who Have Experienced Serious Mental Illness: Value Base and Research Evidence*. Département de psychologie, Université Wilfrid Laurier, janvier 2005.
- Pleace, N. et Wallace, A. (2011). *Demonstrating the Effectiveness of Housing Support Services for People with Mental Health Problems: A Review*. The Centre for Housing Policy.
- Région de Waterloo (2016). *CHPI Supportive Housing Framework*.
- Rog, D.J. (2004). « The Evidence on Supported Housing ». *Psychiatric Rehabilitation Journal*. 27(4), 334-344.

Secret, M. (2013). « Ending Long Battle, Cuomo Agrees to Plan to House Mentally Ill ». *New York Times*, juillet 23, A18; cité dans *Housing Policy Framework*, Centre de toxicomanie et de santé mentale (2014).

Substance Abuse and Mental Health Services Administration (2010). *Permanent Supportive Housing: Building Your Program – Evidence-based practices KIT*.

Sylvestre, J., George, L., Aubry, T., Durbin, J., Nelson, G. et Trainor, J. (2007a). « Strengthening Ontario's system of housing for people with serious mental illness ». *Canadian Journal of Community Mental Health*, 26(1). 79-95.

Sylvestre, J., Ollenberg, M.D. et Trainor, J. (2007b). « A Participatory Benchmarking Strategy for Describing and Improving Supportive Housing ». *Psychiatric Rehabilitation Journal*. 31(2), 115-124.

The Dream Team (2015). *Towards a New Bill of Rights: The Voice of Tenants in Permanent Supportive Housing*.

Tsemberis, S. (1999). « From Streets to Homes: an Innovative Approach to Supported Housing for Homeless Adults with Psychiatric Disabilities ». *Journal of Community Psychology*. 27(2), 225-241.

Tsemberis, S. et Eisenberg, R.F. (2000). « Pathways to Housing: Supported Housing for Street-Dwelling Homeless Individuals with Psychiatric Disabilities ». *Psychiatric Services*. 51(4), 487-493.

Tsemberis, S., Gulcur, L. et Nakae, M. (2004). « Housing First, Consumer Choice, and Harm Reduction for Homeless Individuals with a Dual Diagnosis ». *American Journal of Public Health*. 94(4), 651-656.

United States Interagency Council on Homelessness (2013). *Permanent Supportive Housing*.

Waegemakers Schiff, J. et Rook, J. (2012). *Housing First: Where is the Evidence?* Homeless Hub (Le rond-point de l'itinérance), Toronto.

Warner, R., Zahraei, S., Farah, D., Nandlal, J., Jaskulka, I., Peters, V., Cheung, G., Sarang, A., Wynter, P. (2008). « Best Practices in Developing Anti-Oppressive, Culturally Competent Supportive Housing: Literature Review ». *Supporting Housing and Diversity Group*, 2008

