

**Amélioration des systèmes de logement
avec services de soutien et de logement
communautaire**

Guide de discussion

Table des matières

Introduction	2
Contexte.....	4
Logement avec services de soutien	5
Logement communautaire	8
Faites-nous part de vos idées	9
Améliorer les systèmes de logement avec services de soutien et de logement communautaire	11
1. Offre – Protéger, croître et améliorer l’offre	11
2. Accès – Faciliter le jumelage des personnes avec le logement et les soutiens appropriés.....	14
3. Efficience – Mettre en commun les ressources de divers ministères pour maximiser leur effet dans la collectivité	17
4. Besoins complexes – Mieux appuyer les personnes qui ont besoin de soutiens offerts par différents systèmes	19
5. Modes de prestation des programmes – Appuyer les modèles de prestation des soins fondés sur les pratiques exemplaires.....	20
Améliorer les soutiens pour tous – Intersection de diverses clientèles	21
Votre vie privée nous importe	22

Introduction

Le gouvernement de l'Ontario procure de l'assistance à certaines des personnes les plus vulnérables de l'Ontario par l'entremise d'un éventail de soutiens (p. ex. aide sociale, soutiens aux personnes ayant des troubles mentaux ou dépendances, services d'aide au logement et de prévention de l'itinérance). Les personnes vulnérables interagissent également avec une variété de secteurs, dont la justice, les services liés à la santé et l'éducation.

Le gouvernement s'emploie à améliorer l'efficacité et l'efficacités des programmes et services qu'il offre dans le but de maximiser les retombées de ses investissements pour les personnes nécessiteuses. Pour y parvenir, il a entrepris plusieurs transformations, dont la transformation des soins de santé.

Le ministère des Affaires municipales et du Logement est le principal responsable des politiques touchant le logement et l'itinérance en Ontario. Il collabore étroitement avec d'autres ministères (p. ex. Santé, Services à l'enfance et Services sociaux et communautaires, Solliciteur général, Services aux aînés et Accessibilité, Affaires autochtones) pour agir de façon concertée afin de résoudre les questions de logement et d'itinérance, sur lesquelles d'autres enjeux, ministères et (ou) systèmes peuvent se répercuter. Le ministère de la Santé et le ministère de Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires financent également des services et programmes de logement avec services de soutien qui sont conçus de façon à combler les besoins de populations vulnérables clés, et jouent un rôle clé dans leur prestation.

Le gouvernement a pris des mesures pour régler certains des défis les plus urgents, y compris un manque d'unités, d'abordabilité et de viabilité. Les mesures prises incluent ce qui suit :

- **Stratégie de renouvellement du secteur du logement communautaire** de l'Ontario, qui porte sur le maintien, la réparation et la croissance du système de logement communautaire. Pour obtenir davantage d'information sur la stratégie, consultez : <https://www.ontario.ca/fr/page/strategie-de-renouvellement-du-secteur-du-logement-communautaire>
- Plan d'action pour l'offre de logements de l'Ontario, intitulé **Plus d'habitations, plus de choix**, qui facilite la construction rapide de logements et favorise l'aménagement des bons types de logements aux bons endroits. Pour obtenir davantage d'information sur le plan d'action, consultez : <https://www.ontario.ca/fr/page/plus-dhabitations-plus-de-choix-plan-daction-pour-loffre-de-logements-de-lontario>

En ce qui a trait à l'itinérance, le ministère a suspendu l'obligation qu'ont les gestionnaires de services d'effectuer le dénombrement des sans-abri en 2020 en raison de limites et de lacunes associées aux différentes méthodologies employées en 2018. De nombreux gestionnaires de services utilisent maintenant des techniques de collecte de données en temps réel, parfois appelées des listes par nom¹.

En reconnaissance du rôle critique que joue le logement avec services de soutien dans le système de logement plus vaste et lorsqu'il s'agit d'aider les personnes vulnérables, le gouvernement s'est engagé en 2019 à entreprendre un **examen exhaustif des programmes de logement avec services de soutien de la province** pour améliorer les services dont bénéficient les gens, accroître l'efficacité du système et aider à prévenir et à éliminer l'itinérance.

Afin d'appuyer cet engagement, nous menons une série d'activités de mobilisation régionales partout dans la province pour obtenir votre point de vue sur la façon d'améliorer le système de logement avec services de soutien de l'Ontario. Nous profitons également de cette occasion pour obtenir votre point de vue sur certaines questions relatives au logement communautaire.

Le but de cette initiative n'est pas de modifier le niveau de financement du logement avec services de soutien dans la province, mais bien d'assurer l'utilisation optimale des ressources existantes, de façon à maximiser leur impact et à mettre à la disposition des gens un logement stable et les outils requis pour vivre de façon autonome.

Nous voulons connaître vos meilleurs conseils à l'égard des questions que nous posons dans ce guide de discussion. Si vous n'êtes pas en mesure d'assister à une séance de mobilisation communautaire, n'hésitez pas à nous faire parvenir vos observations à housingpolicy@ontario.ca.

¹ Le terme « liste par nom » fait référence à une liste « en temps réel » de personnes en situation d'itinérance au sein d'une collectivité. Les listes par nom incluent des renseignements sur les besoins des personnes sans-abri afin de prioriser les cas et d'aiguiller les personnes vers les services d'aide au logement et soutiens locaux appropriés. Le terme « en temps réel » fait référence au fait que ces listes sont maintenues à jour et que l'information qu'elles contiennent est utilisée à intervalles réguliers.

Contexte

Les programmes de logement avec services de soutien et de logement communautaire sont des composantes importantes du système de logement de l'Ontario et procurent de l'assistance à certaines des personnes les plus vulnérables de l'Ontario.

Le terme « **logement avec services de soutien** » désigne un amalgame de mesures d'aide au logement (p.ex. loyer indexé sur le revenu¹, supplément au loyer, foyers de groupe) et de services de soutien (p. ex., counseling, préparation à la vie quotidienne, activités de la vie quotidienne) grâce auquel les personnes dans le besoin peuvent vivre de la façon la plus autonome possible au sein de leur collectivité.

Les **logements communautaires** sont des logements qui appartiennent aux sociétés de logement sans but lucratif, aux coopératives de logement, aux administrations municipales et aux conseils d'administration de district des services sociaux et qui sont gérés par ceux-ci. Ces fournisseurs offrent des logements à loyer subventionné ou du segment d'entrée de gamme du marché, parfois appelés logements sociaux ou abordables.

¹ L'aide offerte sous forme de loyer indexé sur le revenu peut être offerte à différents types de locataires, y compris les personnes habitant dans des logements avec services de soutien et des logements communautaires.

Cette initiative a été conçue pour recueillir des commentaires sur des occasions spécifiques et tangibles d'améliorer les systèmes de logement avec services de soutien et de logement communautaire.

Les programmes de logement avec services de soutien et de logement communautaire se heurtent à certains des mêmes défis. Parmi ces défis figurent une demande supérieure à l'offre, des mécanismes d'accès pouvant créer des difficultés aux utilisateurs et à leurs familles, et, dans le cas des personnes ayant des besoins complexes, des difficultés associées au fait de devoir obtenir des services auprès de systèmes de services multiples.

Il est également reconnu que les systèmes de logement avec services de soutien et de logement communautaire sont essentiels pour prévenir et éliminer l'itinérance.

Le gouvernement a pris des mesures pour surmonter ces défis et appuyer la vision de l'Ontario relative au logement, soit *que tous les Ontariens et toutes les Ontariennes puissent trouver une habitation qui répond à leurs besoins et à leur budget.*

Nous cherchons à améliorer les systèmes de logement avec services de soutien et de logement communautaire, et à resserrer les liens entre eux. Nous comptons réunir une grande variété de parties prenantes pour discuter de questions communes et de défis propres à l'un ou l'autre de ces systèmes.

Les programmes de logement avec services de soutien et de logement communautaire entretiennent également des liens importants avec d'autres systèmes, y compris les systèmes relatifs à la santé, à la santé mentale et aux dépendances, aux services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et à l'aide sociale, dont beaucoup font eux-mêmes l'objet d'initiatives variées (p. ex. transformation du système de santé).

Logement avec services de soutien

Éléments clés du logement avec services de soutien

- Trois ministères provinciaux supervisent et financent le logement avec services de soutien : ministère des Affaires municipales et du Logement, ministère de la Santé et ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.
- La province investit annuellement plus de deux milliards de dollars dans les programmes de logement avec services de soutien.
- Les programmes de logement avec services de soutien de l'Ontario comptent une clientèle annuelle d'environ 45 000 personnes.

Les programmes de logement avec services de soutien aident les Ontariens et les Ontariennes vulnérables à garder la santé et à conserver un logement approprié dans leur collectivité. Il a été démontré que cette forme de logement stable accompagné de soutiens communautaires améliore la situation des personnes qui ont besoin à la fois d'aide au logement et de services de soutien pour maintenir le plus grand degré d'autonomie possible. Les programmes de logement avec services de soutien appuient aussi les priorités du gouvernement, comme l'amélioration des soins de santé et l'élimination de la médecine de couloir.

Les programmes de logement avec services de soutien aident un éventail d'Ontariens et d'Ontariennes, dont :

- des personnes ayant des problèmes de santé mentale et (ou) de dépendance
- des personnes ayant une déficience intellectuelle
- des personnes qui sont sans abri ou susceptibles de le devenir
- des personnes ayant des handicaps physiques et autres
- des personnes autochtones ayant des besoins en matière de soutien
- des personnes âgées fragiles/à risque
- des personnes aux prises avec le VIH/sida
- des jeunes quittant un milieu de soins
- des survivantes de violence familiale
- des survivantes de la traite des personnes
- des personnes ayant subi un traumatisme crânien
- des personnes quittant un établissement correctionnel, un hôpital ou d'autres systèmes

Cadre stratégique pour le logement avec services de soutien

En 2017, la province a publié un cadre stratégique pour le logement avec services de soutien et un guide de meilleures pratiques. Le cadre stratégique présente une vision de système de logement avec services de soutien qui est moderne et axé sur la personne :

Vision du logement avec services de soutien en Ontario

Toute personne dans le besoin a un logement avec services de soutien qui est abordable, sûr et de qualité, se sent capable de mener la vie la plus autonome possible et s'épanouit dans la collectivité de son choix.

La province a élaboré ce cadre stratégique en collaboration étroite avec des parties prenantes et partenaires des secteurs du logement, de la santé, des services communautaires et des services à la jeunesse, et des locataires de logements avec services de soutien.

Le guide des meilleures pratiques est un document d'accompagnement du cadre stratégique qui vise à servir de ressource pour les personnes et les organismes qui interagissent avec le système de logement avec services de soutien et d'autres systèmes/services connexes.

Le cadre stratégique sert de fondation en vue d'orienter les activités d'amélioration du logement avec services de soutien de la province. Vous trouverez le cadre et le guide aux adresses suivantes :

<http://www.mah.gov.on.ca/AssetFactory.aspx?did=15986>

<http://www.mah.gov.on.ca/AssetFactory.aspx?did=15988>

Aperçu du système

En Ontario, la prestation de programmes de logement avec services de soutien exige de collaborer avec une grande variété de partenaires, y compris :

- des gestionnaires de services et administrateurs de programmes à l'intention des Autochtones
- des réseaux locaux d'intégration des services de santé/l'agence Santé Ontario et les régions
- des bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle
- des fournisseurs de logements
- des organismes communautaires.

Le graphique ci-après offre un aperçu de haut niveau des programmes de logement avec services de soutien de l'Ontario. Les cases ont été dessinées plus ou moins à l'échelle pour tenir compte des différents niveaux de financement.

Investissement annuel de 2 M\$+ dans 20 programmes de logement avec services de soutien comptant une clientèle de 45 000+ personnes¹



REMARQUES

- ¹ Inclut le financement de tous les soutiens et services fournis dans le cadre de ces programmes.
- ² Inclut une variété de soutiens personnels aux activités de la vie quotidienne obtenus par l'entremise du logement sans être directement liés au logement.
- ³ Fonds en vue d'appuyer les composantes de tous les programmes de logement avec services de soutien du MSAN (la composante d'aide au logement est financée par l'entremise d'autres programmes du MSAN énumérés).
- ⁴ Ce programme est actuellement en cours de modernisation (p.ex. procurer aux gens les soutiens appropriés) – Les foyers communautaires sont la version modernisée du programme.
- ⁵ La province et la ville de Toronto se partagent les coûts du programmes (80 % pour la province, 20 % pour la ville de Toronto).
- ⁶ Les gestionnaires de services ont la flexibilité d'octroyer les fonds dans quatre catégories différentes de services, y compris « Logements avec soutiens connexes » (c'est-à-dire logements avec services de soutien).
- ⁷ Inclut la résidence McNeill, A Different Street Ottawa, Youth Justice Housing Support et la résidence Fernie.

Logement communautaire

Éléments clés du logement communautaire

- Les gestionnaires de services sont les principaux bailleurs de fonds des logements communautaires, et sont responsables de leur administration.
- Le logement social, qui constitue un type de logement communautaire, sert plus de 250 000 familles et personnes partout en Ontario. De ces ménages, environ 185 000 paient un loyer indexé sur le revenu; les autres paient un loyer du marché modéré.
- Les logements communautaires représentent plus de 20 % de tous les logements locatifs construits dans un but particulier en Ontario.

En avril 2019, le gouvernement a rendu publique la Stratégie de renouvellement du secteur du logement communautaire, qui décrit comment il collaborera avec ses partenaires pour assurer la stabilisation et la croissance du secteur du logement communautaire.

Le logement communautaire est une ressource communautaire essentielle. Bien que la plupart des Ontariens et des Ontariennes trouvent un logement sur le marché privé, de nombreux ménages à faible revenu ont besoin d'une forme quelconque d'assistance offerte par le système de logement communautaire.

Les logements sociaux ont été créés à l'origine entre les années 1950 et 1995, dans le cadre de programmes des gouvernements fédéral et provincial.

Depuis 2002, les programmes de logements abordables ont mené à la construction d'environ 21 800 unités locatives dont le loyer est maintenu à 80 % ou moins du loyer moyen du marché pendant au moins 20 ans. Parmi ces unités figurent à la fois des logements communautaires et des logements du marché.

Faites-nous part de vos idées

Les programmes de logement avec services de soutien et de logement communautaire ont pour but commun d'aider les Ontariens et les Ontariennes vulnérables à se doter d'un logement stable, et ce, qu'il s'agisse de personnes à revenu faible ayant besoin d'un logement abordable, de personnes aux prises avec un trouble mental, une dépendance et (ou) d'autres difficultés, ou des personnes sans abri ou susceptibles de le devenir.

Le gouvernement souhaite obtenir l'avis de parties prenantes et de partenaires sur la façon de faire en sorte que les programmes de logement avec services de soutien et de logement communautaire aident davantage les gens et qu'on maximise l'impact des ressources disponibles.

Malgré de nombreux chevauchements entre les programmes de logement avec services de soutien et les programmes de logement communautaire, et entre leurs clientèles, l'information et les questions du présent guide tiennent compte d'importantes différences entre ces programmes sur le plan de leur structure, de leur financement et de leur administration.

Le gouvernement aimerait obtenir vos observations à propos de cinq dimensions clés :

1. **Offre** – Protéger, croître et améliorer l'offre
2. **Accès** – Faciliter le jumelage des personnes avec le logement et les soutiens appropriés
3. **Efficienc**e – Mettre en commun les ressources de divers ministères pour maximiser leur effet dans la collectivité
4. **Besoins complexes** – Mieux appuyer les personnes qui ont besoin de soutiens offerts par différents systèmes
5. **Modes de prestation des programmes** – Aligner les modes désuets de prestation des services sur les pratiques exemplaires actuelles

Les programmes de logement avec services de soutien et de logement communautaire s'adressent à une variété de clientèles. En ce qui a trait aux dimensions susmentionnées, nous souhaiterions obtenir votre avis sur la façon dont ces programmes peuvent davantage aider les clientèles suivantes :

- personnes ayant des problèmes de santé mentale et (ou) de dépendance
- personnes ayant une déficience intellectuelle
- personnes qui sont sans abri ou susceptibles de le devenir
- personnes ayant des handicaps physiques ou autres
- personnes autochtones
- Francophones
- personnes âgées fragiles/à risque
- personnes aux prises avec le VIH/sida
- jeunes quittant un milieu de soins
- survivantes de violence familiale

- survivantes de la traite des personnes
- personnes ayant subi un traumatisme crânien
- personnes quittant un établissement correctionnel, un hôpital ou d'autres systèmes.

Nous aimerions également savoir comment ces programmes pourraient être plus sensibles à une variété d'autres identités, souvent croisées (p. ex. communautés racialisées et LGBT2SQ+²).

Ce guide de discussion offre de l'information sur les programmes de logement avec services de soutien et de logement communautaire, et contient une liste de questions auxquelles nous aimerions connaître vos réponses.

Faites-nous part de vos idées par courriel, à housingpolicy@ontario.ca, d'ici le 31 mai 2020.

² LGBT2SQ+ est un acronyme qui signifie lesbienne, gai, bisexuel(le), transgenre, queer, en questionnement et bispituel(le).

Améliorer les systèmes de logement avec services de soutien et de logement communautaire

Dans les prochaines sections, nous aimerions obtenir votre avis sur la façon d'améliorer les systèmes de logement avec services de soutien et de logement communautaire pour mieux aider les personnes ayant une variété de besoins à obtenir et à conserver un logement approprié.

1. Offre – Protéger, croître et améliorer l'offre

La demande de logements avec services de soutien et de logements communautaires surpasse l'offre actuelle. Les gens doivent souvent attendre plusieurs années avant d'obtenir le logement dont ils ont besoin. De plus, de nombreuses personnes ont besoin d'un logement avec services de soutien pendant une période prolongée, ce qui réduit le parc de logements à la disposition de nouveaux locataires.

Beaucoup des logements communautaires de l'Ontario sont âgés et nécessitent des réparations majeures. Cette situation a également des répercussions sur certains secteurs du système de logement avec services de soutien de l'Ontario, particulièrement les logements réservés aux personnes recevant des services de soutien, qui se trouvent dans des édifices où toutes les unités locatives incluent des services de soutien.

De plus, les exigences originales des programmes de logements communautaires et de logements réservés aux personnes recevant des services de soutien arrivent à échéance, et certains fournisseurs de logements ne sont pas certains de la suite des choses. Le gouvernement cherche à cerner des occasions de maintenir et d'accroître l'offre de ce type de logements, en collaboration avec ces fournisseurs, les gestionnaires de services et les administrateurs de programmes à l'intention des Autochtones.

Que pensez-vous?

Questions générales :

1. À quels obstacles vous êtes-vous heurtés au moment d'assurer et de maintenir l'offre de ces logements dans votre collectivité?
2. Outre l'investissement de nouveaux fonds, quelles mesures spécifiques la province pourrait-elle prendre pour aider à protéger et à accroître l'offre de logements avec services de soutien et de logements communautaires?
 - a. Des changements pourraient-ils être apportés aux règles de programme actuelles pour faire croître l'offre?
 - b. Comment pourrait-on rationaliser les processus d'approbation municipaux et provinciaux pour accroître le nombre d'unités offertes?
3. Comment le gouvernement peut-il aider les fournisseurs de logements à mieux tirer avantage de leurs immobilisations actuelles afin de protéger et d'accroître l'offre?

4. Pourrait-on profiter d'occasions de partenariats intersectoriels qui pourraient aider à croître l'offre? Que doit-on faire pour faciliter l'établissement de tels partenariats?

Questions relatives au logement avec services de soutien :

5. Votre organisation a-t-elle exploré ou saisi des occasions de créer de nouveaux logements avec services de soutien? Veuillez décrire les nouvelles occasions novatrices dont vous avez tiré parti (p. ex. utilisation de terrains municipaux excédentaires, conversion/transformation de biens existants, établissement de partenariats intersectoriels novateurs) et (ou) les défis auxquels vous vous êtes heurtés. Si votre organisation n'a pas exploré de telles occasions, qu'est-ce qui l'en a empêchée?
6. Lorsque des locataires de logements avec services de soutien n'ont plus besoin de soutien ou désirent quitter leur logement, quels types d'approches peut-on adopter ou de possibilités peut-on saisir pour favoriser leur transition harmonieuse vers d'autres types de logements, tout en respectant les dispositions de la *Loi sur la location à usage d'habitation* (p. ex. maintien dans les lieux)?

Questions à l'intention des fournisseurs de logements avec services de soutien financés par le ministère de la Santé :

7. La vérificatrice générale a recommandé que le ministère de la Santé collabore avec les parties prenantes pour élaborer un modèle ou programme qui permettrait aux locataires de logements avec services de soutien de faire la transition vers d'autres types de logements. En tenant compte du fait qu'un tel programme devra être axé sur le respect des choix des locataires et des dispositions relatives au maintien dans les lieux, veuillez nous faire part de vos idées sur ce qui suit :
 - les composantes à inclure à un tel programme pour en assurer le succès (p. ex. subvention au logement, soutien à la transition)
 - la façon de concevoir un tel programme pour faire la distinction entre les usagers de programmes de suppléments au loyer et les usagers de programmes de logements réservés aux personnes recevant des services de soutien
 - le degré d'intérêt qu'auraient, selon vous, vos locataires à l'égard d'un tel programme (c'est-à-dire, des locataires se sont-ils dits intéressés à aménager dans un autre type de logement?)
 - les défis et (ou) obstacles auxquels vous pensez qu'un tel programme se heurtera.
8. La fin des accords d'exploitation conclus dans le cadre de programmes de logements réservés aux personnes recevant des services de soutien donne aux fournisseurs sans but lucratif l'occasion d'évaluer leurs options et possibilités. Si l'accord d'exploitation que votre organisation a conclu avec le ministère de la Santé s'apprête à prendre fin, veuillez nous indiquer :
 - a. Que comptez-vous faire des unités locatives? (p. ex. continuer de les exploiter de la façon actuelle, les réaménager, les vendre et réinvestir dans des nouveaux logements)

- b. Quels facteurs ont eu une influence sur votre décision? (p. ex. combler les besoins des clients, priorités organisationnelles)
 - c. Comment le ministère de la Santé peut-il encourager votre organisation à continuer à utiliser ses unités actuelles pour offrir des programmes de logement avec services de soutien ou à réinvestir les bénéfices obtenus de la vente de ces unités dans la création de nouveaux logements? Veuillez tenir compte des incitatifs législatifs, stratégiques et liés aux programmes, en plus des incitatifs monétaires.
9. Lorsqu'on parle de logement avec services de soutien, les pressions auxquelles font face les collectivités varient d'une localité à l'autre. Selon vous :
- a. Quels types de programmes offrirait les logements avec services de soutien dont a le plus besoin votre collectivité?
 - b. Quels types de programmes de logement avec services de soutien votre organisation souhaite-t-elle offrir dans l'avenir?
 - c. En matière d'investissement, la priorité devrait-elle être accordée à certaines clientèles en particulier?
10. Qui sont les principaux acteurs du logement avec services de soutien dans votre collectivité? Y a-t-il d'autres entités locales qui, selon vous, pourraient jouer un rôle important dans l'offre de soutiens et (ou) de logements? Quelles sont-elles et quel(s) rôle(s) pensez-vous qu'elles puissent jouer? À votre avis, quel(s) rôle(s) peut occuper le ministère de la Santé lorsqu'il s'agit de les encourager à mettre au point et (ou) offrir des programmes de logement avec services de soutien?

Questions relatives au logement communautaire :

11. Outre que l'octroi de financement, quelles mesures précises la province pourrait-elle prendre pour inciter les fournisseurs de logements communautaires à continuer de participer au système de logement communautaire lorsque leurs obligations originales auront pris fin?
12. Quels sont les éléments constitutifs d'une relation réussie entre un fournisseur de logements et le gestionnaire de services/l'administrateur de programmes à l'intention des Autochtones dans le but d'assurer le maintien de l'offre de logements communautaires? La province a-t-elle un rôle à jouer dans cette relation?

2. Accès – Faciliter le jumelage des personnes avec le logement et les soutiens appropriés

Coordination de l'accès des personnes sans abri au logement et aux services de soutien

L'itinérance n'est pas uniquement une question de logement. Le soutien aux personnes sans abri ou susceptibles de le devenir exige l'intervention d'une variété de systèmes (p. ex. santé, services sociaux, justice). Pour être efficace, ce soutien nécessite un haut niveau de coordination entre ces systèmes, à l'échelle provinciale et locale.

De nombreuses collectivités ne bénéficient pas d'un accès coordonné aux systèmes en place :
Par conséquent :

- certaines personnes peuvent être contraintes à « raconter leur histoire » à plusieurs reprises et à présenter des demandes à une variété de fournisseurs de services de différents secteurs
- la communication de renseignements utiles entre les secteurs de la collectivité peut être entravée
- le temps consacré à aider directement les usagers peut être réduit en raison du manque d'efficacité sur le plan administratif
- des listes d'attente contenant des données obsolètes et peu fiables, et des doublons, peuvent nuire à la compréhension claire des besoins d'ensemble en matière de logements et des soutiens requis.

Le manque de coordination peut faire en sorte que les gens n'aient pas accès aux logements et (ou) soutiens les plus appropriés selon leurs besoins.

Un système d'accès coordonné est un système qui, à l'échelle de la collectivité, rationalise le processus d'accès des personnes sans abri ou susceptibles de le devenir au logement et aux services personnalisés dont elles ont besoin pour obtenir un logement stable.

Les systèmes d'accès coordonné comptent généralement plusieurs composantes mises en place à l'échelle communautaire, y compris :

- de l'information sur les programmes et les services offerts
- un processus et une structure d'admission uniformisés, établis de façon concertée
- un processus commun d'évaluation et de priorisation de la clientèle
- des processus d'aiguillage visant à jumeler les personnes aux logements et services de soutien appropriés.

De nombreuses collectivités ont pris des mesures positives pour résoudre cette question, comme la mise en œuvre de systèmes d'accès coordonné (p. ex. le Centre d'enregistrement pour les logements sociaux d'Ottawa coordonne l'accès aux logements communautaires et logements avec services de soutien). De plus, à Toronto, l'Access Point offre un point d'accès centralisé aux services de soutien en santé mentale et en toxicomanie et aux logements avec services de soutien. Il assure l'accès coordonné à différents services par l'entremise d'un seul processus de demande d'admission et d'évaluation.

Meilleur accès à un éventail de possibilités de logement

L'amélioration de l'accès à une variété d'options en matière de logement, des logements du marché aux logements communautaires en passant par les prestations de logement transférables, fait partie intégrante de l'aide aux personnes ayant besoin de soutiens.

Beaucoup de personnes ont de la difficulté à accéder au système de logement communautaire. Le modèle actuel de listes d'attente d'un logement communautaire est obsolète et ne réussit pas toujours à jumeler les personnes ayant les besoins les plus impérieux aux logements qui leur conviennent le mieux. De plus, sa coordination avec les autres types de programmes de logement communautaire, comme les programmes de logement abordable, ou les services de soutien dont ont besoin certaines personnes, est souvent défailante.

En 2017, la vérificatrice générale a fait remarquer que les demandeurs n'étaient pas placés sur les listes d'attente par ordre prioritaire, selon leurs besoins réels en matière de logement, et que d'autres provinces arrivaient mieux à intégrer les soutiens au logement et à l'emploi.

Dans le cadre de sa Stratégie de renouvellement du secteur du logement communautaire, la province s'est engagée à examiner les façons de transformer le modèle existant de listes d'attente d'assistance sous forme de loyer indexé sur le revenu en un modèle mieux apte à jumeler les demandeurs au logement qui répond à leurs besoins.

La province s'est également engagée à explorer les occasions d'accroître l'autonomie financière des locataires et à aider ceux-ci à quitter le secteur du logement communautaire, le cas échéant.

Que pensez-vous?

Questions générales :

1. À quoi ressemble un système d'accès coordonné efficace? Quelles sont certaines de ses composantes clés (p. ex. évaluation, priorisation, aiguillage)?
2. Si vous êtes gestionnaire de services et que vous avez mis en œuvre des systèmes d'accès coordonné :
 - À quels défis vous êtes-vous heurtés, et comment les avez-vous surmontés?
 - Vos efforts ont-ils fait ressortir des pratiques exemplaires?
3. Comment les listes par nom, c'est-à-dire les listes « en temps réel » de personnes en situation d'itinérance dans une collectivité, appuient-elles l'élaboration de systèmes d'accès

coordonné? Comment la province peut-elle adopter une approche de listes par nom partout en Ontario à compter de 2021?

4. Compte tenu du fait que de nombreux gestionnaires de services se convertissent graduellement à l'accès coordonné (particulièrement les personnes qui travaillent avec l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance), comment la province peut-elle favoriser l'adoption plus généralisée de ce type d'accès?
5. Si vous êtes gestionnaire de services et que vous n'avez pas mis en œuvre des systèmes d'accès coordonné, que percevez-vous comme obstacles à l'accès coordonné? Quel rôle la province pourrait-elle jouer pour aider à surmonter ces obstacles?
6. Quel rôle les systèmes de données jouent-ils sur le plan de l'accès coordonné? L'utilisation de meilleurs systèmes de données permet-elle d'obtenir de meilleurs résultats?

Questions relatives au logement avec services de soutien :

7. Du point de vue du logement avec services de soutien, à quoi ressemble une coordination efficace avec d'autres systèmes?
8. Comment le gouvernement peut-il faciliter l'accès des gens aux services des différents systèmes dont ils ont besoin (p. ex. logement, santé, services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, justice)?

Logement communautaire :

9. Quels changements permettraient aux gens d'évoluer plus facilement au sein du système de logement communautaire?
10. Y a-t-il des règles que la province pourrait changer pour réduire les temps d'attente et aider les gens à obtenir un logement en temps opportun?
11. Comment pouvons-nous nous convertir à une approche axée sur les besoins dans le secteur du logement communautaire? Comment devrait-on délimiter le besoin en matière de logement, et lui accorder la priorité?
12. Comment pouvons-nous aider les ménages qui sont bien placés pour quitter le système de logement communautaire en faveur d'autres options de logement appropriées (p. ex. prestation de logement transférable, logement du marché)?

3. Efficience – Mettre en commun les ressources de divers ministères pour maximiser leur effet dans la collectivité

Le gouvernement veut s'assurer que ses investissements dans les services et soutiens aux personnes sans abri, y compris le logement avec services de soutien, sont axés dans la mesure du possible sur la prévention de l'itinérance et l'obtention d'une stabilité à long terme sur le plan du logement.

Comme nous l'indiquions plus tôt, cette initiative n'a pas pour but de modifier le niveau de financement des programmes de logement avec services de soutien offerts par le gouvernement. Elle a pour but d'assurer l'utilisation optimale des ressources existantes, de façon à maximiser leur impact et à mettre à la disposition des gens un logement stable et les outils requis pour vivre de façon autonome.

À l'heure actuelle, 20 programmes provinciaux de logement avec services de soutien reçoivent des fonds de trois ministères provinciaux. Ces programmes ont été mis en place au fil des ans pour relever des défis particuliers et aider des clientèles particulières ayant besoin d'assistance. Par conséquent, les programmes offerts et les soutiens qui les accompagnent sont souvent adaptés aux besoins de différentes clientèles. Or, les règles adoptées et exigences sur le plan de la transmission d'informations varient souvent d'un programme à l'autre. Cela peut limiter la capacité des gestionnaires et fournisseurs de services d'aider les gens de la façon la plus efficace et efficiente possible.

De façon similaire, le système de logement communautaire de l'Ontario s'est transformé au fil des décennies et peut parfois prendre la forme d'un labyrinthe de règles complexes et de formalités administratives. Dans le cadre de sa Stratégie de renouvellement du secteur du logement communautaire, le gouvernement a pris des mesures initiales pour améliorer l'efficience en simplifiant les règles de calcul du loyer indexé sur le revenu. D'autres mesures peuvent également être prises. Les fournisseurs, les gestionnaires de services et les administrateurs de programmes à l'intention des Autochtones nous disent qu'ils consacrent trop de temps à la rédaction de rapports et à l'administration, et pas assez de temps à aider directement les locataires. Des règles désuètes et inefficaces peuvent entraver les fournisseurs de logements dans la gestion des actifs, la construction de nouveaux logements et l'offre de services novateurs aux gens qui en ont besoin.

Que pensez-vous?

Questions générales :

1. Y a-t-il des occasions de favoriser une plus grande innovation dans les secteurs du logement avec services de soutien et du logement communautaire? Y a-t-il des occasions de réduire le fardeau administratif des gestionnaires de services/administrateurs de programmes à l'intention des Autochtones, des fournisseurs et des locataires?
2. Certaines règles ou exigences pourraient-elles être modifiées ou éliminées pour favoriser la prestation plus efficiente de services?
3. À long terme, comment pouvons-nous assurer le meilleur rapport qualité-prix possible en créant des systèmes de logement avec services de soutien et de logement communautaire efficients et viables?

Questions relatives au logement avec services de soutien :

4. Quels défis et (ou) avantages associe-t-on à l'approche actuelle de l'Ontario en matière de services et de programmes de logement avec services de soutien (p. ex. variété de programmes adaptés de logement avec services de soutien offerts par trois ministères provinciaux)?
5. Y a-t-il des occasions de rationaliser les programmes de logement avec services de soutien pour mieux répondre aux besoins des gens et créer un système plus efficient et axé sur les clients (p. ex. exigences communes de transmission de données, rôles et responsabilités plus clairs, meilleures directives de la province en matière de coordination des services entre les secteurs et à l'échelle du système)?

4. Besoins complexes – Mieux appuyer les personnes qui ont besoin de soutiens offerts par différents systèmes

Les personnes ayant besoin d'un logement avec services de soutien nécessitent parfois des soutiens d'une multitude de systèmes et programmes. Par exemple, une personne pourrait avoir un problème de santé mentale et de dépendance, et une déficience intellectuelle, et être sans abri.

Or, le système de logement avec services de soutien de l'Ontario a été largement conçu pour aider les personnes ayant des besoins uniques ou distincts. Par exemple :

- les programmes du ministère des Affaires municipales et du Logement aident principalement les personnes sans abri ou susceptibles de le devenir, et les personnes autochtones;
- les programmes du ministère de la Santé aident principalement les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale et de dépendance, mais aussi les personnes âgées à risque, les personnes aux prises avec le VIH/sida, les personnes ayant des handicaps physiques et les personnes ayant des traumatismes crâniens;
- les programmes du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires aident principalement les personnes ayant des déficiences intellectuelles, mais aussi les personnes qui sont ou risquent d'être victimes de violence fondée sur le sexe ou de traite des personnes, les jeunes et les personnes autochtones.

Que pensez-vous?

1. Quels sont certains des défis actuels que pose l'élaboration de projets de logement avec services de soutien intersectoriels à l'intention des personnes ayant des besoins complexes?
2. Y a-t-il des exemples de projets locaux novateurs de logement avec services de soutien offrant de l'aide à des personnes ayant des besoins complexes? Quels étaient les facteurs de succès critiques?
3. Comment la province peut-elle donner de meilleures directives relativement à la coordination de services entre les secteurs afin de mieux aider les personnes ayant des besoins complexes?

5. Modes de prestation des programmes – Appuyer les modèles de prestation des soins fondés sur les pratiques exemplaires

Certaines formes de programmes de logement avec services de soutien reposent sur des modèles qui ne respectent pas toujours les meilleures pratiques actuelles.

Certains fournisseurs administrent des programmes de logement basés sur le modèle des foyers d'accueil³ et offrent surtout de l'assistance avec les activités de la vie quotidienne (p. ex. repas, entretien ménager, lessive, soutien à la prise de médicaments) et des activités sociales ou de groupe. Cependant, certaines personnes qui vivent dans de tels logements peuvent avoir d'autres besoins en matière de soutien (p. ex. problèmes de santé mentale et (ou) de dépendance) qui ne sont pas toujours bien comblés.

Certains gestionnaires de services et fournisseurs de services ont pris des mesures pour gérer ce portefeuille au moyen des meilleures pratiques actuelles, dont l'élaboration de plans de soutien individualisés pour les résidents et l'offre de soutiens adaptés aux besoins particuliers de la personne. Le gouvernement veut connaître vos idées sur la façon de favoriser l'adoption plus généralisée de ces meilleures pratiques.

Que pensez-vous?

1. Si vous êtes gestionnaire de services qui a modernisé son portefeuille d'anciens foyers d'accueil :
 - Comment avez-vous procédé? Quelles mesures particulières avez-vous prises?
 - Quelles ressources ont été requises?
 - Comment le MAML pourrait-il encourager la modernisation dans toutes les collectivités?
2. Si vous êtes gestionnaire de services ayant opéré une modernisation limitée :
 - Quels obstacles observez-vous sur le plan de la modernisation?
 - Comment la province pourrait-elle vous aider à vous convertir aux meilleures pratiques?
3. Existe-t-il d'autres modes efficaces de prestation des programmes ou d'autres meilleures pratiques dont vous aimeriez nous faire part?

³ Les anciens foyers d'accueil sont financés par le ministère des Affaires municipales et du Logement, dans le cadre de l'Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités (c'est-à-dire, la catégorie de services « Logements avec soutiens connexes »).

Améliorer les soutiens pour tous – Intersection de diverses clientèles

Les programmes de logement avec services de soutien de l'Ontario aident des clientèles variées, y compris :

- des personnes ayant des problèmes de santé mentale et (ou) de dépendance
- des personnes ayant une déficience intellectuelle
- des personnes qui sont sans abri ou susceptibles de le devenir
- Des personnes ayant des handicaps physiques ou autres
- des personnes autochtones
- des francophones
- des personnes âgées fragiles/à risque
- des personnes aux prises avec le VIH/sida
- des jeunes quittant un milieu de soins
- des survivantes de violence familiale
- des survivantes de la traite des personnes
- des personnes ayant subi un traumatisme crânien
- des personnes quittant un établissement correctionnel, un hôpital ou d'autres systèmes.

Le gouvernement souhaite tout particulièrement obtenir les commentaires de ces clientèles variées et des organisations qui leur prodiguent des services.

Bien que cette activité de mobilisation se veuille inclusive, nous reconnaissons que certaines clientèles ont des perspectives uniques sur la façon dont les programmes de logement avec services de soutien peuvent mieux répondre à leurs besoins. Nous souhaitons en connaître davantage sur les façons de rendre les programmes de logement avec services de soutien et de logement communautaire plus sensibles aux identités diverses et souvent croisées de la population ontarienne (p. ex. communautés racialisées, communautés LGBTQ2SQ+).

Que pensez-vous?

1. Existente-t-il des obstacles ou défis auxquels vous ou les personnes que vous servez vous heurtez personnellement, et dont vous n'avez pas pu nous faire part en répondant aux autres questions?
2. Comment les programmes de logement avec services de soutien ou de logement communautaire pourraient-ils mieux répondre aux besoins particuliers de clientèles variées?

Votre vie privée nous importe

Votre vie privée nous importe. En participant à cet exercice, vous pourriez faire part au gouvernement de l'Ontario de renseignements personnels. Tout renseignement personnel recueilli sera traité conformément à notre [Déclaration concernant la vie privée](#) et utilisé uniquement à des fins de recherche et d'élaboration de politiques relatives au logement. Ces renseignements sont recueillis conformément à l'article 4 de la *Loi sur le ministère des Affaires municipales et du Logement*. Les questions relatives à la collecte de renseignements personnels peuvent être transmises à la personne suivante :

Directeur, Direction des politiques de logement communautaire
Ministère des Affaires municipales et du Logement
777, rue Bay, 14^e étage
Toronto (Ontario) M7A 2J3
Téléphone : 416-585-7544
Courriel : housingpolicy@ontario.ca