



Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités

Lignes directrices

Janvier 2017

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	1
Portée des lignes directrices.....	1
Contexte provincial	1
Vision.....	3
Principes directeurs	3
Objectifs du programme	5
Résultats du programme	5
Rôles et responsabilités.....	6
Financement et responsabilisation	7
Modèle de financement de l'IPIC et allocations aux GS.....	7
Fonds pour l'administration du programme.....	9
Utilisation des fonds pour l'administration du programme en vue du dénombrement des personnes en situation d'itinérance.....	10
Plan d'investissement	12
Production de rapports.....	13
Rajustements en cours d'exercice	14
Versements.....	14
Réaffectation de fonds	15
Rapprochement de fin d'exercice.....	15
Cumul.....	15
Services en français.....	16
Gestion des risques.....	16
Évaluation et renforcement des capacités.....	16
Catégories de services et utilisations autorisées des fonds.....	17
Indicateurs de rendement.....	21
Glossaire	23
Annexe A – Rapport sur les services en français et régions désignées	26
Annexe B – Guide relatif à la catégorie des logements avec soutiens connexes	29
Annexe C – Exemples liés aux catégories de services	35
Annexe D – Exemples de demandes motivées de financement pour des allocations de logement et des réparations mineures de logements	39
Annexe E – Guide relatif aux indicateurs de rendement de l'IPIC	41
Annexe F – Coordonnées des bureaux du ministère.....	65

INTRODUCTION

Lancée en janvier 2013, l'Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités (IPIC) est un programme axé sur les résultats entièrement financé par la province dont le but est de prévenir et d'éliminer l'itinérance en améliorant l'accès à des logements convenables, abordables et de qualité qui s'accompagnent de services de soutien souples adaptés aux besoins de leurs occupants, de même que des services de lutte contre l'itinérance aux personnes qui sont en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance.

L'administration de l'IPIC fait l'objet d'une entente de services conclue entre le ministre des Affaires municipales et du Logement et chaque gestionnaire de services (GS). Le ministre du Logement, qui a succédé au ministre des Affaires municipales et du Logement, est désormais responsable de l'entente de services relative à l'IPIC. La mise en œuvre de l'IPIC dans les collectivités locales de l'Ontario est la responsabilité des 47 GS de la province. Le ministère leur accorde du financement à cette fin, en les laissant libre d'offrir les programmes et services les mieux adaptés à l'atteinte des objectifs et des résultats visés par l'IPIC.

PORTÉE DES LIGNES DIRECTRICES

Les présentes lignes directrices modifiées, qui font partie de l'entente de services relative à l'IPIC, prennent effet le 1^{er} avril 2017. Se substituant aux premières lignes directrices de l'IPIC publiées en 2012, elles établissent le cadre du programme dont elles visent à faciliter la mise en œuvre par les GS dans leurs collectivités locales.

Le ministère du Logement (le ministère) reconnaît qu'il pourrait être nécessaire de modifier la conception du programme par suite de consultations et des commentaires formulés par les GS. Au besoin, toute mise à jour apportée aux lignes directrices sera communiquée aux GS.

CONTEXTE PROVINCIAL

Depuis le lancement de l'IPIC, le gouvernement provincial a enchaîné avec une série de mesures stratégiques qui attestent de l'importance prioritaire qu'il accorde à tout ce qui touche le logement et l'itinérance. Ces mesures, reflétées dans l'IPIC, sont les suivantes :

Stratégie de réduction de la pauvreté

En septembre 2014, la province a dévoilé sa seconde Stratégie de réduction de la pauvreté et a pris l'engagement de :

- mettre fin à l'itinérance;
- Constituer la base de données probantes requise pour orienter des politiques et programmes de réduction de la pauvreté efficaces.

Comité consultatif d'experts pour la prévention de l'itinérance

En janvier 2015, la province a mis sur pied le, qu'elle a chargé de lui fournir des conseils quant à la manière d'atteindre son objectif de mettre fin à l'itinérance visé par sa Stratégie de réduction de la pauvreté.

En octobre 2015, le Comité consultatif d'experts a publié son rapport, À chacun son chez-soi. Ce rapport reconnaît la complexité de l'itinérance et souligne que pour lutter contre ce phénomène, des mesures progressives s'imposent. En réponse à ce rapport, le gouvernement a pris une série d'engagements dont la réalisation a été immédiate ou interviendra à plus long terme, à savoir :

- mettre fin à l'itinérance chronique d'ici 2025;
- adopter les définitions recommandées pour les notions d'itinérance et d'itinérance chronique, afin d'uniformiser le vocabulaire utilisé pour décrire le problème et d'arriver à un consensus sur sa signification;
- exiger des dénombrements à l'échelle locale pour recueillir des données sur l'itinérance;
- axer la lutte contre l'itinérance sur quatre priorités provinciales, à savoir l'itinérance chronique, l'itinérance chez les jeunes, l'itinérance chez les Autochtones et enfin, l'itinérance suivant la transition hors d'établissements ou de réseaux de services financés par la province.

Mise à jour de la Stratégie à long terme de logement abordable

En mars 2016, la province a publié une mise à jour de sa Stratégie à long terme de logement abordable (SLTLA), qui reflète les fruits de la recherche récente et les meilleures pratiques susceptibles d'appuyer la transformation positive du système de logement de l'Ontario.

Cette mise à jour de la SLTLA s'est accompagnée d'une révision à la hausse du financement de l'IPIC, laquelle portera l'investissement total de la province dans cette initiative à 338,7 millions de dollars par année d'ici 2019-2020.

Déclaration de principes : Gestionnaires de services - Plans de logement et de lutte contre l'itinérance

Les plans de logement et de lutte contre l'itinérance des GS fournissent un cadre de planification locale intégrée visant à améliorer l'abordabilité des logements, la coordination des services de lutte contre l'itinérance et de soutien connexes et la prévention de l'itinérance. Cette déclaration de principes fournit des directives et une orientation aux GS pour appuyer l'élaboration de leurs plans locaux de logement et de lutte contre l'itinérance, étant entendu qu'ils devront veiller à harmoniser la conception et l'exécution de l'IPIC avec ces plans.

Mobilisation des organismes et des communautés autochtones

La mise à jour de la SLTLA inclut un engagement à collaborer avec les organismes et les communautés autochtones afin d'élaborer une stratégie pour le logement des Autochtones.

La mobilisation des organismes et des communautés des Premières Nations, Métis et Inuits à l'échelle locale est essentielle pour établir des partenariats solides et pour appuyer l'accès à des logements, à des programmes de prévention de l'itinérance et à des services de soutien adaptés sur le plan culturel. La déclaration de principes exige des GS qu'ils incorporent à leurs plans de logement et de lutte contre l'itinérance une stratégie de mobilisation des organismes et des communautés autochtones et qu'ils fassent preuve d'un engagement en faveur de la coordination et de la collaboration avec les fournisseurs de logements et de services autochtones.

La province appuie la coordination par les GS de l'élaboration et de l'exécution de leurs plans avec les fournisseurs locaux de logements et de services autochtones.

VISION

La vision de l'IPIC est de réussir à créer :

Un système de prestation de services coordonné et holistique, axé sur les personnes, fondé sur des données probantes et des résultats et reflétant l'approche Priorité au logement, qui vise avant tout à prévenir l'itinérance et à réduire le recours aux services d'urgence.

Cette vision atteste d'une évolution vers un système qui préconise face à l'itinérance non pas des réponses réactives, mais des solutions proactives créant des logements permanents.

PRINCIPES DIRECTEURS

L'IPIC est guidée par les principes clés suivants :

1. Priorité au logement

L'approche Priorité au logement s'appuie sur le principe que la meilleure façon d'aider les gens à progresser dans leur vie est de commencer par les loger. Il s'agit donc d'aider les personnes sans abri à obtenir et à conserver un logement abordable permanent et à aider celles qui courent un risque d'itinérance à rester dans leur logement. Le logement est lié à des services de soutien souples et convenables, axés sur les personnes et adaptés à leurs besoins.

2. Accent mis sur les personnes

L'accent mis sur les personnes signifie que l'on vise avant tout l'amélioration de la situation des particuliers et des familles qui en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance. Les programmes, services et mécanismes de soutien en matière de logement doivent respecter ce principe.

Il est important que la planification, l'élaboration et la mise en œuvre des programmes incluent des consultations avec des personnes ayant connu l'itinérance ou le risque d'itinérance. Il pourra s'agir pour cela, par exemple, de mener des sondages ou entrevues sur la satisfaction des usagers des services; de faire en sorte que des personnes ayant connu l'itinérance

siègent à des conseils d'administration formés de bénévoles et fassent partie du personnel; ou encore de fournir les services de manière respectueuse en fonction des besoins et des souhaits des personnes qui y font appel.

3. Partenariats

Pour assurer l'existence de quartiers sains, durables et ouverts à tous, il faut que les services liés au logement et à l'itinérance en Ontario fassent l'objet de solides partenariats entre tous les ordres de gouvernement, les fournisseurs de logements sans but lucratif et les coopératives d'habitation, les services de soutien communautaire et les personnes ayant besoin de soutien en matière de logement et d'itinérance.

4. Initiative locale

Les services, programmes et logements liés à l'itinérance doivent être adaptés aux conditions locales et fondés sur les besoins des personnes, afin de faciliter l'accès à un logement sûr et abordable, à l'emploi, à des services de soutien et à d'autres ressources communautaires.

5. Inclusivité

Chaque personne a droit à un traitement égal et une protection contre les pratiques discriminatoires qui pourraient limiter ses possibilités de logement. Les services, programmes, initiatives et décisions au niveau local doivent tenir compte de l'avis, des expériences et des commentaires des personnes qui ont connu l'itinérance ou le risque d'itinérance.

6. Responsabilité financière

Les initiatives locales financées aux termes de l'IPIC doivent respecter les objectifs et les résultats visés par le programme, dans le respect des principes d'économie, d'efficacité et d'efficacités. Les stratégies locales doivent tenir compte de l'évolution de la situation financière, le cas échéant, afin de promouvoir les objectifs du programme et veiller à l'optimisation des ressources.

7. Accent mis sur les résultats

Au moment de concevoir des initiatives aux termes de ce programme, il s'agit de garder à l'esprit leurs résultats pour les personnes ayant besoin des services. Les initiatives doivent en outre s'appuyer sur les principes de l'approche Priorité au logement, de l'accent mis sur les personnes et de l'inclusivité, faire l'objet d'une surveillance comme d'une évaluation et être continuellement améliorées, dans le but de prévenir l'itinérance, de la réduire et d'y mettre fin.

Le ministère s'attend à ce que les programmes locaux tiennent compte de cette vision d'ensemble et de ces principes.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

Compte tenu du contexte provincial, l'IPIIC vise les objectifs suivants :

- appuyer le but de la province de mettre fin à l'itinérance chronique d'ici 2025;
- réduire le recours aux services et refuges d'urgence et renforcer les efforts de mise en place de programmes de prévention de l'itinérance;
- laisser les GS libres de fournir un éventail complet de services qui ont fait leurs preuves en matière de réduction et de prévention de l'itinérance à l'échelle locale;
- faciliter l'élaboration de programmes et de services continus qui mettent les particuliers et les familles en contact avec des ressources communautaires et qui aident les ménages à obtenir et à conserver un logement abordable s'accompagnant de mécanismes de soutien convenant à leurs besoins;
- favoriser une culture de politiques, de planification et de prestation des services utilisant une approche axée sur les résultats et sur les personnes, tout en reconnaissant la complexité de l'itinérance et des questions qui y sont liées;
- créer et appuyer des possibilités pour les GS d'élaborer des approches créatives et innovatrices de l'itinérance qui concordent avec leurs plans locaux de logement et de lutte contre l'itinérance plans et qui mènent aux résultats visés par l'IPIIC.

RÉSULTATS DU PROGRAMME

La province a établi pour l'IPIIC deux principaux résultats à atteindre qui permettront de mesurer le rendement et d'assurer la responsabilisation :

1. les personnes en situation d'itinérance obtiennent et conservent un logement;
2. les personnes à risque d'itinérance conservent leur logement.

Les GS doivent fournir des services qui visent ces **deux** résultats du programme et rendre compte de leurs progrès dans ce sens lorsqu'ils présentent leur rapport de fin d'exercice.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le ministère s'attend à ce que les GS procèdent directement à la mise en œuvre de l'IPIC dans leurs collectivités locales ou qu'ils en chargent des fournisseurs de services communautaires, par contrat. La province établit le cadre stratégique de l'IPIC, de même que les lignes directrices du programme et de son évaluation.

Plus précisément, la province et les GS se partageront les responsabilités de la façon suivante :

Province	Gestionnaires de services
Établir le cadre stratégique et les lignes directrices du programme.	Mener des activités de planification liées à la mise en œuvre du programme, y compris, p. ex., évaluer les besoins en services, repérer des partenaires ou encore fixer des cibles pour l'élimination de l'itinérance et choisir des méthodes pour mesurer leur atteinte.
Veiller à la rigueur administrative dans la mise en œuvre de l'IPIC.	Prévoir des stratégies de gestion des risques pour atténuer tout risque lié à la poursuite des résultats de l'IPIC et évaluer les capacités des GS ou des fournisseurs de services, afin de s'assurer qu'elles sont suffisantes pour mettre en œuvre l'IPIC.
Élaborer des outils et agir comme facilitateur/responsable (au besoin) pour aider les GS à adopter des pratiques exemplaires.	Fournir les services et administrer le programme en fonction du cadre stratégique et des lignes directrices du programme.
Établir les résultats à atteindre et des indicateurs de rendement.	Présenter des rapports au ministère sur les indicateurs de rendement.
Administrer le financement de l'IPIC.	Établir et conclure s'il y a lieu des contrats de services avec les fournisseurs de services et assurer la surveillance à cet égard.
Aider à l'élaboration, l'examen et l'approbation des plans d'investissement des GS, de même que des rapports de mi-exercice, du 3 ^e trimestre et de fin d'exercice.	Soumettre un plan d'investissement expliquant l'utilisation qui sera faite des fonds de l'IPIC et présenter des rapports à la mi-exercice, au 3 ^e trimestre et en fin d'exercice rendant compte de l'utilisation faite des fonds et résumant les données recueillies aux fins des indicateurs de rendement de l'IPIC.
Veiller à ce que les GS se conforment à leur entente de services et aux lignes directrices du programme.	Recueillir des données financières et autres sur les services fournis.
Assurer la liaison avec d'autres ministères lorsque surgissent des questions interministérielles touchant la prestation des services.	Présenter des rapports à la province sur les données financières et autres en suivant le calendrier établi par le ministère à cet égard.

FINANCEMENT ET RESPONSABILISATION

MODÈLE DE FINANCEMENT DE L'IPIC ET ALLOCATIONS AUX GS

Le budget de 2016 a accru le financement de l'IPIC de 15 millions de dollar par année, trois ans d'affilée. Ainsi, le financement total de l'IPIC passe de 293,7 millions de dollars en 2016-2017 à 308,7 millions en 2017-2018, 323,7 millions en 2018-2019 et 338,7 millions en 2019-2020.

À partir de l'exercice 2017-2018, la province utilisera un nouveau modèle de financement pour l'IPIC qui fera appel à des indicateurs fondés sur des données probantes pour tenir compte des besoins relatifs partout en Ontario.

En vue de l'atteinte des deux résultats primordiaux visés par l'IPIC, la province versera aux GS une allocation unique calculée selon des indicateurs relatifs au nombre relatif de personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance dans leur aire de services.

Personnes en situation d'itinérance

Environ 169,8 millions de dollars du financement total de l'IPIC seront répartis entre les GS selon un indicateur de substitution relatif au nombre de personnes en situation d'itinérance. Cet indicateur était déjà l'un des éléments pris en compte dans le calcul initial des allocations de l'IPIC. Il prend appui sur les dépenses antérieures des GS dans le cadre des cinq anciens programmes provinciaux liés à la lutte contre l'itinérance qui ont été consolidés pour créer l'IPIC.¹

Personnes à risque d'itinérance

Deux indicateurs principaux servent à recueillir des données sur les personnes à risque d'itinérance, à savoir :

- Les besoins impérieux extrêmes en matière de logement

Environ 81,8 millions de dollars du financement total de l'IPIC seront répartis entre les GS en fonction de la proportion des ménages ayant des besoins impérieux extrêmes en matière de logement qui vivent dans leur aire de services. Cet indicateur était déjà l'un des éléments pris en compte dans le calcul initial des allocations de l'IPIC.

- Les priorités provinciales

Ce nouvel indicateur reflète la population à risque d'itinérance selon trois des quatre priorités provinciales en matière de lutte contre l'itinérance, à savoir l'itinérance chronique, l'itinérance chez les jeunes et l'itinérance chez les Autochtones.²

L'indicateur des priorités provinciales servira à distribuer le nouvel investissement dans

¹ Ces programmes antérieurs sont le Programme intégré de prévention de l'itinérance, le Fonds d'aide d'urgence aux impayés d'énergie, le Programme de financement des foyers, le Programme provincial de banques d'aide au loyer et une moyenne sur trois ans des dépenses au titre des services d'hébergement d'urgence.

² Les données sur l'itinérance suivant la transition hors d'établissements ou de réseaux de services financés par la province à l'échelle de chaque gestionnaire de services qui sont disponibles à l'heure actuelle ne sont pas assez détaillées pour être prises en compte dans la formule de financement.

l'IPIC (15 millions de dollars en 2017-2018, 30 millions en 2018-2019 et 45 millions en 2019-2020), de même qu'à réaffecter les 42 millions de dollars ajoutés à l'IPIC de façon permanente en 2014-2015.

Indicateur des priorités provinciales

L'indicateur des priorités provinciales, conçu à partir de données de Statistique Canada, englobe les priorités de la province en matière de lutte contre l'itinérance que sont l'itinérance chronique, l'itinérance chez les jeunes et l'itinérance chez les Autochtones.

Soixante-sept pour cent des fonds versés en fonction de cet indicateur reflètent les résultats de mesures portant sur le risque d'itinérance chronique et 33 pour 100 reflètent les résultats de mesures liées à d'autres priorités provinciales en matière de lutte contre l'itinérance, tel qu'expliqué ci-après.

Itinérance chronique (67 pour 100) : afin de tenir compte du risque d'itinérance chronique, 33,5 pour 100 des fonds versés en fonction de cet indicateur sont répartis entre les GS selon la part des ménages répondant à la mesure de faible revenu avant impôt (MFR-AvI - 50 pour 100 de la médiane du revenu total rajusté³) qui vivent dans leur aire de services et qui consacrent plus de 50 pour 100 de leur revenu avant impôt au logement en pourcentage du nombre total des ménages de la province.

Les 33,5 pour 100 restants des fonds versés en fonction de cet indicateur pour tenir compte du risque d'itinérance chronique sont répartis entre les GS selon la part de la population au chômage dans leur aire de services en pourcentage de la population totale de chômeurs de la province.

Autres priorités provinciales (33 pour 100) : compte tenu des autres priorités provinciales, 16,5 pour 100 des fonds versés en fonction de cet indicateur sont répartis entre les GS selon leur part de la population provinciale de jeunes âgés de 16 à 25 ans et 16,5 pour 100 des fonds sont répartis entre les GS selon leur part de la population provinciale de personnes Autochtones (membres des Premières Nations, Inuits et Métis).

Récapitulatif de la répartition des fonds versés en fonction de l'indicateur des priorités provinciales en matière de lutte contre l'itinérance

Priorités provinciales	Composantes de l'indicateur	Proportion des fonds
Itinérance chronique (67 pour 100)	Faible revenu et logement	33,5 pour 100
	Chômage	33,5 pour 100
Autres priorités (33 pour 100)	Autochtones	16,5 pour 100
	Jeunes	16,5 pour 100

³ La mesure de faible revenu avant impôt (MFR-AvI) est un pourcentage fixe (50 %) de la médiane du revenu total rajusté du ménage observée au niveau des personnes, où « rajusté » indique que les besoins du ménage sont pris en considération.

Réaffectation de 42 millions de dollars

L'indicateur des priorités provinciales servira aussi à graduellement réaffecter les 42 millions de dollars ajoutés de façon permanente au financement de l'IPIC en 2014-2015. Au cours des trois prochains exercices, la répartition de ces fonds sera modifiée petit à petit, et plus exactement à raison d'un tiers des 42 millions de dollars (14 millions) par année, jusqu'à pleinement refléter les données recueillies à l'aide du nouvel indicateur des priorités provinciales.

La réaffectation de ces 42 millions de dollars à la lumière de l'indicateur des priorités provinciales se traduira pour certains GS par soit une réduction, soit une négligeable hausse, du financement qui leur revient par comparaison aux fonds qui leur ont été versés pour 2016-2017. Pour atténuer les retombées de cette variation, les allocations prévues pour les trois prochaines années ont été rajustées, afin que les GS concernés bénéficient d'une révision à la hausse de leur financement d'au moins 1 pour 100 par année (3 pour 100 sur trois ans).

Allocations de l'IPIC tributaires des approbations budgétaires

Il convient de noter que les allocations de fonds aux GS au titre de l'IPIC sont tributaires des approbations budgétaires provinciales. Les GS seront avisés de tout changement touchant leur affectation prévue dès que les approbations budgétaires d'un exercice seront connues.

Ventilation des allocations au titre de l'IPIC de 2017 à 2020

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Personnes en situation d'itinérance Dépenses antérieures	169,8 M\$	169,8 M\$	169,8 M\$
Personnes à risque d'itinérance Besoins impérieux extrêmes en matière de logement	81,8 M\$	81,8 M\$	81,8 M\$
Répartition du nouvel investissement – Indicateur des priorités provinciales	15 M\$	30 M\$	45 M\$
Réaffectation de 42 millions de dollars Affectation actuelle (abandon progressif)	28 M\$	14 M\$	0 M\$
Réaffectation selon l'indicateur des priorités provinciales (instauration progressive)	14 M\$	28 M\$	42 M\$
Total	308,7 M\$	323,7 M\$	338,7 M\$

Note : Les totaux ne reflètent pas le cumul des valeurs individuelles, car celles-ci ont été arrondies séparément.

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU PROGRAMME

Les GS peuvent consacrer jusqu'à 10 % de leur allocation annuelle de l'IPIC aux frais d'administration du programme.

Les frais d'administration du programme peuvent inclure ce qui suit :

- activités de planification, y compris les activités liées à l'évaluation et au renforcement des capacités comme à la planification de la gestion des risques;
- recherche, consultations, services professionnels;
- personnel chargé de la planification et de l'administration de l'IPIC;
- formation;
- services internes et administratifs (p. ex., services juridiques, ressources humaines, etc.).

Les frais d'administration du programme **n'incluent pas** :

- personnel chargé de fournir directement les services à la clientèle (les frais à cet égard sont plutôt des frais de prestation du programme);
- dépenses en immobilisations (p. ex., achat d'immeubles ou de matériel principal);
- frais d'administration non liés à l'IPIC.

Les GS doivent veiller à l'utilisation efficace des fonds destinés à l'administration du programme.

Les GS devront indiquer dans leur plan d'investissement le montant du financement de l'IPIC utilisé pour l'administration du programme et rendre compte de cette utilisation dans leurs rapports de mi-exercice, du 3^e trimestre et de fin d'exercice.

UTILISATION DES FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU PROGRAMME EN VUE DU DÉNOMBREMENT DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE

La *Loi 2011 sur les services de logement* a fait l'objet d'une modification en décembre 2016 selon laquelle le ministre peut désormais ordonner aux GS de procéder à un recensement des personnes sans logement, autrement dit, en situation d'itinérance dans leur aire de services, et de lui en remettre les résultats sous la forme, de la manière et aux moments qu'il précise. Le recensement local des personnes sans logement, c'est-à-dire le dénombrement des personnes en situation d'itinérance dans une aire de services, sur une période donnée, aidera les GS et le ministère à mieux comprendre l'étendue et la nature de l'itinérance à l'échelle de la province et aidera à éclairer l'élaboration actuelle et future des politiques et programmes.

Le ministère a porté la part de l'allocation pouvant être utilisée pour l'administration du programme à 15 pour 100 pour aider les GS à absorber les frais liés à ce dénombrement dans leur aire de services. Ainsi, les GS qui choisissent d'utiliser des fonds de l'IPIC pour le dénombrement des personnes en situation d'itinérance peuvent utiliser jusqu'à 15 pour 100 de leur allocation totale au titre de l'IPIC pour couvrir **à la fois** leurs frais d'administration du programme **et** leurs frais de dénombrement. Les GS qui choisissent de ne pas utiliser les fonds qu'ils touchent pour l'IPIC pour couvrir leurs frais de dénombrement peuvent consacrer au plus 10 pour 100 de leur allocation totale à leurs frais d'administration du programme. Quel que soit le montant qu'ils dépensent pour le dénombrement, il est interdit aux GS d'utiliser plus de 10 pour 100 de leur allocation pour couvrir leurs frais d'administration du programme.

Tous les GS peuvent utiliser les fonds qui leur sont versés pour l'administration du programme en vue du dénombrement des personnes en situation d'itinérance. Certains GS touchent des fonds d'autres sources pour procéder à ce dénombrement au sein de collectivités particulières, p. ex., un financement pour la mise en œuvre de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI). Les GS qui touchent des fonds d'autres sources aux fins du dénombrement doivent utiliser ces fonds dans les collectivités auxquelles ils sont destinés avant d'utiliser des fonds de l'IPIC pour couvrir leurs frais de dénombrement.

Les frais de dénombrement admissibles incluent ce qui suit :

- salaire de la personne chargée de coordonner le dénombrement dans l'aire de services;
- salaire de la personne ou des personnes responsables du dénombrement dans des collectivités ou des endroits spécifiques (p. ex., des refuges, bénévoles, communautés autochtones, etc.);
- analyse des données;
- items pour les participants au dénombrement (p. ex., versement de sommes en espèces);
- fournitures pour le dénombrement (p. ex., stylos, porte-noms, planchettes à pince, trousse de premiers soins, etc.);
- publicité et recrutement (dans les médias locaux, les médias sociaux, etc.);
- formation des bénévoles et documents s'y rapportant;
- impression de documents;
- autres frais administratifs liés à l'exécution du dénombrement des personnes en situation d'itinérance.

Les frais de dénombrement **n'incluent pas** ce qui suit :

- frais administratifs non liés à l'exécution du dénombrement des personnes en situation d'itinérance.

Rapport sur l'utilisation des fonds de l'IPIC aux fins du dénombrement des personnes en situation d'itinérance

Les GS sont tenus de déclarer dans leur plan d'investissement initial la part du financement de l'IPIC qu'ils réservent au dénombrement des personnes en situation d'itinérance.

Les GS doivent rendre compte au ministère des fonds utilisés pour le dénombrement des personnes en situation d'itinérance dans leurs rapports de mi-exercice, du 3^e trimestre et de fin d'exercice.

PLAN D'INVESTISSEMENT

Les GS doivent présenter chaque année un plan d'investissement au ministère. Le ministère examine et approuve les plans d'investissement pour vérifier que les aspects financiers et les éléments liés au programme sont conformes à l'entente de services du gestionnaire de services et aux lignes directrices de l'IPIC avant de verser les allocations du programme.

Dans leur plan d'investissement, les GS doivent prévoir et expliquer comment ils comptent utiliser les fonds qui leur sont versés au titre de l'IPIC durant l'exercice à venir, dans toutes les catégories de services. Le plan d'investissement doit parvenir au ministère au plus tard le 15 février de chaque année, approuvé par leur conseil municipal, le conseil d'administration de district des services sociaux ou par un décisionnaire à qui le pouvoir d'approbation a été délégué. Ce plan doit inclure ce qui suit :

- l'utilisation projetée du financement de l'IPIC par catégorie de services durant chaque trimestre;
- les types de services et activités qui seront financés au titre de l'IPIC;
- des renseignements sur la planification de la gestion des risques pour l'IPIC;
- des renseignements sur le dénombrement des personnes en situation d'itinérance financé par l'IPIC (le cas échéant);
- des demandes motivées pour les allocations de logement et les réparations mineures de logements (le cas échéant);
- des normes locales conformes au cadre normatif applicable aux logements avec soutiens connexes (s'il y a lieu);
- une évaluation des capacités d'exécution de l'IPIC (à partir de 2018-2019).

Dans leur plan d'investissement et ses mises à jour, les GS doivent fournir les prévisions et explications les plus précises possible de leurs dépenses de l'exercice. Le plan d'investissement initial doit expliquer de quelle manière ils comptent utiliser leur allocation de fonds et ses mises à jour subséquentes doivent présenter des prévisions qui tiennent compte de tout écart des dépenses réelles par rapport au plan initial. Les GS sont invités à consulter les représentantes et représentants du ministère en vue de l'élaboration de leur plan d'investissement.

Les GS sont par ailleurs encouragés à aborder dans leur plan d'investissement la manière dont ils comptent faire pour orienter leurs activités davantage vers la prévention de l'itinérance et moins vers le recours à des refuges d'urgence.

PRODUCTION DE RAPPORTS

Les GS doivent présenter quatre rapports relatifs au financement de l'IPIC, à savoir :

Rapport	Échéance	Explications
Plan d'investissement	15 février	Date limite de remise au ministère du plan d'investissement pour l'exercice à venir (p. ex., le plan d'investissement pour l'exercice 2017-2018 doit parvenir au ministère au plus tard le 15 février 2017 et couvrir la période du 1 ^{er} avril 2017 au 31 mars 2018)
Rapport de mi-exercice	31 octobre	Date limite de remise au ministère du rapport de mi-exercice pour l'exercice en cours (p. ex., le rapport de mi-exercice pour l'exercice 2017-2018 doit parvenir au ministère au plus tard le 31 octobre 2017 et couvrir la période du 1 ^{er} avril au 30 septembre 2017)
Rapport du 3 ^e trimestre	31 janvier	Date limite de remise au ministère du rapport du 3 ^e trimestre pour l'exercice en cours (p. ex., la mise à jour du 3 ^e trimestre pour l'exercice 2017-2018 doit parvenir au ministère au plus tard le 31 janvier 2018 et couvrir la période du 1 ^{er} octobre au 31 décembre 2017)
Rapport de fin d'exercice	31 mai	Date limite de remise au ministère du rapport de fin d'exercice pour l'exercice écoulé (p. ex., le rapport de fin d'exercice pour l'exercice 2017-2018 doit parvenir au ministère au plus tard le 31 mai 2018 et couvrir la période du 1 ^{er} avril 2017 au 31 mars 2018)

Dans leurs rapports de mi-exercice et du 3^e trimestre, les GS doivent présenter leurs dépenses réelles durant le ou les trimestres précédents et fournir à nouveau des prévisions de leurs dépenses pour le reste de l'exercice en cours.

Tel qu'indiqué ci-dessus, les GS doivent aussi présenter un rapport de fin d'exercice au ministère. En plus de confirmer les dépenses réelles, le rapport de fin d'exercice inclut une section sur les logements auxquels s'applique le cadre normatif pour les logements avec services de soutien connexes (pour en savoir plus, voir l'annexe B – Guide relatif à la catégorie des logements avec soutiens connexes) et une autre sur les indicateurs de rendement qui mesurent les progrès réalisés par le GS vers l'atteinte des deux résultats visés par l'IPIC.

Les GS doivent soumettre l'ensemble de ces documents au ministère par l'entremise du Système des subventions de l'Ontario. Les GS peuvent obtenir de l'assistance avec le système soit par courrier électronique, à l'adresse AIMSsupport@ontario.ca, soit par téléphone, au 416 585-7070 ou, sans frais, au 1 866 417-5399.

RAJUSTEMENTS EN COURS D'EXERCICE

L'IPIC laisse les GS libres de choisir les catégories de services auxquelles ils consacreront le financement du programme, pourvu que leurs activités contribuent à l'atteinte des deux résultats visés par le programme. Une fois qu'ils ont remis leur plan d'investissement au ministère, les GS peuvent, en cours d'exercice, reporter l'utilisation de certains fonds d'un trimestre à un autre et transférer des fonds entre différentes catégories de services, à condition que de tels rajustements soient bien reflétés et expliqués dans leurs rapports trimestriels.

Le ministère s'attend à ce que les GS signalent tout rajustement par rapport à leur plan d'investissement dans leur rapport subséquent en fournissant une explication claire et détaillée de chaque rajustement intervenu, le cas échéant. Le tableau ci-après donne quelques exemples de rajustements et d'explications acceptables.

Exemples de rajustements	Exemples d'explications
Un GS prévoit d'utiliser les fonds reçus pour les solutions en matière de refuges d'urgence au 2 ^e trimestre, et non pas au 4 ^e trimestre, comme le prévoyait son plan d'investissement.	Nous prévoyons utiliser ces fonds dès le 2 ^e trimestre en raison d'une hausse de la demande des programmes et services de la catégorie « Solutions en matière de refuges d'urgence ». Cette demande accrue est due à une subite aggravation de la conjoncture économique locale qui a entraîné une perte de logement pour bien des ménages.
Un GS dépense plus que prévu dans son plan d'investissement pour l'administration du programme (tout en restant dans la limite des 10 pour 100).	Nous avons augmenté notre effectif par l'embauche d'une employée à temps partiel chargée de travailler avec les organismes communautaires locaux en vue de renforcer les capacités, de planifier des programmes et services et d'administrer les paiements aux fournisseurs de services.
Un GS prévoit d'utiliser des fonds pour d'autres services et soutiens, et non pas pour la prévention de l'itinérance.	Un nombre exceptionnellement élevé de ménages dans notre aire de services ont des arriérés de loyer et d'énergie cette année par rapport au passé. Nous leur apportons une aide financière pour éviter qu'ils ne se fassent expulser ou que leurs services publics essentiels soient coupés, selon le cas, en raison d'impayés.

VERSEMENTS

Les versements de fonds aux GS, qui sont chaque année basés sur le plan d'investissement approuvé de ces derniers, ont lieu en quatre fois (le 1^{er} avril, le 1^{er} juillet, le 1^{er} octobre et le 1^{er} janvier).

Les GS doivent fournir au ministère des renseignements à jour sur leur compte bancaire et lui signaler tout changement intervenu à cet égard, le cas échéant.

RÉAFFECTATION DE FONDS

Le ministère se réserve le droit, à sa seule discrétion, de réaffecter des fonds de l'IPIC à un autre GS si un GS est susceptible de ne pas pouvoir utiliser la totalité de son allocation annuelle au cours d'un exercice.

Après la fin du 3^e trimestre de chaque exercice (31 décembre), le ministère examinera dans quelle mesure les GS ont progressé dans la réalisation de leur plan d'investissement en fonction de leur allocation annuelle pour déterminer s'ils sont susceptibles de ne pas dépenser tous les fonds qui leur ont été accordés pour l'IPIC. S'il détermine que le GS ne pourra vraisemblablement pas utiliser toute son allocation annuelle, il peut dès ce moment-là réaffecter une partie de son allocation à un autre GS.

RAPPROCHEMENT DE FIN D'EXERCICE

Les GS sont tenus d'utiliser l'intégralité de leur allocation annuelle durant chaque exercice. Les fonds qu'ils ne dépensent pas seront recouverts par la province : il leur est interdit d'en reporter l'utilisation sur l'exercice suivant.

Les GS doivent par ailleurs remettre un rapport financier de fin d'exercice au ministère le 31 mai de chaque année dans lequel ils rendent compte de leurs dépenses réelles durant l'exercice précédent (entre le 1^{er} avril et le 31 mars). Si un GS n'a pas utilisé l'intégralité de son allocation de l'exercice précédent, cette variation entraînera une réduction de l'allocation qui lui sera accordée pour l'exercice suivant. À titre d'exemple :

- Si un GS reçoit une allocation de 1 million de dollars pour 2017-2018 mais n'en dépense que 900 000 durant cet exercice, les 100 000 \$ non dépensés seront soustraits de l'un de ses versements trimestriels durant l'exercice 2018-2019.

CUMUL

Vu la souplesse du programme, les GS peuvent combiner le financement de programmes existants avec le financement de l'IPIC ou harmoniser le financement d'autres programmes avec l'IPIC pour améliorer les services à la clientèle et mieux utiliser les ressources à leur disposition.

Les programmes ou financements existants peuvent inclure, sans s'y limiter :

- les investissements supplémentaires des GS dans les programmes de lutte contre l'itinérance;
- des fonds accordés par le ministère pour la mise en œuvre d'autres initiatives, y compris la Prolongation du Programme d'investissement dans le logement abordable de l'Ontario;
- des fonds accordés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée;
- des fonds accordés par le gouvernement fédéral pour l'exécution de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance.

SERVICES EN FRANÇAIS

Les GS qui fournissent un service au public dans le cadre de l'IPIC et dont un bureau (y compris les bureaux de sous-traitants) est situé ou offre ses services dans une région désignée à l'annexe de la *Loi sur les services en français* doivent :

- s'assurer que les services sont offerts en français;
- informer le public (grâce à la signalisation, des avis, de la documentation sur les services ou l'entrée en communication en français) que les services ainsi que les communications dans le cadre de l'IPIC sont offerts au public en français.

Les GS doivent produire et présenter au plus tard le 31 mai de chaque année un *Rapport sur les services en français* confirmant qu'ils continuent de respecter les exigences s'appliquant aux services en français.

Un modèle de *Rapport sur les services en français* et la liste des régions désignées dans les aires de services des GS sont fournis à l'annexe A.

GESTION DES RISQUES

L'évaluation des risques et l'adoption d'un plan de gestion des risques sont des pratiques efficaces et exemplaires pour la gestion et la mise en œuvre de programmes. La province est déterminée à veiller à ce que la planification de la gestion des risques fasse partie de ses politiques et opérations et de l'exécution de ses programmes. C'est dans ce contexte que les GS doivent rendre compte de leur planification visant à repérer, gérer et atténuer tout risque susceptible d'entraver l'atteinte des résultats visés par l'IPIC.

Il convient de noter que « risque » est défini comme étant tout ce qui a une probabilité de se produire et qui pourrait nuire à l'atteinte des résultats visés par l'IPIC. Un risque peut avoir une seule cause ou des causes multiples et, s'il se concrétise, il peut avoir une ou plusieurs conséquences et peut donc entraîner de multiples problèmes.

Dès 2017-2018, les GS devront inclure dans leur plan d'investissement initial des renseignements sur leur planification de la gestion des risques pour l'IPIC. Ils devront énumérer tous les risques repérés et les stratégies mises en œuvre pour les atténuer. Ceci permettra de garantir la mise en œuvre de mécanismes de surveillance et d'atténuation efficaces afin d'atteindre les résultats visés par le programme.

ÉVALUATION ET RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Compte tenu des nouveaux investissements dans l'IPIC, les GS vont devoir s'assurer qu'ils disposent, localement, des capacités requises pour :

- jouer un rôle de premier plan au sein du système de prévention de l'itinérance pour planifier, transformer, gérer et évaluer ce système à l'échelle locale;
- veiller à l'exécution de programmes de prévention de l'itinérance fondés sur des données probantes et sur des résultats;

- gérer efficacement les fonds de l’IPIIC en faisant preuve de responsabilité, en optimisant les ressources et en adoptant des pratiques reconnues de gestion financière;
- rendre compte du rendement et des résultats obtenus dans la poursuite des objectifs de l’IPIIC.

Le ministère compte élaborer des outils d’évaluation des capacités pour aider les GS à planifier le renforcement de leurs compétences, à établir eux-mêmes qu’ils possèdent les capacités requises pour exécuter l’IPIIC et atteindre les résultats visés par le programme. La planification du renforcement des capacités pourra par exemple porter sur l’éducation et la formation, le développement des ressources humaines, la planification de la relève, la gestion des risques, le transfert des connaissances et l’adoption de pratiques exemplaires.

À partir de 2018-2019, les GS devront confirmer au ministère, dans leur plan d’investissement, qu’ils ont les capacités requises pour exécuter l’IPIIC. Ces capacités incluent aussi bien les capacités internes des GS que les capacités des tiers avec lesquels ils font affaire pour réaliser les objectifs et atteindre les résultats visés par l’IPIIC. Tout GS qui choisit d’avoir recours à un organisme tiers pour l’exécution d’un programme ou la prestation d’un service financé par l’IPIIC doit, d’une part, s’assurer que l’organisme en question possède les capacités nécessaires pour satisfaire aux attentes et, d’autre, surveiller l’avancement de ses activités.

Les GS qui disposent de capacités élevées sont encouragés à en faire profiter d’autres GS. Les GS qui ne possèdent des capacités faibles ou moyennes devront communiquer au ministère de quelle manière ils comptent les renforcer en vue d’exécuter l’IPIIC avec succès.

CATÉGORIES DE SERVICES ET UTILISATIONS AUTORISÉES DES FONDS

L’IPIIC laisse aux gestionnaires de services le choix d’utiliser le financement qu’il leur octroie dans une ou plusieurs des quatre catégories de services suivantes :

1. solutions en matière de refuges d’urgence;
2. logements avec soutiens connexes;
3. autres services et soutiens;
4. prévention de l’itinérance.

Les quatre catégories de services incluent les services et activités destinés à répondre aux besoins des ménages qui sont :

- soit en situation d’itinérance,
- soit à risque d’itinérance.

Les GS peuvent fixer leurs propres critères d’admissibilité pour ces services, en fonction des besoins locaux, mais ils sont encouragés à planifier leur exécution du programme en tenant compte des quatre priorités provinciales en matière de lutte contre l’itinérance que sont :

l'itinérance chronique, l'itinérance chez les jeunes, l'itinérance chez les Autochtones, et enfin, l'itinérance suivant la transition hors d'établissements ou de réseaux de services financés par la province.

Solutions en matière de refuges d'urgence

Les solutions en matière de refuges d'urgence incluent les services et soutiens qui apportent une aide immédiate aux ménages et personnes en situation d'itinérance ou qui les protègent.

Le ministère s'attend à ce que les solutions en matière de refuges d'urgence suivent l'approche Priorité au logement et soient axées sur les personnes. Il s'attend également à une évolution graduelle de l'apport de solutions en matière de refuges d'urgence vers la prestation de services de prévention de l'itinérance.

Logements avec services de soutien connexes

La catégorie de services « Logements avec soutiens connexes » englobe des activités telles que le versement de fonds d'exploitation pour des logements à long terme et des logements de transition, de même que pour les soutiens associés à ces logements. Un logement à long terme est un logement sûr et convenable dont une personne peut disposer sur une durée prolongée. Un logement de transition est un logement mis pendant moins d'un an à la disposition d'une personne à laquelle sont aussi offerts des services de soutien, sur place ou ailleurs, pour l'aider à devenir indépendante et autonome.

Voici des exemples de logements à long terme ou de transition :

- appartements;
- maisons/chambres dans des maisons;
- pensions et maisons de chambres;
- habitations collectives, où les résidents ont leur propre chambre et partagent les autres pièces et installations;
- logements avec services de soutien.

La catégorie « Logements avec services de soutien connexes » est associée à un cadre normatif qui s'applique à certains types de logements avec services de soutien. Le cadre normatif est applicable lorsque les fonds de l'IPIC sont utilisés pour :

- financer des logements à long terme qui étaient auparavant financés aux termes du Programme de financement des foyers;
- verser des fonds à un fournisseur de logements pour qu'il fournisse à ses locataires à la fois un logement à long terme et des soutiens et services quotidiens sur place. (Les soutiens et services quotidiens sur place peuvent par exemple prendre la forme de la fourniture de repas, de services de lessive et de nettoyage, ou encore une assistance avec les soins personnels et la prise de médicaments. D'autres services de soutien peuvent s'ajouter à ceux-là.)

Les GS qui choisissent d'utiliser les fonds de l'IPIC pour financer des logements auxquels s'applique le nouveau cadre normatif doivent remplir les exigences de ce dernier, et notamment élaborer des normes locales, puis en fournir une copie au ministère une fois qu'elles sont approuvées par leur conseil municipal ou conseil d'administration de district des services sociaux. (Pour en savoir plus, voir l'annexe B, *Guide relatif à la catégorie des logements avec soutiens connexes.*)

Autres services et soutiens

Cette catégorie de services inclut les divers services et mécanismes de soutien qui sont offerts aux personnes vulnérables ou à risque sous forme d'aide immédiate ou de soutien pour obtenir un logement (p. ex., services d'approche dans la rue ou relatifs au logement, gestion de cas, obtention et conservation d'un logement ou refuge, planification de la sortie d'un établissement provincial, services holistiques, etc.).

Prévention de l'itinérance

Cette catégorie de services inclut les services qui aident les ménages à risque d'itinérance à conserver leur logement (intervention et médiation auprès du locateur, aide financière d'urgence pour le paiement d'un arriéré de loyer ou de facture d'un service public, etc.).

Il convient de noter que les GS ne sont pas tenus de financer des activités dans les quatre catégories, vu qu'il n'y a pas nécessairement partout une demande pour tous les types de services. Les GS doivent toutefois s'assurer d'atteindre les deux résultats visés par l'IPIC. D'autres exemples des activités qu'englobent les différentes catégories de services sont fournis à l'annexe C, *Exemples liés aux catégories de services.*

Services NON admissibles pour l'IPIC

Les services / activités ci-après ne sont pas admissibles à un financement au titre de l'IPIC:

- dépenses en immobilisations, à savoir :
 - nouvelle construction ou conversion d'un immeuble;
 - réparations majeures et rénovations;
 - modernisation;
 - achat de terrains;
 - achat d'immeubles;
- construction, la réparation ou la rénovation de logements sociaux ou abordables et de refuges d'urgence;
- versement continu d'allocations de logement ou de suppléments au loyer;
- services qui n'aident pas directement les personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance.

Demande motivée pour obtenir l'autorisation de financer des allocations de logement et des réparations mineures de logements

Les fonds de l'IPIC peuvent, dans certaines circonstances, être utilisés pour financer le versement à court terme d'allocations de logement ou encore des réparations mineures de logements, dans le but de prévenir l'itinérance ou d'y mettre fin. Toutes les autres sources de financement possibles doivent avoir été explorées et utilisées, y compris la Prolongation du Programme d'investissement dans le logement abordable de l'Ontario et le Fonds pour l'infrastructure sociale, avant de pouvoir envisager l'utilisation des fonds de l'IPIC à ces fins.

Afin de garantir que ces activités cadrent bien avec les Lignes directrices du programme et le cadre stratégique général de l'IPIC, une demande motivée doit être présentée chaque année dans le plan d'investissement initial. La demande motivée doit fournir une justification bien claire de l'utilisation des fonds de l'IPIC pour toute allocation ou réparation mineure financée. Les allocations de logement et les réparations mineures de logements doivent aussi être prise en compte par les indicateurs de rendement de l'IPIC.

Une demande motivée doit inclure ce qui suit :

- des renseignements sur l'activité que le GS envisage et la manière dont elle contribuerait à prévenir l'itinérance dans la collectivité ou à y mettre fin;
- une description de la clientèle qui bénéficierait de l'activité;
- une description de la manière dont l'activité mènerait à l'un ou l'autre des résultats visés par le programme, ou même aux deux;
- la période durant laquelle l'activité se poursuivrait (dans le cas du versement d'allocations de logement);
- un plan de transition (pour les allocations de logement) expliquant la manière dont la stabilité de la situation de logement du bénéficiaire serait maintenue une fois que le versement de l'allocation cesserait.

L'utilisation des fonds de l'IPIC pour financer des allocations de logement est soumise aux conditions suivantes :

- les bénéficiaires sont en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance;
- les allocations de logement financées à partir des fonds de l'IPIC ne servent pas à accroître le financement d'un programme existant ni à aider les occupants d'un logement locatif sûr, autrement dit des personnes qui sont déjà logées et qui ne sont pas à risque d'itinérance;
- les allocations de logement ne sont qu'à court terme, sur une période considérée raisonnablement suffisante pour stabiliser la situation de logement de quelqu'un qui est en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance;
- les clients auxquels les allocations seront versées ne sont pas bénéficiaires d'une aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR) ou n'occupent pas de logement à loyer indexé sur le revenu.

Les GS sont aussi vivement encouragés à offrir des services holistiques, englobant des allocations de logement et des services de soutien, afin d'accroître les chances pour les ménages de stabiliser leur situation de logement.

L'utilisation des fonds de l'IPIC pour financer des réparations mineures de logements est soumise aux conditions suivantes :

- les bénéficiaires sont à risque d'itinérance;
- les réparations sont mineures, nécessaires au maintien de la sécurité du logement comme de la santé de ses occupants et considérées urgentes.

Pour en savoir plus sur les demandes motivées relatives aux allocations de logement et aux réparations mineures de logements, voir l'annexe D.

INDICATEURS DE RENDEMENT

Tel que l'explique le Guide relatif aux indicateurs de rendement de l'Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités (IPIC) (annexe E), les indicateurs de rendement sont des mesures de données quantitatives que les GS (de même que les organismes avec lesquels ils font affaire pour exécuter l'IPIC) doivent recueillir, suivre et compiler. Ces indicateurs de rendement sont les suivants :

Résultats	Indicateurs de rendement
Résultat n° 1 – Les personnes en situation d'itinérance obtiennent et conservent un logement	1.1 Passage de « sans abri » et « logé provisoirement » à l'occupation d'un logement de transition
	1.2 Passage de « sans abri » et « logé provisoirement » à l'occupation d'un logement à long terme
	1.3 Passage d'un refuge d'urgence à un logement de transition
	1.4 Passage d'un refuge d'urgence à un logement à long terme
	1.5 Soutiens et services – Ménages en situation d'itinérance
Résultat n° 2 – Les personnes à risque d'itinérance conservent leur logement	2.1 Passage d'un logement de transition à un logement à long terme
	2.2 Prévention de la perte du logement
	2.3 Conservation du logement
	2.4 Soutiens et services – Ménages à risque d'itinérance
Indicateur de rendement distinct	
3. Utilisation des refuges d'urgence	

Les GS doivent soumettre l'ensemble de ces documents au ministère par l'entremise du Système des subventions de l'Ontario. Les GS peuvent obtenir de l'assistance avec le système soit par courrier électronique, à l'adresse AIMSsupport@ontario.ca, soit par téléphone, au 416 585-7070 ou, sans frais, au 1 866 417-5399.

Pour de plus amples renseignements sur l'IPIC, veuillez communiquer avec votre bureau des services aux municipalités (BSM) local. Les coordonnées des différents BSM sont fournies à l'annexe F.

GLOSSAIRE

Expression	Explication
À risque d'itinérance	Ménages qui ne sont pas en situation d'itinérance, mais dont la situation économique ou la situation de logement sont précaires ou ne répondent pas aux normes de santé publique et de sécurité.
Besoins impérieux extrêmes en matière de logement	On dit d'un ménage qu'il éprouve des besoins impérieux en matière de logement si son habitation n'est pas conforme à au moins une des normes d'acceptabilité (qualité, taille et abordabilité) <u>et</u> si 50 % de son revenu total avant impôt serait insuffisant pour payer le loyer médian des logements acceptables (répondant aux trois normes d'occupation) situés dans sa localité.
Exercice	Année financière du gouvernement provincial, qui va du 1 ^{er} avril d'une année au 31 mars de la suivante.
Itinérance	Situation d'une personne ou d'une famille qui n'a pas de logement fixe, permanent, convenant à ses besoins, qui n'a pas de tel logement en perspective dans l'immédiat ou qui n'a pas les moyens, financiers ou autres, de se procurer un tel logement.
Itinérance chronique	L'itinérance chronique touche les personnes qui, souvent atteintes d'affections incapacitantes (p. ex., des maladies physiques ou mentales chroniques, des problèmes de toxicomanie), sont actuellement itinérantes et l'ont été pendant six mois ou plus au cours de la dernière année (c.-à-d. qui ont passé plus de 180 nuits dans un refuge ou dans un lieu qui n'est pas conçu pour le logement des êtres humains).
Jeunes	Personnes ayant entre 16 et 25 ans.

Logé provisoirement	<p>S'applique aux personnes en situation d'itinérance et à celles dont le logement est temporaire ou ne leur offre pas le droit au maintien dans les lieux.</p> <p>Logé provisoirement peut signifier être logé chez des amis ou des connaissances, dans un établissement correctionnel, dans un hôpital, dans un centre de soins en établissement, etc.</p> <p>Cette expression ne s'applique pas aux personnes logées dans un refuge d'urgence, un foyer de groupe, une résidence pour personnes âgées, un établissement de soins de longue durée ou encore un établissement hébergeant des pupilles de la Couronne.</p>
Logement à long terme	<p>Logement fourni à des clients sur une période prolongée, supérieure à un an. Il peut s'agir d'un logement du marché, logement dans une coopérative ou d'un logement subventionné, d'une place dans ce qu'on appelait autrefois un foyer ou dans un foyer de groupe actuel, d'un logement avec services de soutien, d'un logement pour propriétaire-occupant, etc.</p>
Logement de transition	<p>Logement offert de façon temporaire à des personnes qui ont besoin d'aide pour faire la transition entre l'itinérance et l'occupation d'un logement permanent, et ce, en leur offrant un encadrement, une supervision, du soutien et des services d'apprentissage de la vie autonome, des services d'éducation, etc.</p>
Ménage	<p>Le mot « ménage » peut désigner une famille, un couple ou une personne vivant seule.</p>

<p>Refuge d'urgence</p>	<p>Établissement conçu pour répondre aux besoins immédiats des personnes en situation d'itinérance. Les refuges d'urgence peuvent cibler des groupes particuliers, y compris les femmes, les familles, les jeunes ou les Autochtones. Il arrive que ces refuges, dont les critères d'admission sont en général très limités, logent leurs clients dans des dortoirs, leur offrent d'autres installations communes et s'attendent à ce qu'ils quittent les lieux le matin. Certains proposent à leurs clients de quoi manger, de quoi se vêtir et d'autres services.</p> <p>Ceci inclut également les hôtels et les motels utilisés comme refuges d'urgence là où il n'existe pas de refuge en tant que tel ou dans les périodes où la demande d'hébergement d'urgence dépasse la capacité d'accueil du ou des refuges existants.</p> <p>Ceci n'inclut toutefois pas les refuges prévus en période de grand froid, p. ex., en application du programme torontois <i>Out of the cold</i> ni les lits prévus pour les personnes qui refusent de fréquenter les refuges traditionnels (<i>crash beds</i>).</p>
<p>Sans-abri</p>	<p>Englobe les personnes vivant à la rue ou dans des lieux qui ne sont pas conçus pour le logement des êtres humains.</p>

ANNEXE A – RAPPORT SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS ET RÉGIONS DÉSIGNÉES

Rapport sur les services en français

Veillez remplir et présenter le rapport ci-après, y compris l'appendice A, au plus tard le 31 mai chaque année.

Gestionnaire de services :

Adresse du gestionnaire de services :

Personne avec qui communiquer :

Nom :

Numéro :

Courriel :

Le présent rapport confirme que le/la _____ [nom du gestionnaire de services] fournit des services aux termes de l'Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités (IPIC) du ministère du Logement et a au moins un bureau qui est situé dans une région désignée à l'annexe de la *Loi sur les services en français* (LSF) ou qui offre des services dans une telle région.

Le/la _____ [nom du gestionnaire de services] confirme ce qui suit :

- a. d'une part, il ou elle fournit au public les services de l'IPIC en français dans tous ses bureaux (y compris les bureaux de sous-traitants) qui sont situés ou qui offrent des services dans une région désignée à l'annexe de la LSF, selon ce qui est décrit à l'appendice A ci-joint;
- b. d'autre part, il ou elle informe le public, en entrant en communication avec lui en français ou grâce à la signalisation, des avis ou de la documentation en français sur les services, que les services et les communications dans le cadre de l'IPIC sont offerts en français au public.

Je déclare que les renseignements ci-dessus sont complets et exacts.

Signature pour le compte du gestionnaire de services

Nom :

Titre :

J'ai le pouvoir de lier le/la _____ [nom du gestionnaire de services]

Fait à _____ le _____ jour de/d' _____ 20____.

Appendice A

Le gestionnaire de services qui fournit des services dans le cadre de l'IPIC et qui a des bureaux (y compris les bureaux de sous-traitants) situés ou offrant des services dans une région désignée à l'annexe de la *Loi sur les services en français* doit remplir la section ci-dessous. La liste des régions désignées se trouve à l'appendice B.

Nom du gestionnaire de services :

Nom de la ou des régions désignées :

Description des services :

Veillez choisir tous les moyens qui s'appliquent aux services que vous fournissez dans le cadre de l'IPIC dans un bureau (y compris le bureau d'un sous-traitant) situé ou offrant des services dans une région désignée.

- Signalisation et visibilité des services en français offerts.
- Services au guichet offerts en français.
- Correspondance et service téléphonique offerts en français.
- Traduction en français de la documentation destinée au public.
- Autre _____ [préciser]

Veillez indiquer les services ou endroits situés dans une région désignée où ces services en français ne sont pas offerts. Veuillez fournir des explications.

Appendice B
Liste des régions désignées aux termes de la *Loi sur les services en français*

Gestionnaires de services	Régions désignées
Cité de Toronto	La totalité
Municipalité régionale de Peel	Cité de Mississauga; cité de Brampton
Municipalité régionale de York	Ville de Markham (services offerts à partir du 1 ^{er} juillet 2018)
Comté de Simcoe	Ville de Penetanguishene; cantons de Tiny et d'Essa
Cité de Cornwall	Comté de Glengarry; canton de Winchester; comté de Stormont
Cité de Kingston	Cité de Kingston
Ville d'Ottawa	La totalité
Comtés unis de Prescott et Russell	Comté de Prescott; comté de Russell
Comté de Renfrew	Cité de Pembroke; cantons de Stafford et de Westmeath
Municipalité de Chatham-Kent	Ville de Tilbury; cantons de Dover et de Tilbury East
Cité de Hamilton	La totalité de la cité de Hamilton telle qu'elle existe le 31 décembre 2000
Cité de London	Cité de London
Municipalité régionale de Niagara	Cité de Port Colborne; cité de Welland
Cité de Windsor	Cité de Windsor; villes de Belle River et de Tecumseh; cantons suivants : Anderdon, Colchester North, Maidstone, Sandwich South, Sandwich West, Tilbury North, Tilbury West et Rochester
Conseil d'administration des services du district d'Algoma	District d'Algoma
Conseil d'administration des services du district de Cochrane	La totalité
Ville du Grand Sudbury	La totalité
Conseil des services du district de Manitoulin-Sudbury	District de Sudbury
Conseil d'administration des services sociaux du district de Nipissing	District de Nipissing
Conseil d'administration des services sociaux du district de Parry Sound	Municipalité de Callander
Conseil d'administration des services sociaux du district de Sault Ste. Marie	La partie du district d'Algoma qui fait partie du district du Conseil d'administration des services sociaux du district de Sault Ste. Marie

ANNEXE B – GUIDE RELATIF À LA CATÉGORIE DES LOGEMENTS AVEC SOUTIENS CONNEXES

Introduction

En janvier 2013, le ministère des Affaires municipales et du Logement donnait le coup d'envoi à l'Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités (IPIIC). La responsabilité de l'administration de l'IPIIC a été transférée au ministère du Logement (le ministère) en août 2016. Le but de l'IPIIC est de prévenir et de réduire l'itinérance, et donc de trouver des solutions à ce problème, et ce, en améliorant l'accès à des logements convenables, abordables et de qualité qui s'accompagnent de services de soutien souples adaptés aux besoins de leurs occupants.

L'IPIIC laisse aux gestionnaires de services le choix d'utiliser le financement qu'il leur octroie dans une ou plusieurs des quatre catégories de services suivantes :

5. solutions en matière de refuges d'urgence;
6. logements avec soutiens connexes;
7. autres services et soutiens;
8. prévention de l'itinérance.

La catégorie « Logements avec soutiens connexes » des lignes directrices établit un nouveau cadre normatif pour certains types de logements offrant des soutiens. Ce cadre exige des gestionnaires de services qu'ils adoptent des normes locales applicables à huit catégories provinciales et qu'ils accordent une allocation mensuelle à leurs locataires.

Les gestionnaires de services qui choisissent d'utiliser les fonds qui leur sont versés aux termes de l'IPIIC pour des logements visés par ce cadre devront répondre aux exigences de celui-ci, notamment pour ce qui est d'adopter des normes locales.

L'objet du présent guide est d'expliquer en détail la catégorie de services « Logements avec soutiens connexes », de même que d'aider les gestionnaires de services à mettre en œuvre le cadre normatif à l'échelle locale.

La catégorie de services « Logements avec soutiens connexes »

La catégorie de services « Logements avec soutiens connexes » englobe des activités telles que le versement de fonds d'exploitation pour des logements à long terme et des logements de transition, de même que pour les soutiens associés à ces logements. Un logement à long terme est un logement sûr et convenable dont une personne peut disposer sur une durée prolongée. Un logement de transition est un logement mis pendant moins d'un an à la disposition d'une personne à laquelle sont aussi offerts des services de soutien, sur place ou ailleurs, pour l'aider à devenir indépendante et autonome. Voici des exemples de logements à long terme ou de transition :

- maisons/chambres dans des maisons;
- appartements;
- pensions et maisons de chambres;
- logements avec services de soutien.

Raison d'être du cadre normatif

Le cadre normatif vise deux buts, à savoir :

- d'une part, offrir une protection aux locataires vulnérables qui résident dans un logement à long terme et qui dépendent des soutiens et des services que leur apporte quotidiennement le fournisseur de leur logement;
- d'autre part, offrir en permanence aux GS la souplesse qu'il leur faut pour mettre en place des solutions communautaires en matière de logement pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance.

Application du cadre normatif aux logements avec soutiens connexes

Quand le cadre normatif s'applique-t-il?

Le cadre normatif s'applique aux GS qui choisissent d'utiliser le financement de l'IPIC pour des logements qui étaient auparavant financés aux termes du Programme de financement des foyers.

Le cadre normatif s'applique aussi lorsque le financement de l'IPIC est utilisé pour d'autres logements à long terme avec soutiens auxquels correspond la description suivante :

- Des fonds de l'IPIC sont versés à un fournisseur de logements pour qu'il fournisse à ses locataires à la fois un logement à long terme et des soutiens et services quotidiens sur place.
 - Les soutiens et services quotidiens sur place peuvent par exemple prendre la forme de la fourniture de repas, de services de lessive et de nettoyage, ou encore d'une assistance avec les soins personnels et la prise de médicaments.
 - D'autres services de soutien peuvent également être offerts

Quand le cadre normatif ne s'applique-t-il pas?

Le cadre normatif ne s'applique pas lorsque les fonds de l'IPIC sont utilisés pour financer ce qui suit :

- des allocations de logement ou des suppléments au loyer;
- des programmes ou initiatives qui accordent des allocations de logement ou des suppléments au loyer à des personnes bénéficiant séparément de services de soutien (p. ex., des services de gestion de cas ou de défense des intérêts en matière de logement assurés par un organisme actif dans le domaine de l'habitation ou par un organisme communautaire);
- des services de soutien seulement (financement accordé, par ex., à des organismes communautaires ou des fournisseurs de logement strictement pour la prestation de services de soutien tels que la gestion de cas ou la défense des intérêts, un soutien à la demande sous forme de halte-accueil, un programme d'aide alimentaire, etc.);
- des programmes ou des lits d'hébergement de transition.

Allocation mensuelle pour besoins personnels

Le cadre normatif prévoit que les locataires d'un logement avec services de soutien auquel il s'applique disposent chaque mois d'un montant d'argent minimum pour leurs besoins personnels. Ce montant est qualifié d'allocation mensuelle. La gestion de cette allocation constitue l'une des catégories provinciales à l'égard desquelles les gestionnaires de services doivent adopter des normes (voir l'appendice A).

Le montant de l'allocation mensuelle ne doit pas être inférieur au montant pour besoins personnels prévu au point 1 du paragraphe 32 (1) du Règlement de l'Ontario 222/98 (Généralités) pris en application de la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées* (voir <https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/980222#BK35> pour de plus amples renseignements).

Si, en cours d'exercice, le montant pour besoins personnels prescrit par le règlement venait à changer, ce même changement doit être apporté au montant de l'allocation mensuelle versée aux locataires à compter du 1^{er} avril du prochain exercice.

Un locataire doit soit recevoir, soit pouvoir conserver, au moins le montant mensuel prescrit pour ses besoins personnels. L'allocation doit lui être donnée sous forme d'argent (et non en nature).

Le ministère encourage les GS à énoncer l'exigence relative au versement d'une allocation mensuelle dans l'accord qu'ils concluent avec un fournisseur de logements.

Élaboration de normes locales

Les GS qui financent des services de logement auxquels le cadre normatif s'applique, tel que décrit ci-dessus, doivent élaborer des normes locales relatives à la prestation de ces services.

Le nouveau cadre normatif comprend huit grandes catégories provinciales à l'égard desquelles l'élaboration de normes est exigée. Ces huit catégories sont décrites à l'appendice A ci-après.

De plus, le ministère s'attend à ce que les GS tiennent compte de certaines considérations en matière de santé et de sécurité au moment d'élaborer leurs normes locales relatives à ces huit catégories provinciales. Ces considérations ont rapport aux recommandations énoncées aux paragraphes 1 à 9 du [verdict du jury du coroner à l'issue de l'enquête sur le décès de Aron James Firman](#).

Les GS peuvent choisir d'élaborer des normes additionnelles, en plus de celles se rapportant aux huit catégories provinciales prévues par le cadre normatif. Ils sont par ailleurs libres d'appliquer leurs normes locales à d'autres types de logements avec soutiens connexes, au-delà de ce qu'exige le ministère.

Approbaton des normes locales

Les GS doivent faire approuver leurs normes locales soit par leur conseil municipal, soit par un décideur à qui le pouvoir d'approbation a été délégué.

Mise en œuvre des normes locales

Responsabilité

Les GS doivent répondre devant la province de l'élaboration de normes locales relatives aux huit catégories provinciales et de l'application de ces normes.

Soumission des normes locales au ministère

Les GS doivent soumettre au ministère une copie de leurs normes locales, une fois approuvées, avant d'utiliser les fonds de l'IPIC pour financer des services de logement auxquels s'applique le cadre normatif. Le ministère examinera les normes locales approuvées et, au besoin, travaillera avec un GS pour s'assurer qu'elles satisfont bien aux exigences du cadre normatif.

Les GS peuvent soumettre leurs normes locales au ministère, soit avec leur plan d'investissement, soit avec leur rapport de mi-exercice ou leur rapport du 3^e trimestre, ou encore à tout autre moment durant l'exercice.

Le GS qui soumet ses normes locales approuvées au ministère au moment de lui présenter son plan d'investissement, en février, doit préciser, dans la section « Plan proposé » de ce dernier qu'il compte financer des logements visés par le cadre normatif.

Si un GS décide à une date ultérieure (après la présentation de son plan d'investissement) de financer des services de logement auxquels s'applique le cadre normatif, il doit en aviser le ministère – soit lors de la présentation d'un autre rapport exigé aux termes de l'IPIC, soit par l'entremise d'une correspondance écrite – et il doit y joindre ses normes locales approuvées.

Les normes locales d'un GS doivent avoir pris effet avant que celui-ci ne puisse commencer à utiliser les fonds de l'IPIC pour financer des services de logement auxquels s'applique le cadre normatif.

Présentation de rapports

Les GS qui choisissent d'utiliser les fonds de l'IPIC pour financer des services de logement auxquels s'applique le cadre normatif devront rendre compte de la prestation de ces services de logement dans leurs rapports de fin d'exercice relatifs à l'IPIC, dont la date limite de présentation au ministère est le 31 mai de chaque année.

Dans le rapport de fin d'exercice de l'IPIC, les GS doivent fournir les renseignements suivants :

- les noms et adresses des fournisseurs de logements auxquels ils ont reversé les fonds de l'IPIC et auxquels s'applique le cadre normatif;
- pour chacun des fournisseurs de logements auquel s'applique le cadre normatif :
 - le nombre de places/lits financés par les fonds de l'IPIC;
 - la durée moyenne d'occupation de ces places ou lits;

- le type de clients/de groupes de locataires;
- le montant de l'allocation mensuelle accordée aux locataires.

Poursuite de la mise en place de logements avec soutiens connexes

Le ministère invite les GS à s'inspirer des meilleures pratiques en matière d'élaboration et de mise en œuvre de programmes de logements avec services de soutien à mesure qu'ils poursuivent leurs efforts dans ce sens conformément aux lignes directrices de l'IPIC.

Selon la recherche, les meilleures pratiques dans le domaine des logements avec services de soutien incluent la promotion d'un certain degré d'autonomie et d'inclusion sociale chez l'ensemble des adultes vulnérables. Les résultats de la recherche ont démontré l'importance d'adapter les soutiens aux besoins individuels des locataires⁴. Une personne a plus de chances de parvenir à l'occupation stable d'un même logement si elle reçoit, dans sa vie quotidienne, les niveaux de soutien et d'assistance qu'il lui faut et si elle peut accéder à d'autres services de réadaptation, de traitement et de soutien pertinents dans la collectivité⁵.

Jusqu'ici, une partie des programmes de logements avec services de soutien ont été conçus suivant le modèle de la prestation de soins en milieu surveillé (parfois appelé « logements de type établissement de garde »). Les logements de ce type suivent un modèle selon lequel tous les locataires reçoivent les mêmes services, de la même façon, sans égard à leurs capacités individuelles ou à leur degré d'autonomie. Il peut s'agir d'un éventail fixe de services dont la prestation pourra, par exemple, empêcher les locataires qui en seraient pourtant capables de se faire à manger ou de faire eux-mêmes leur ménage, autrement dit, se traduire par la fourniture de certains services à des locataires qui n'en ont pas besoin. Ce type de logements avec services de soutien met l'accent sur l'assistance et la dépendance des clients, plutôt que sur leur réadaptation et leur indépendance.

Les GS sont encouragés à concevoir des programmes de logements qui diffèrent du modèle ci-dessus et qui favorisent plutôt la réadaptation de leurs locataires, et ce, en leur offrant l'accès à des soutiens et des services qui renforcent leur indépendance et leur inclusion sociale.

⁴ Voir *From this point forward: Ending custodial housing for people with mental illness in Canada*, 2012, Unité de recherche et de soutien communautaire, Centre de toxicomanie et de santé mentale, Toronto, Ontario, Canada.

⁵ Voir *Le logement : la clé du rétablissement - Évaluation des besoins en matière de logement et de services connexes des personnes ayant des problèmes de santé mentale ou une maladie mentale*, 2013, Commission de la santé mentale du Canada.

Appendice A

Catégories provinciales

Le cadre normatif énonce huit grandes catégories provinciales à l'égard desquelles les gestionnaires de services doivent adopter des normes. Ces catégories sont les suivantes :

1. **Admissibilité** : normes définissant les critères d'admissibilité des locataires et le processus d'admission.
2. **Dotation en personnel** : normes établissant les qualifications minimales des membres du personnel et des bénévoles, le nombre et la proportion d'employés et de bénévoles, de même que la conduite et la formation des employés et des bénévoles.
3. **Assurance et surveillance** : normes relatives à la surveillance régulière d'un fournisseur de services et à la couverture d'assurance que celui-ci doit avoir, afin de garantir sa conformité aux normes.
4. **Résolution de conflits, traitement des plaintes et rapports** : normes ayant rapport à la résolution de conflits, au traitement des plaintes et au signalement d'incidents graves.
5. **Droits et responsabilités** : normes relatives aux droits et aux responsabilités des locataires et des locateurs, notamment en ce qui a trait aux conventions de location, à la protection de la vie privée et des renseignements personnels des locataires, ou encore à la gestion des dossiers des locataires et d'autres documents.
6. **Sécurité, santé et bien-être des locataires** : normes relatives à la sécurité, à la santé et au bien-être des locataires, et notamment à l'entreposage ou à la gestion de leurs médicaments, ou même les deux.
7. **Activités et services de soutien – fourniture et accès** : normes relatives à la fourniture d'activités et de services de soutien ou encore relatives à l'accès à ces activités et services (dans les logements comme dans la collectivité).
8. **Allocation mensuelle pour besoins personnels** : normes relatives à la gestion de l'allocation mensuelle pour besoins personnels versée aux locataires.

ANNEXE C – EXEMPLES LIÉS AUX CATÉGORIES DE SERVICES

Exemples d'activités admissibles

Il peut, dans certaines circonstances, arriver que des activités chevauchent plusieurs catégories de services. Par exemple, du soutien lié à des problèmes de santé peut être offert à la clientèle qui bénéficie de services de soutien liés à leur logement (logements avec soutiens connexes) ou de services d'approche (autres services et soutiens).

Solutions en matière de refuges d'urgence

Les solutions en matière de refuges d'urgence peuvent inclure, sans s'y limiter, ce qui suit :

- lit « sûr » dans divers endroits (p. ex., refuges d'urgence et hôtels);
- articles répondant à des besoins de base (p. ex., aliments, vêtements, couvertures, articles d'hygiène personnelle et autres articles essentiels);
- services de soutien (transport de la rue vers le refuge, services d'approche, aide pour obtenir une place dans un refuge).

Logements avec soutiens connexes

Les services de soutien au logement peuvent inclure, sans s'y limiter, ce qui suit :

- allocation, supplément ou subside de logement;
- aide pour obtenir un logement à long terme ou un logement de transition;
- aide à l'installation du ménage (transport, meubles, versement du premier et du dernier mois de loyer, dépôt et frais de raccordement pour les services publics, frais d'entreposage si aucune autre solution n'est possible, etc.);
- personnel de soutien sur place ou à l'extérieur.

L'aide à la vie quotidienne et le soutien aux aptitudes à la vie quotidienne pour la clientèle qui reçoit du soutien au logement peuvent inclure, sans s'y limiter, ce qui suit :

- articles d'hygiène personnelle, ameublement de base, repas, nutrition et épicerie;
- tâches ménagères;
- hygiène et soins personnels quotidiens;
- établissement d'un budget et paiement des factures;
- aide pour la lessive, nettoyage et entretien du domicile, au besoin;
- visites et contacts par téléphone;
- aide au transport

Le soutien lié à des problèmes de santé et au bien-être de la clientèle qui reçoit du soutien au logement peut inclure, sans s'y limiter, ce qui suit :

- réduction des risques et évaluation de la consommation de drogues, traitement et services d'aide au sevrage;
- services de prévention des crises et d'intervention en cas de crise;
- soutien et services concernant la santé et la maladie mentales et la consommation de drogues, soutien lié au rétablissement;
- soutien aux personnes ayant fait l'objet d'un diagnostic mixte ou touchées par l'alcoolisation fœtale;
- aide pour les médicaments et soins médicaux;
- lutte contre les insectes et animaux nuisibles, y compris les punaises de lit, désencombrement, nettoyage d'urgence et entretien;
- remplacement de meubles par suite d'une infestation, d'un incendie, d'une inondation, ou de dommages impossibles à éviter;
- information sur d'autres services de soutien nécessaires et aiguillage vers ces services;
- liens et protocoles officiels avec des services de santé mentale et de traitement de la toxicomanie dans la collectivité et en milieu hospitalier;
- counselling.

Le soutien lié à l'intégration dans la collectivité et à l'accroissement de l'autonomie de la clientèle qui reçoit du soutien au logement peut inclure, sans s'y limiter, ce qui suit :

- soutien de l'emploi, placement et formation;
- éducation, possibilités d'apprentissage et de leadership;
- réunification de la famille;
- entraide;
- coordination et intégration avec d'autres services et organismes.

Autres services et soutiens

Les services d'approche peuvent inclure, sans s'y limiter, ce qui suit :

- services d'approche de rue et communautaire, services d'approche relatifs au logement;
- gestion de cas;
- transport ou titres de transport;
- aliments et boissons;

- couvertures, vêtements et chaussures, articles d'hygiène personnelle;
- médiation et aide concernant le locateur;
- aide pour présenter une demande de carte d'identité ou remplacer une telle carte;
- planification de sortie d'un établissement (aide à l'enfance, système juridique, système médical et services connexes, etc.);
- centres de jour;
- information et aiguillage;
- services de soutien familial;
- coordination et intégration avec d'autres services et organismes;

Le soutien lié à des problèmes de santé et au bien-être peut inclure, sans s'y limiter, ce qui suit :

- réduction des risques et évaluation de la consommation de drogues, traitement et services d'aide au sevrage;
- services de prévention des crises et d'intervention en cas de crise;
- soutien et services concernant la santé et la maladie mentales et la consommation de drogues, soutien lié au rétablissement; soutien aux personnes ayant fait l'objet d'un diagnostic mixte ou touchées par l'alcoolisation fœtale;
- aide pour les médicaments et soins médicaux;
- lutte contre les insectes et animaux nuisibles, y compris les punaises de lit, désencombrement, nettoyage d'urgence et entretien;
- remplacement de meubles par suite d'une infestation, d'un incendie, d'une inondation, ou de dommages impossibles à éviter;
- information sur d'autres services de soutien nécessaires et aiguillage vers ces services;
- liens et protocoles officiels avec des services de santé mentale et de traitement de la toxicomanie dans la collectivité et en milieu hospitalier;
- counselling.

Prévention de l'itinérance

Les services de prévention de l'itinérance peuvent inclure, sans s'y limiter, ce qui suit :

- mesures pour prévenir les expulsions, y compris des services d'approche et de médiation avec les locateurs;

- aide financière pour des besoins urgents et les arriérés de loyer et de factures de services publics (ou pour prévenir les arriérés de façon urgente);
- paiement à court terme du loyer pour prévenir l'expulsion en raison d'une incarcération, d'une hospitalisation ou de chômage, s'il n'existe aucune autre forme d'aide;
- aide pour obtenir et conserver un logement (p. ex., emménagement dans un nouveau logement);
- aide pour l'établissement d'un budget, paiement des factures, opérations bancaires, paiement du loyer directement au locateur, mise sous tutelle financière.

Les autres activités de prévention de l'itinérance peuvent inclure, sans s'y limiter, ce qui suit :

- fourniture de produits de première nécessité comme de la nourriture;
- soutien juridique et réorientation en matière de justice;
- soutien de l'emploi, placement et formation;
- information et aiguillage;
- coordination et intégration avec d'autres services et organismes, y compris des liens et protocoles officiels.

ANNEXE D – EXEMPLES DE DEMANDES MOTIVÉES DE FINANCEMENT POUR DES ALLOCATIONS DE LOGEMENT ET DES RÉPARATIONS MINEURES DE LOGEMENTS

Utilisation des fonds de l’IPIC pour financer des allocations de logement – Marche à suivre pour présenter une demande motivée

Les fonds de l’IPIC peuvent, dans certaines circonstances, servir à financer des allocations de logement. Dans pareil cas, une demande motivée doit être présentée pour obtenir l’autorisation de procéder de la sorte, confirmant que pareille utilisation des fonds respecte les Lignes directrices du programme et le cadre stratégique de l’IPIC. Cette demande motivée, ou justification, doit contenir les éléments suivants :

1. une description de la nature / de l’objet de l’activité et une explication de la manière dont l’activité mène à l’atteinte de l’un des deux résultats visés par le programme ou même des deux;
2. une description des clients auxquels les allocations seront versées, ainsi qu’une explication détaillée de la manière dont les allocations de logement aideront leurs bénéficiaires à obtenir ou à conserver un logement ou préviendront leur expulsion de leur logement;
3. une explication de la durée pendant laquelle les allocations de logement seront versées, sachant qu’elles sont censées être une aide fournie à court terme, sur une période considérée raisonnablement suffisante pour stabiliser la situation de logement de quelqu’un qui est en situation d’itinérance ou à risque d’itinérance;
4. une indication de la part du financement des activités de l’IPIC qui sera consacrée à l’octroi d’allocations de logement;
5. la confirmation que les allocations de logement financées à partir des fonds de l’IPIC ne serviront pas à accroître le financement d’un programme existant ni à aider les occupants d’un logement locatif sûr, autrement dit des personnes qui sont déjà logées et qui ne sont pas à risque d’itinérance;
6. la confirmation que les clients auxquels les allocations seront versées ne sont pas bénéficiaires d’une aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR) ou n’occuperont pas de logement à loyer indexé sur le revenu;
7. une explication détaillée des autres sources de financement disponibles pour des programmes d’allocations de logement qui ont été envisagées et des raisons pour lesquelles pareil financement n’a pas pu être obtenu;
8. tout autre renseignement ou détail susceptible de pouvoir aider le ministère à évaluer la demande motivée.

Veillez noter que les demandes motivées visant à obtenir l'autorisation d'utiliser des fonds du programme pour financer des allocations de logement doivent être produites et soumises à l'aide du formulaire prévu à cet effet dans le Système des subventions de l'Ontario.

Utilisation des fonds de l'IPIC pour financer des réparations mineures de logements – Marche à suivre pour présenter une demande motivée

Les fonds de l'IPIC peuvent, dans certaines circonstances, servir à financer des réparations mineures de logements. Dans pareil cas, une demande motivée doit être présentée pour obtenir l'autorisation de procéder de la sorte, confirmant que pareille utilisation des fonds respecte les Lignes directrices du programme et le cadre stratégique de l'IPIC. Cette demande motivée, ou justification, doit contenir les éléments suivants :

1. une description de la nature / de l'objet de l'activité et une explication de la manière dont l'activité mène à l'atteinte de l'un des deux résultats visés par le programme ou même des deux;
2. une description des clients qui bénéficieront des réparations, y compris :
 - des détails expliquant pourquoi les réparations envisagées dans un logement peuvent être considérées comme découlant d'une situation d'urgence et être nécessaires pour maintenir la sécurité du logement et la santé de ses occupants;
 - des explications quant au rapport de cause à effet entre l'aide apportée aux clients et la prévention de leur itinérance;
3. une explication selon laquelle les réparations sont bien « mineures »;
4. une indication de la part du financement des activités de l'IPIC qui sera consacrée à l'activité;
5. une explication détaillée des autres sources d financement disponibles pour des réparations mineures de logements qui ont été envisagées et des raisons pour lesquelles pareil financement n'a pas pu être obtenu;
6. tout autre renseignement ou détail susceptible de pouvoir aider le ministère à évaluer la demande motivée.

Veillez noter que les demandes motivées visant à obtenir l'autorisation d'utiliser des fonds du programme pour financer des réparations mineures de logements doivent être produites et soumises à l'aide du formulaire prévu à cet effet dans le Système des subventions de l'Ontario.

ANNEXE E – GUIDE RELATIF AUX INDICATEURS DE RENDEMENT DE L'IPIC

Introduction

Le *Guide relatif aux indicateurs de rendement de l'Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités (IPIC)* est un guide technique à l'intention des gestionnaires de services (GS) chargés de recueillir les données relatives à l'IPIC et d'en rendre compte. Le présent guide contient des instructions sur la manière de procéder à la collecte et à la communication des données au ministère du Logement tout au long de la période prévue, et il contribue à la cohérence de données recueillies à l'échelle de la province. Aux fins de l'IPIC, la période de rapport est celle des douze mois allant du 1^{er} avril au 31 mars.

Le présent guide pourra de temps à autre subir des modifications, et ce, pour tenir compte aussi bien d'éventuelles observations faites par les GS que des pratiques exemplaires dans le secteur. Ces modifications, le cas échéant, seront communiquées aux GS.

Indicateurs de rendement de l'IPIC

Le tableau ci-après présente les indicateurs de rendement de l'IPIC. Des descriptions détaillées de ces divers indicateurs sont fournies à la suite de ce tableau.

Résultats	Indicateurs de rendement
Résultat n° 1 – Les personnes en situation d'itinérance obtiennent et conservent un logement	1.1 Passage de « sans abri » et « logé provisoirement » à l'occupation d'un logement de transition
	1.2 Passage de « sans abri » et « logé provisoirement » à l'occupation d'un logement à long terme
	1.3 Passage d'un refuge d'urgence à un logement de transition
	1.4 Passage d'un refuge d'urgence à un logement à long terme
	1.5 Soutiens et services – Ménages en situation d'itinérance
Résultat n° 2 – Les personnes à risque d'itinérance conservent leur logement	2.1 Passage d'un logement de transition à un logement à long terme
	2.2 Prévention de la perte du logement
	2.3 Conservation du logement
	2.4 Soutiens et services – Ménages à risque d'itinérance
Indicateur de rendement distinct	
3. Utilisation des refuges d'urgence	

Collecte et présentation des données

Les GS doivent rendre compte de leurs indicateurs de rendement dans le rapport sur l'IPIC qui est attendu d'eux en fin d'exercice.

Les GS ne doivent faire état dans leur rapport au ministère que des résultats attribuables à l'aide financière que leur a versé la province par l'entremise de l'IPIC. Les GS ou fournisseurs de services dont le financement provient de plusieurs sources sont invités à rendre compte de leurs résultats attribuables à l'aide financière provinciale dans une part égale à la proportion de leur financement total que représentent les fonds provinciaux – sauf en ce qui concerne les détails relatifs à l'utilisation des refuges.

Tel qu'il est expliqué dans la description des différents indicateurs, un même ménage pourra être compté plus d'une fois aux fins du rapport, dépendamment de la nature et de la quantité des services ou des soutiens qu'il aura reçus.

Les GS doivent utiliser le Système des subventions de l'Ontario pour présenter leur rapport de fin d'exercice sur les indicateurs de rendement de l'IPIC.

Pour toute question ou demande d'assistance concernant le Système des subventions de l'Ontario, veuillez communiquer avec le Service de dépannage du Système de gestion de l'information sur le logement abordable (Système GILA), soit par courrier électronique, à l'adresse AIMSupport@ontario.ca, soit par téléphone, au 416 585-7070 ou, sans frais, au 1 866 417-5399.

RÉSULTAT N° 1 : Les personnes en situation d'itinérance obtiennent et conservent un logement

Description: Les indicateurs qui servent à mesurer l'atteinte du résultat n° 1 visent à établir le nombre de ménages en situation d'itinérance qui ont bénéficié d'une aide pour se loger (c.-à-d., pour obtenir un logement plus stable).

Indicateur de rendement	Description
1.1 Passage de « sans abri » et « logé provisoirement » à l'occupation d'un logement de transition	
<p>Nombre de ménages sans abri ou logés provisoirement qui ont obtenu un logement de transition.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cet indicateur vise à établir le nombre de fois qu'un ménage <u>est passé</u> d'un logement qui n'était PAS un refuge d'urgence à un logement de transition durant la période de rapport. • Il peut s'agir là de ménages dits « sans abri » et de ménages logés provisoirement. • Les ménages pris en compte par cet indicateur peuvent avoir été jusque-là : <ul style="list-style-type: none"> ○ admis dans un établissement correctionnel; ○ admis dans un hôpital – soins de santé et soins psychiatriques; ○ sans abri – à la rue/logement de fortune, nuits passées dans un véhicule, dans une tente, dans un espace public ou dans un logement vacant, sans autorisation (squat); ○ logés par des amis, des membres de leur famille ou des inconnus; • Même si un ménage compte plusieurs membres, il est compté comme étant une (1) unité. • Un ménage qui fait plusieurs « passages » de ce type durant une période de rapport peut être compté plusieurs fois aux fins de cet indicateur. • Un ménage pris en compte aux fins de cet indicateur peut aussi être pris en compte aux fins d'indicateurs différents. <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Une personne vivant à la rue emménage dans un logement de transition. Ceci serait compté comme une unité (1) aux fins du présent indicateur. La même personne se retrouve à la rue, puis emménage dans un autre logement de transition durant la période de rapport. Ceci serait de nouveau compté comme une (1) unité aux fins du même indicateur.

Indicateur de rendement	Description
1.2 Passage de « sans abri » et « logé provisoirement » à l'occupation d'un logement à long terme	
<p>Nombre de ménages sans abri ou logés provisoirement qui ont obtenu un logement à long terme</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cet indicateur vise à établir le nombre de ménages qui <u>sont passés</u> d'un logement qui n'était PAS un refuge d'urgence à un logement à long terme durant la période de rapport. • Il peut s'agir là de ménages dits « sans abri » et de ménages logés provisoirement. • Les ménages pris en compte par cet indicateur peuvent avoir été jusque-là : <ul style="list-style-type: none"> ○ admis dans un établissement correctionnel; ○ admis dans un hôpital – soins de santé et soins psychiatriques; ○ sans abri – à la rue/logement de fortune, nuits passées dans un véhicule, dans une tente, dans un espace public ou dans un logement vacant, sans autorisation (squat); ○ logés par des amis, des membres de leur famille ou des inconnus; ○ admis dans un établissement de soins pour enfants et jeunes. • Même si un ménage inclut plusieurs membres, il est compté comme étant une (1) unité. • Un ménage qui fait plusieurs « passages » de ce type durant une période de rapport peut être compté plusieurs fois aux fins de cet indicateur. • Un ménage pris en compte aux fins de cet indicateur peut aussi être pris en compte aux fins d'indicateurs différents. <ul style="list-style-type: none"> ○ Si un ménage conserve son logement pendant plus de six (6) mois durant la période de rapport, il est également pris en compte aux fins de l'indicateur 2.3 Conservation d'un logement. <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Une personne qui est logée chez des amis reçoit de l'aide pour emménager dans son propre logement à long terme. Ceci serait compté comme une (1) unité aux fins du présent indicateur.

Indicateur de rendement	Description
1.3 Passage d'un refuge d'urgence à un logement de transition	
<p>Nombre de ménages qui sont passés d'un refuge d'urgence à un logement de transition.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cet indicateur vise à établir le nombre de ménages qui <u>sont passés</u> d'un refuge d'urgence à un logement de transition durant la période de rapport. • Même si un ménage inclut plusieurs membres, il est compté comme étant une (1) unité. • Un ménage qui fait plusieurs « passages » de ce type durant une période de rapport peut être compté plusieurs fois aux fins de cet indicateur. • Un ménage pris en compte aux fins de cet indicateur peut aussi être pris en compte aux fins d'indicateurs différents. <ul style="list-style-type: none"> ○ Si un ménage conserve son logement pendant plus de six (6) mois durant la période de rapport, il est également pris en compte aux fins de l'indicateur 2.3 Conservation d'un logement. <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Un ménage logé dans un refuge d'urgence déménage dans un logement de transition. Ceci sera compté comme étant une (1) unité aux fins du présent indicateur. • Le même ménage se retrouve dans un refuge d'urgence, puis déménage dans un autre logement de transition durant la période de rapport. Ceci sera de nouveau compté comme étant une (1) unité aux fins du présent indicateur.

Indicateur de rendement	Description
1.4 Passage d'un refuge d'urgence à un logement à long terme	
<p>Nombre de ménages qui sont passés d'un refuge d'urgence à un logement à long terme</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cet indicateur vise à établir le nombre de ménages qui <u>sont passés</u> d'un refuge d'urgence à un logement à long terme durant la période de rapport. • Même si un ménage inclut plusieurs membres, il est compté comme étant une (1) unité. • Un ménage qui fait plusieurs « passages » de ce type durant une période de rapport peut être compté plusieurs fois aux fins de cet indicateur. • Un ménage pris en compte aux fins de cet indicateur peut aussi être pris en compte aux fins d'indicateurs différents. <ul style="list-style-type: none"> ○ Si un ménage conserve son logement pendant plus de six (6) mois durant la période de rapport, il est également pris en compte aux fins de l'indicateur 2.3 Conservation d'un logement. <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Un ménage de quatre personnes qui est logé dans un refuge d'urgence déménage dans un logement locatif du marché. Ceci serait compté comme étant une (1) unité aux fins de cet indicateur.

1.5 Soutiens et services – Ménages en situation d'itinérance

- Cet indicateur sert à saisir le nombre total de ménages en situation d'itinérance qui reçoivent des soutiens et des services.
- Il inclut des indicateurs secondaires qui mesurent le nombre de ménages recevant des soutiens et des services spécifiques dans deux catégories : l'aide au logement et la gestion de cas.
- Les gestionnaires de services doivent rendre compte du nombre de ménages aussi bien pour la mesure de leur nombre total que pour la mesure du nombre de ménages qui reçoivent des soutiens et des services dans les catégories « aide au logement » et « gestion de cas ».
- Les ménages pris en compte pour établir le nombre total de ménages doivent aussi être pris en compte dans les catégories « aide au logement » et « gestion de cas », selon les soutiens ou services qui leur ont été fournis.
- Les ménages peuvent être pris en compte aux fins de plus d'un indicateur secondaire, s'ils ont bénéficié de divers types de soutiens et de services.

Indicateur de rendement	Description
1.5 Soutiens et services – Ménages en situation d'itinérance	
Nombre de ménages en situation d'itinérance ayant reçu des soutiens et des services qui ne sont pas liés à la fourniture d'un logement, mais qui contribuent à une amélioration de leur situation de logement	<ul style="list-style-type: none">• Cet indicateur vise à établir le nombre de ménages en situation d'itinérance ayant reçu des soutiens et des services qui ne sont pris en compte par aucun autre indicateur durant la période de rapport.• Il s'agit là de soutiens et services qui ne sont pas liés à la fourniture d'un logement et qui n'aident pas nécessairement un ménage de façon directe à obtenir ni à conserver un logement.• Les ménages qui ont reçu des services liés à la fourniture d'un logement (p. ex., des repas ou une aide au logement qu'un refuge d'urgence offre à ses clients) ne doivent pas être pris en compte aux fins de cet indicateur.• Même si un ménage inclut plusieurs membres, il est compté comme étant une (1) unité.

Catégories de soutiens et de services		Indicateurs secondaires	Description
Aide au logement (AL)			Fourniture de services brefs, à court terme
AL1	Services d'approche/aiguillage	Nombre de ménages ayant reçu des services d'approche ou d'aiguillage.	Prestation de services d'approche et d'aiguillage. Par exemple : aiguillages vers des services communautaires, versement d'une aide au revenu et ouverture de refuges spéciaux par périodes de grand froid.
AL2	Obtention d'un logement	Nombre de ménages ayant reçu des services pour l'obtention d'un logement.	Prestation de services d'aide à l'obtention d'un logement. Par exemple : aide à la recherche d'un logement, aide au paiement d'une avance de loyer ou de factures de services publics.
AL3	Éducation	Nombre de ménages ayant reçu des services en matière d'éducation.	Prestation de services d'éducation destinés à faciliter l'obtention d'un logement. Par exemple : éducation sur la manière d'établir et de suivre un budget, sur les droits des locataires ou sur les aptitudes à la vie autonome.
AL4	Aide pratique	Nombre de ménages ayant reçu des services d'aide pratique.	Offre d'une aide pratique pour l'obtention d'un logement. Par exemple : la tenue de cliniques d'identification, la fourniture de vêtements, d'aliments, d'articles ménagers, de fonds d'urgence pour un déménagement ou encore d'un moyen de transport.

Gestion de cas (GC)			Apport d'une aide régulière ou continue, ou encore à moyen ou long terme, selon le degré de vulnérabilité et le niveau de besoins, lesquels peuvent être établis à l'aide d'outils de sélection ou d'évaluation clinique complète (p. ex., VAT, SPADAT).
GC1	Gestion de cas de niveau 1	Nombre de ménages ayant reçu des services de gestion de cas de niveau 1.	Apport d'une aide aux ménages ayant des besoins de niveau faible à modéré. Rapport employé-participant > 1:20; gestion de cas continue; services d'intermédiaire auprès d'autres fournisseurs; formation à la vie autonome; services de navigation du système.
GC2	Gestion de cas de niveau 2	Nombre de ménages ayant reçu des services de gestion de cas de niveau 2.	Apport d'une aide aux ménages ayant des besoins de niveau modéré à élevé, tels que des personnes ayant une maladie mentale grave et persistante. Rapport employé-participant = 1:20; pratique fondée sur des preuves et des normes. Vulnérabilité et besoins établis moyennant de outils de sélection ou d'évaluation clinique.
GC3	Gestion de cas de niveau 3	Nombre de ménages ayant reçu des services de gestion de cas de niveau 3.	Apport d'une aide aux ménages ayant des besoins de niveau élevé ayant une maladie mentale grave et persistante ou un problème de dépendance. Rapport employé-participant = 1:10; pratique fondée sur des preuves et des normes. Vulnérabilité et besoins établis moyennant de outils de sélection ou d'évaluation clinique.

RÉSULTAT N° 2 : Les personnes à risque d'itinérance conservent leur logement

Description : Les indicateurs qui servent à mesurer l'atteinte du résultat n° 2 visent à recenser les interventions axées sur la prévention de la perte du logement, sur la conservation du logement et le relogement des ménages à risque d'itinérance.

Indicateur de rendement	Description
2.1 Passage d'un logement de transition à un logement à long terme	
Nombre de ménages qui sont passés d'un logement de transition à un logement à long terme	<ul style="list-style-type: none">• Cet indicateur vise à établir le nombre de ménages qui sont passés d'un logement de transition à un logement de longue durée durant la période de rapport.• Même si un ménage inclut plusieurs membres, il est compté comme étant une (1) unité.• Un ménage pris en compte aux fins de cet indicateur peut aussi être pris en compte aux fins d'indicateurs différents.<ul style="list-style-type: none">○ Si un ménage conserve son logement pendant plus de six (6) mois durant la période de rapport, il est également pris en compte aux fins de l'indicateur 2.3 Conservation d'un logement. <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Une personne vivant seule dans un logement de transition emménage dans un logement à loyer indexé sur le revenu. Ceci devrait être compté comme une (1) unité aux fins de cet indicateur.

Indicateur de rendement	Description
2.2 Prévention de la perte du logement	
<p>Nombre de ménages à risque d'itinérance dont la situation est stabilisée (notamment grâce à des services de prévention d'éviction, de même qu'une aide avec les arriérés de loyer et d'énergie).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cet indicateur vise à établir le nombre de ménages à risque d'itinérance qui ont reçu une aide leur ayant permis de conserver leur logement durant la période de rapport. • Même si un ménage inclut plusieurs membres, il est compté comme étant une (1) unité. • Un ménage pris en compte aux fins de cet indicateur peut aussi être pris en compte aux fins d'indicateurs différents. • Un ménage qui est aidé plusieurs fois durant une période de rapport peut être compté plusieurs fois aux fins de cet indicateur. <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Un ménage reçoit une aide juridique ou une aide pour le règlement de son différend avec son locateur, afin d'éviter son éviction. Ceci devrait être compté comme une (1) unité aux fins de cet indicateur. • Un ménage reçoit une aide pour payer son arriéré d'énergie en avril et une autre aide pour payer son arriéré de loyer en septembre. Ceci devrait être compté comme deux (2) unités aux fins de cet indicateur.

Indicateur de rendement	Description
2.3 Conservation du logement	
<p>Nombre de ménages qui ont conservé leur logement à long terme pendant au moins 6 mois et qui continuent de recevoir une subvention ou des soutiens par l'entremise de l'IPIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cet indicateur vise à établir le nombre de ménages qui réussissent à conserver leur logement à long terme et qui reçoivent une subvention continue ou des soutiens par l'entremise de l'IPIC durant la période de rapport. • Même si un ménage inclut plusieurs membres, il est compté comme étant une (1) unité. • Les ménages doivent avoir conservé leur logement pendant au moins six (6) mois avant d'être pris en compte aux fins de cet indicateur. <u>Ils ne peuvent être comptés qu'une (1) seule fois par période de rapport aux fins de cet indicateur.</u> <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Si en juin d'une année, un ménage passe d'un logement de transition à un logement à long terme, il doit être pris en compte aux fins de l'indicateur 2.1 décrit plus haut. • Si ce même ménage conserve son logement à long terme pendant six (6) mois, il doit être pris en compte de nouveau comme étant une (1) unité aux fins du présent indicateur 2.3. • L'année suivante, si ce ménage continue de conserver son logement grâce à l'aide de l'IPIC, il devra être pris en compte comme étant une (1) unité aux fins de cet indicateur pour cette année-là (nouvelle période de rapport).

2.4 Soutiens et services – Ménages à risque d'itinérance

- Cet indicateur sert à saisir le nombre total de ménages à risque d'itinérance qui reçoivent des soutiens et des services.
- Il inclut des indicateurs secondaires qui mesurent le nombre de ménages recevant des soutiens et des services spécifiques dans deux catégories : l'aide au logement et la gestion de cas.
- Les gestionnaires de services doivent rendre compte du nombre de ménages aussi bien pour la mesure de leur nombre total que pour la mesure du nombre de ménages qui reçoivent des soutiens et des services dans les catégories « aide au logement » et « gestion de cas ».
- Les ménages pris en compte pour établir le nombre total de ménages doivent aussi être pris en compte dans les catégories « aide au logement » et « gestion de cas », selon les soutiens ou services qui leur ont été fournis.
- Les ménages peuvent être pris en compte aux fins de plus d'un indicateur secondaire, s'ils ont bénéficié de divers types de soutiens et de services.

Indicateur de rendement	Description
2.4 Soutiens et services – Ménages à risque d’itinérance	
<p>Nombre de ménages à risque d’itinérance ayant reçu des soutiens et des services qui ne sont pas liés à la fourniture d’un logement, mais qui contribuent à la prévention de la perte ou à la conservation de leur logement, ou encore à leur relogement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cet indicateur vise à établir le nombre de ménages à risque d’itinérance ayant reçu des soutiens et des services qui ne sont pris en compte par aucun autre indicateur durant la période de rapport. • Cet indicateur cherche à recenser les ménages à risque d’itinérance recevant des soutiens et des services qui contribuent à la prévention de la perte ou à la conservation de leur logement, ou encore à leur relogement. • Les ménages pris en compte aux fins de cet indicateur seront ceux qui reçoivent des services qui ne sont pas liés à la fourniture d’un logement; les services fournis à ces ménages ne doivent pas constituer une aide directe à la conservation d’un logement. • Les ménages recevant des soutiens associés à leur type de logement (p. ex., un logement avec services de soutien) ne doivent pas être pris en compte aux fins de cet indicateur.

Soutiens et services		Indicateurs secondaires	Description
Aide au logement (AL)			Fourniture de services brefs, à court terme
AL1	Services d'aiguillage	Nombre de ménages ayant reçu des services d'aiguillage.	Prestation de services d'aiguillage. Par exemple : aiguillages vers des services communautaires ou versement d'une aide au revenu.
AL2	Éducation	Nombre de ménages ayant reçu des services en matière d'éducation.	Prestation de services d'éducation destinés à faciliter la conservation d'un logement. Par exemple : éducation sur la manière d'établir et de suivre un budget, sur les droits des locataires ou sur les aptitudes à la vie autonome.
AL3	Aide pratique	Nombre de ménages ayant reçu des services d'aide pratique.	Offre d'une aide pratique pour la conservation d'un logement. N'inclut pas l'aide financière pour le paiement d'arriérés de loyer ou d'énergie. Par exemple : la tenue de cliniques d'identification, la fourniture de vêtements, d'articles ménagers et de fonds d'urgence.
Gestion de cas (GC)			Apport d'une aide régulière ou continue, ou encore à moyen ou long terme, selon le degré de vulnérabilité et le niveau de besoins, lesquels peuvent être établis à l'aide d'outils de sélection ou d'évaluation clinique complète (p. ex., VAT, SPADAT).
GC1	Gestion de cas de niveau 1	Nombre de ménages ayant reçu des services de gestion de cas de niveau 1.	Apport d'une aide aux ménages ayant des besoins de niveau faible à modéré pour que ces ménages puissent conserver leur logement. Rapport employé-participant > 1:20; gestion de cas continue; services d'intermédiaire auprès d'autres fournisseurs; formation à la vie autonome; services de navigation du système.
GC2	Gestion de cas de niveau 2	Nombre de ménages ayant reçu des services de gestion de cas de niveau 2.	Apport d'une aide aux ménages ayant des besoins de niveau modéré à élevé , tels que des personnes ayant une maladie mentale grave et persistante pour que ces ménages puissent conserver leur logement. Rapport employé-participant = 1:20; pratique fondée sur des preuves et des normes. Vulnérabilité et besoins établis moyennant de outils de sélection ou d'évaluation clinique.
GC3	Gestion de cas de niveau 3	Nombre de ménages ayant reçu des services de gestion de cas de niveau 3.	Apport d'une aide aux ménages ayant des besoins de niveau élevé ayant une maladie mentale grave et persistante ou un problème de dépendance pour que ces ménages puissent conserver leur logement. Rapport employé-participant = 1:10; pratique fondée sur des preuves et des normes. Vulnérabilité et besoins établis moyennant de outils de sélection ou d'évaluation clinique.

UTILISATION DES REFUGES D'URGENCE

Description :

- L'utilisation des refuges d'urgence est un indicateur distinct utilisé pour recueillir des données sur cette utilisation pour les besoins de l'IPIC.
- Cet indicateur contient une mesure globale du nombre de ménages qui ont été accueillis par un refuge d'urgence durant l'exercice fiscal. Il recueille aussi des détails additionnels sur l'utilisation des refuges qui viennent compléter la mesure globale.
- Cet indicateur ne recense pas les ménages individuellement. Un ménage est compté comme une (1) unité chaque fois qu'il est admis dans un refuge d'urgence. À TITRE FACULTATIF : les gestionnaires de services qui souhaiteraient aussi recenser les ménages individuellement et rendre compte de leur utilisation des refuges auront le choix d'inclure les données pertinentes au moment de rendre compte de cet indicateur.
- Veuillez utiliser cet indicateur pour recenser les nuitées dans un motel, si vous êtes un gestionnaire de services qui loge dans des motels les personnes ayant besoin d'un refuge d'urgence ou qui délivre à celles-ci des bons de séjour dans un motel pour s'y loger d'urgence.
- Si vous êtes un gestionnaire ou un fournisseur de services qui obtient des fonds de sources variées pour financer ses refuges d'urgence, veuillez rendre compte au ministère de vos résultats attribuables à l'aide financière provinciale dans une part égale à la proportion de leur financement de l'IPIC fourni par la province. **Veillez noter que cette règle s'applique uniquement à la mesure globale de l'utilisation des refuges d'urgence, et non pas aux détails de cette utilisation.**
- Le ministère cherche à recueillir ces données, afin d'avoir plus d'information sur l'utilisation des refuges d'urgence que finance l'IPIC. Il s'en servira pour la future élaboration de politiques et d'éventuelles modifications du programme. Le ministère a l'intention de communiquer ces données aux gestionnaires de services.

Utilisation des refuges d'urgence – Mesure globale

Indicateur de rendement	Description
3. Utilisation des refuges d'urgence	
<p>Nombre de ménages qui ont séjourné dans un refuge d'urgence .</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cet indicateur vise à établir le nombre de ménages qui ont séjourné dans un refuge d'urgence durant la période de rapport. • Même si un ménage inclut plusieurs membres, il est compté comme étant une (1) unité. • Un ménage qui fait plusieurs « passages » à un refuge d'urgence durant une période de rapport peut être compté plusieurs fois aux fins de cet indicateur. Cet indicateur ne recense pas les ménages individuellement. • À TITRE FACULTATIF : les gestionnaires de services qui souhaiteraient <u>aussi</u> recenser les ménages individuellement et rendre compte de leur utilisation des refuges auront le choix d'inclure les données pertinentes au moment de rendre compte de cet indicateur. • Un ménage pris en compte aux fins du présent indicateur peut aussi être pris en compte aux fins d'autres indicateurs, si, durant la période de rapport, il passe à une autre forme de logement ou reçoit des services qui ne sont visés par aucun autre indicateur. • Si un gestionnaire ou un fournisseur de services obtient des fonds de sources variées pour financer ses refuges d'urgence, les données présentées au MAML devraient être proportionnelle à la part de financement provenant de l'IPIC. • Le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SIPFSA) du gouvernement fédéral peut donner accès à des données sur l'utilisation des refuges d'urgence. <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Une famille de quatre personnes est accueillie dans un refuge d'urgence, où elle passe trois nuits. Ceci est compté comme étant une (1) unité aux fins de cet indicateur.

Utilisation des refuges d'urgence – Détails relatifs à l'utilisation des refuges d'urgence

Notez que les gestionnaires de services ne sont pas tenus de présenter les détails relatifs à l'utilisation des refuges d'urgence proportionnellement à la part de leur financement qui provient de la province.

Détails relatifs à l'utilisation des refuges	Description
a) Durée d'occupation moyenne	<ul style="list-style-type: none"> • Durée moyenne de séjour d'un ménage dans un refuge d'urgence durant la période de rapport. • La durée d'occupation moyenne doit être enregistrée séparément pour trois types de refuges : <ul style="list-style-type: none"> ○ les refuges généraux/pour adultes; ○ les refuges pour familles; ○ les refuges pour jeunes. • « Durée d'occupation moyenne » s'entend du Nombre total de nuits passées à un endroit par tous les ménages qui y ont été hébergés, divisé par le Nombre d'admissions de ménages à cet endroit. • Il s'agit de rendre compte au ministère de la durée d'occupation moyenne globale par type de refuge pour chaque exercice.
b) Taux d'occupation moyen d'un refuge	<ul style="list-style-type: none"> • Taux d'occupation moyen (pourcentage) des refuges d'urgence durant la période de rapport. • Le taux d'occupation moyen doit être enregistré séparément pour trois types de refuges : <ul style="list-style-type: none"> ○ les refuges généraux/pour adultes; ○ les refuges pour familles; ○ les refuges pour jeunes. • Le taux d'occupation moyen s'entend du nombre total de lits (places) occupés dans les refuges d'urgence, divisé par le nombre total de lits que comptent les refuges d'urgence dans l'aire du gestionnaire de services, multiplié par le nombre de jours dans l'exercice (autrement 365, 366 dans une année bissextile). • Il s'agit de rendre compte au MAML du taux d'occupation moyen global par type de refuge pour chaque exercice.
c) Nombre de ménages dirigés vers des refuges d'appoint	<ul style="list-style-type: none"> • Ce détail relatif à l'utilisation des refuges d'urgence cherche à recenser le nombre de ménages qui ont été dirigés vers des refuges d'appoint parce qu'un refuge d'urgence avait atteint sa pleine capacité d'accueil durant la période de rapport. • Même si un ménage inclut plusieurs membres, il est compté comme étant une (1) unité.

Détails relatifs à l'utilisation des refuges	Description
<p>d) Nombre de ménages par catégorie de clientèle d'un refuge</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ce détail porte sur le nombre total de ménages par catégorie de clientèle d'un refuge (tels qu'identifiés, si possible, ou tels qu'ils s'identifient eux-mêmes) qui ont utilisé les services du refuge durant la période de rapport. • Les catégories incluent : <ul style="list-style-type: none"> ○ les femmes, ○ les hommes, ○ les ménages ayant des enfants de moins de 16 ans, ○ les jeunes de 16 à 25 ans, ○ les Autochtones, ○ les LGBTBA, ○ les aînés, ○ les anciens combattants, ○ les victimes de violence familiale, ○ les immigrants récents, ○ les réfugiés, ○ les personnes de couleur/racialisées, ○ autre (prière de préciser), ○ type de client non spécifié. • Il s'agit de saisir le nombre de ménages pour chaque type de client. • Si un ménage reflète plus d'une catégorie de clientèle, il s'agit de le prendre en compte dans toutes les catégories applicables.

Détails relatifs à l'utilisation des refuges	Description
e) Logement antérieur	<ul style="list-style-type: none"> • Ce détail relatif à l'utilisation des refuges cherche à recenser d'où viennent les ménages lorsqu'ils sont admis dans un refuge. • Les types de logement antérieur sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ établissement correctionnel; ○ hôpital – soins de santé et soins psychiatriques; ○ sans abri – à la rue/logement de fortune, nuits passées dans un véhicule, dans une tente, dans un espace public ou dans un logement vacant, sans autorisation (squat); ○ hébergement chez des amis, des membres de la famille ou des inconnus; ○ refuge d'urgence; ○ logement de transition; ○ établissement de soins; ○ famille d'accueil; ○ établissement de désaccoutumance à l'alcool ou aux drogues; ○ logement avec services de soutien; ○ logement locatif du marché; ○ logement subventionné/social; ○ logement de propriétaire-occupant; ○ autre (prière de préciser)

QUELQUES EXEMPLES ILLUSTRATIFS

- 1) Nik est sur le point d'être évincé de son logement locatif, à moins d'obtenir de l'aide avec le paiement de son arriéré de loyer. Le gestionnaire de services utilise les fonds de l'IPIC pour apporter à Nik l'aide dont il a besoin pour payer son arriéré et il lui fournit par ailleurs des conseils en crédit et en gestion financière.

Déclarer les résultats ainsi :

- compter une (1) unité aux fins de l'indicateur **2.2 Prévention de la perte du logement** pour le paiement de l'arriéré;
- compter une (1) unité aux fins de la mesure globale de l'indicateur **2.4 Soutiens et services – Ménages à risque d'itinérance** pour les conseils en crédit et en gestion financière;
- compter une (1) unité aux fins des indicateurs secondaires **Aide au logement, Éducation (AL2) de l'indicateur 2.4 Soutiens et services – Ménages à risque d'itinérance**.

- 2) Sandra est en situation d'itinérance. En septembre, elle a passé 15 nuits d'affilée dans un refuge. Un beau jour de septembre, elle quitte le refuge. Elle fait par la suite une visite à un centre d'accueil local, où on lui fournit des services de soutien à l'emploi et une aide pour obtenir une pièce d'identité. Au début du mois d'octobre, Sandra reçoit de l'aide financée par l'IPIC pour obtenir un logement de transition.

Déclarer les résultats ainsi :

- compter une (1) unité aux fins de l'indicateur **Utilisation des refuges d'urgence** pour le séjour dans le refuge d'urgence;
- compter une (1) unité aux fins de l'indicateur **1.1 Passage de « sans abri » et « logé provisoirement » à l'occupation d'un logement de transition** pour l'obtention d'un logement de transition;
- compter une (1) unité aux fins de la mesure globale de l'indicateur **1.5 Soutiens et services – Ménages en situation d'itinérance** pour les services d'aide à l'emploi et à l'obtention d'une pièce d'identité;
- compter une (1) unité aux fins de l'indicateur secondaire **Aide au logement, Éducation (AL2) de l'indicateur 1.5 Soutiens et services – Ménages en situation d'itinérance** pour les services d'aide à l'emploi;
- compter une (1) unité aux fins de l'indicateur secondaire **Aide au logement, Aide pratique (AL4) de l'indicateur 1.5 Soutiens et services – Ménages en situation**

d'itinérance pour les services d'aide à l'obtention d'une pièce d'identité.

- 3) Tarek est à risque d'itinérance, autrement dit, il risque de se retrouver à la rue. Il a perdu son emploi et, depuis, il vit dans un logement locatif qui n'est pas abordable pour lui. En décembre, il obtient de l'aide pour payer son arriéré de loyer et il rencontre un préposé à l'aide à l'emploi.

Déclarer les résultats ainsi :

- compter une (1) unité aux fins de l'indicateur **2.2 Prévention de la perte du logement** pour l'aide avec l'arriéré de loyer;
- compter une (1) unité aux fins de la mesure globale de l'indicateur **2.4 Soutiens et services - Ménages à risque d'itinérance** pour la rencontre avec le préposé à l'aide à l'emploi;
- compter une (1) unité aux fins de l'indicateur secondaire **Aide au logement, Éducation (AL2)** de l'indicateur **2.4 Soutiens et services – Ménages à risque d'itinérance** pour la rencontre avec le préposé à l'aide à l'emploi.

DÉFINITION DES DONNÉES

Données	Définition
À risque d'itinérance	Ménages qui ne sont pas sans abri, mais dont la situation économique ou la situation de logement sont précaires ou ne répondent pas aux normes de santé publique et de sécurité.
Aînés	S'entend des personnes âgées de 65 ans et plus.
Ancien combattant	Quiconque a été membre des Forces armées canadiennes, qui a suivi avec succès une formation militaire de base et qui a fait l'objet d'une libération honorable.
Durée d'occupation moyenne	Nombre total de nuits passées à un endroit par tous les ménages qui y ont été hébergés, divisé par le nombre d'admissions de ménages à cet endroit.
Immigrants récents	S'entend de personnes qui sont installées au Canada depuis moins de 5 ans.

Données	Définition
Itinérance	Situation d'une personne ou d'une famille qui n'a pas de logement fixe, permanent, convenant à ses besoins, qui n'a pas de tel logement en perspective dans l'immédiat ou qui n'a pas les moyens, financiers ou autres, de se procurer un tel logement.
Jeunes	Personnes âgées de 16 à 25 ans.
LGBTBA	Désigne les personnes lesbiennes, gaies ou homosexuelles, bissexuelles, transgenres, bispirituelles et allosexuelles, y compris celles qui se questionnent sur leur sexualité.
Logé provisoirement	<p>S'applique aux personnes sans abri et celles dont le logement est temporaire ou ne leur offre pas le droit au maintien dans les lieux.</p> <p>Logé provisoirement peut signifier être logé chez des amis ou des connaissances, dans un établissement correctionnel, dans un hôpital, dans un centre de soins en établissement, etc.</p> <p>Cette expression ne s'applique pas aux personnes logées dans un refuge d'urgence, un foyer de groupe, une résidence pour personnes âgées, un établissement de soins de longue durée ou encore un établissement hébergeant des pupilles de la Couronne.</p>
Logement à long terme	<p>Logement fourni à des clients sur une période prolongée, supérieure à un an. Il peut s'agir d'un logement du marché, logement dans une coopérative ou d'un logement subventionné, d'une place dans ce qu'on appelait autrefois un foyer ou dans un foyer de groupe actuel, d'un logement avec services de soutien, d'un logement pour propriétaire-occupant, etc.</p> <p>Ceci n'inclut pas les logements de transition.</p>
Logement de transition	Logement offert de façon temporaire à des personnes qui ont besoin d'aide pour faire la transition entre l'itinérance et l'occupation d'un logement permanent, et ce, en leur offrant un encadrement, une supervision, du soutien et des services d'apprentissage de la vie autonome, des services d'éducation, etc.

Données	Définition
Ménage	Ménage peut s'entendre d'une famille, d'un couple ou d'une personne vivant seule.
Période de rapport	S'entend de la période de douze mois qui correspond à l'exercice et qui s'étire du 1 ^{er} avril au 31 mars.
Refuge d'urgence	<p>Établissement conçu pour répondre aux besoins immédiats des personnes sans abri. Les refuges d'urgence peuvent cibler des groupes particuliers, y compris les femmes, les familles, les jeunes ou les Autochtones. Ces refuges, dont les critères d'admission sont en général très limités, logent parfois leurs clients dans des dortoirs et leur offrir d'autres installations communes et peuvent s'attendre à ce qu'ils quittent les lieux le matin. Certains proposent à leurs clients de quoi manger, de quoi se vêtir et d'autres services.</p> <p>Ceci inclut également les hôtels et les motels utilisés comme refuges d'urgence là où il n'existe pas de refuge en tant que tel ou dans les périodes où la demande d'hébergement d'urgence dépasse la capacité d'accueil du ou des refuges existants.</p> <p>Ceci n'inclut toutefois pas les refuges prévus en période de grand froid, p. ex., en application du programme torontois <i>Out of the cold</i> ni les lits prévus pour les personnes qui refusent de fréquenter les refuges traditionnels (<i>crash beds</i>).</p>
Réfugiés	S'entend des réfugiés pris en charge par le gouvernement, des réfugiés parrainés par le secteur privé, des réfugiés admis à leur arrivée au Canada, ainsi que de leurs dépendants.
Sans-abri	Englobe les personnes vivant à la rue ou dans des lieux qui ne sont pas conçus pour le logement des êtres humains.
Taux d'occupation moyen	Nombre total de lits (places) occupés dans les refuges d'urgence, divisé par le nombre total de lits que comptent les refuges d'urgence dans l'aire du gestionnaire de services, multiplié par le nombre de jours dans l'exercice (autrement 365, 366 dans une année bissextile).

ANNEXE F – COORDONNÉES DES BUREAUX DU MINISTÈRE

Bureau des services aux municipalités – Région du Centre

777, rue Bay, 13^e étage
Toronto (Ontario) M5G 2E5
Renseignements généraux : 416 585-6226
Sans frais : 1 800 668-0230
Télécopieur : 416 585-6882

Responsable : Ian Russell, chef d'équipe, services régionaux de logement
Téléphone : 416 585-6965
Courriel : ian.russell@ontario.ca

Aire de services : Durham, Halton, Muskoka, Peel, Simcoe, York

Bureau des services aux municipalités – Région de l'Est

8 Estate Lane, Rockwood House
Kingston (Ontario) K7M 9A8
Renseignements généraux : 613 545-2100
Sans frais : 1 800 267-9438
Télécopieur : 613 548-6822

Responsable : Mila Kolokolnikova, chef d'équipe, services régionaux de logement
Téléphone : 613 545-2123
Courriel : mila.kolokolnikova@ontario.ca

Aire de services : Cornwall, Hastings, Kawartha Lakes, Kingston, Lanark, Leeds et Grenville, Lennox et Addington, Northumberland, Ottawa, Peterborough, Prescott et Russell, Renfrew

Bureau des services aux municipalités – Région de l'Ouest

659 Exeter Road, 2^e étage
London (Ontario) N6E 1L3
Renseignements généraux : 519 873-4020
Sans frais : 1 800 265-4736
Télécopieur : 519 873-4018

Responsable : Tony Brutto, chef d'équipe, services régionaux de logement
Téléphone : 519 873-4032
Courriel : tony.brutto@ontario.ca

Aire de services : Brantford, Bruce, Chatham-Kent, Dufferin, Grey, Hamilton, Huron, Lambton, London, Niagara, Norfolk, Oxford, St. Thomas, Stratford, Waterloo, Wellington, Windsor

Bureau des services aux municipalités – Région du Nord-Est

159, rue Cedar, bureau 401
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Renseignements généraux : 705 564-0120
Sans frais : 1 800 461-1193
Télécopieur : 705 564-6863

Responsable : Cindy Couillard, chef d'équipe, services régionaux de logement
Téléphone : 705 564-6808
Courriel : cindy.couillard@ontario.ca

Aire de services : Algoma, Cochrane, Grand Sudbury, Manitoulin-Sudbury, Nipissing, Parry Sound, Sault Ste Marie, Timiskaming.

Bureau des services aux municipalités – Région du Nord-Ouest

435, rue James, bureau 223
Thunder Bay (Ontario) P7E 6S7
Renseignements généraux : 807 475-1651
Sans frais : 1 800 465-5027
Télécopieur : 807 475-1196

Responsable : Peter Boban, chef d'équipe, services régionaux de logement
Téléphone : 807 473-3017
Courriel : peter.boban@ontario.ca

Aire de services : Kenora, Rainy River, Thunder Bay

Direction des programmes de logement - Toronto

777, rue Bay, 14^e étage
Toronto (Ontario) M5G 2E5
Télécopieur : 416 585-7003

Responsable : Walter Battello, responsable de la gestion des comptes, Unité de la prestation des services régionaux
Téléphone : 416 585-6480
Courriel : walter.battello@ontario.ca

Aire de services : Toronto