

**Étude de cas d'un projet**  
**Cornerstone Community Association**  
**Oshawa (Ontario) (région de Durham)**

## 1. Introduction

La présente étude de cas du centre d'hébergement d'urgence Cornerstone fait partie d'une série d'études de cas de projets qui sont financés, du moins en partie, dans le cadre de l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA) du gouvernement fédéral. L'étude de cas décrit d'abord le projet, dont la situation préalable à la mise en œuvre, ce en quoi le projet consiste et ses objectifs. Elle décrit ensuite l'exécution du projet jusqu'à maintenant. Enfin, elle présente les résultats obtenus jusqu'ici, y compris les commentaires exprimés par des clients, le cas échéant.

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) produit ces études de cas pour aider le gouvernement à comprendre comment fonctionne l'INSA dans différentes collectivités au niveau du projet, évaluer dans quelle mesure les objectifs sont atteints à mi-parcours de cette initiative de trois ans, et déterminer les leçons qui découlent de l'expérience de projets particuliers et qui peuvent s'appliquer à d'autres qui participent à l'Initiative.

Cette étude de cas repose sur un examen de la proposition de projet initiale et d'autres documents existants qui décrivent le projet, ses objectifs et sa contribution aux efforts que prévoit la collectivité pour s'attaquer à l'itinérance, ainsi que sur une série d'entrevues avec des gens qui représentent les groupes suivants :

- les gestionnaires et le personnel du projet
- les clients du projet
- les organismes communautaires œuvrant dans des domaines liés à ce projet qui pourraient avoir des clients en commun avec le projet ou dont les services aux sans-abri pourraient être influencés par le projet

## 2. Description du projet

### Situation antérieure à la mise en œuvre du projet

Depuis 1967, la Cornerstone Community Association Durham Inc. offre un continuum d'options de logement, de services et de mesures de soutien aux hommes sans logis âgés de 16 ans ou plus. Au fil des ans, le personnel a constaté une évolution de la clientèle du centre d'hébergement et, plus précisément, une augmentation du nombre de toxicomanes, de personnes handicapées et de clients aux prises avec des problèmes de santé mentale.

En plus du centre d'hébergement d'urgence situé au centre-ville d'Oshawa, Cornerstone tient plusieurs établissements résidentiels pour les hommes de la région qui sont sans abri. Le personnel de l'organisme exploite un établissement résidentiel communautaire de dix lits pour les ex-détenus des établissements correctionnels fédéraux qui est ouvert 24 heures par jour, sept jours par semaine. En moyenne, les clients y logent pendant une période allant de trois à six mois. En outre, le

personnel supervise un programme de transition de dix lits pour la clientèle. Les résidents bénéficient d'un soutien continu à moyen terme pendant qu'ils acquièrent les aptitudes de base voulues pour vivre de façon autonome. Trois des lits de cet établissement sont réservés à des participants à des programmes de désintoxication.

Les anciens résidents du centre d'hébergement d'urgence peuvent occuper une chambre dans l'un des trois immeubles d'appartements gérés par la Cornerstone Community Association, chacun offrant un niveau croissant d'autonomie aux occupants. Dans le premier immeuble, qui comporte 18 logements, les services complets du personnel du centre d'hébergement sont offerts quotidiennement. Dans le deuxième immeuble, qui compte 28 logements à loyer proportionné au revenu, les résidents peuvent demander l'aide du personnel du centre d'hébergement sur appel. Le troisième immeuble — Northview Meadow Cooperative Homes et Cormark Station — offre 19 logements, où l'on s'attend à ce que les résidents vivent de façon plus autonome.

La Cornerstone Community Association entretient des relations suivies avec le conseil de développement social d'Ajax-Pickering, la commission de logement de Durham, le service de police régional, le service de la santé et les services sociaux régionaux. De plus, Cornerstone s'associe à un certain nombre d'autres organismes communautaires de la région pour appuyer l'Initiative pour les sans-abri, dont l'Association canadienne pour la santé mentale et les services communautaires de Colborne, qui offrent couramment aux clients du centre d'hébergement les services de leurs travailleurs de soutien à la santé mentale. Le personnel de Cornerstone s'en remet à Intercity Health Church Ministries pour les besoins de la clientèle en matière de soins de santé. Cornerstone offre un programme actif d'aumônerie de concert avec des groupes confessionnels locaux. Elle participe à des programmes de déjudiciarisation et collabore avec la Société John Howard. Elle entretient des relations informelles avec le programme YWCA Housing, la banque d'alimentation locale et la halte-accueil Gate 3:16.

Le personnel de Cornerstone a forgé un partenariat unique en son genre avec ses clients. Le personnel et les clients ont contribué à mettre sur pied le programme « Homeless Maze », une initiative de développement économique communautaire gérée par les clients eux-mêmes. L'an dernier, lors du processus de planification communautaire relative à l'itinérance, le groupe du « Homeless Maze » a été invité à faire une présentation sur les difficultés et les obstacles auxquels font face les sans-abri en essayant de manœuvrer dans le filet de sécurité sociale de l'Ontario.

### En quoi le projet consiste

Quand la disponibilité des fonds fédéraux de l'IPAC a été annoncée dans la collectivité, le personnel de l'organisme a présenté une demande de fonds pour des travaux de rénovation à l'étage inférieur du centre d'hébergement d'urgence et pour des travaux d'agrandissement visant à porter de 30 à 40 le nombre de lits. Le Working Together on Homeless Issues Group (WTHIG) appuyait fortement l'augmentation recherchée du nombre de lits au centre d'hébergement, étant donné la croissance de la demande communautaire de services d'hébergement. Le WTHIG a participé au processus de planification communautaire de la région, et le personnel de Cornerstone en fait partie depuis sa création en 1998.

Outre qu'il offre un gîte aux hommes privés de logement, l'organisme les aide à préparer un plan personnalisé qui les amènera à réorienter leur vie. On encourage les clients à tirer parti des services offerts dans la collectivité et on les aide à régler des problèmes personnels (comme la toxicomanie, des problèmes de santé mentale ou de santé physique), à poursuivre des études, à participer à des programmes de préparation à l'emploi, ou à chercher un logement permanent.

### Objectifs du projet

L'objectif est de porter de 30 à 40 le nombre de lits au centre d'hébergement d'urgence pour répondre à la demande croissante de refuge dans la région de Durham, particulièrement l'hiver, et pour améliorer les installations de façon à mieux servir les clients.

### **3. Exécution jusqu'à maintenant**

Les travaux de rénovation vont bon train au centre d'hébergement d'urgence. La nouvelle entrée se trouve à un endroit plus approprié de la structure et elle est accessible aux personnes ayant des déficiences physiques. L'infirmierie a été agrandie de sorte qu'elle puisse accueillir plus de monde. Les installations de la cuisine ont été améliorées, et on poursuit les travaux de rénovation de l'aire des lits à l'étage inférieur afin de pouvoir accueillir dix sans-abri de plus.

### **4. Résultats à ce jour**

#### Observations préliminaires

Bien qu'il soit prématuré d'évaluer les incidences à long terme de la Cornerstone Community Association sur la vie de ses nombreux clients, il est possible de faire les observations préliminaires que voici :

- Le centre d'hébergement d'urgence Cornerstone peut maintenant loger 40 hommes, alors que ce nombre était de 30 avant les travaux de rénovation financés dans le cadre de l'IPAC.
- On nous a dit que les membres de la collectivité locale se plaignaient du fait que les hommes sans abri avaient l'habitude de se rassembler devant l'immeuble Cornerstone, ce qui causait parfois des troubles à l'entrée principale. Dans le centre d'hébergement réaménagé, l'entrée principale se trouve maintenant dans le terrain de stationnement de l'immeuble, de sorte que les sans-abri qui attendent d'entrer au refuge se tiennent à cet endroit plutôt que dans la rue, ce qui aurait réduit la fréquence des troubles dans le quartier.
- Un autre problème associé à l'ancienne structure, c'est que l'immeuble n'était pas accessible aux sans-abri qui avaient de la difficulté à utiliser les escaliers. Les travaux de rénovation financés dans le cadre de l'IPAC comprenaient l'installation d'une rampe permettant aux hommes en fauteuil roulant et à ceux qui ont des problèmes de mobilité d'avoir plus facilement accès à l'immeuble.

- Avant les travaux de rénovation, il n'y avait pas de poste de premiers soins convenable où une infirmière ou une infirmière praticienne pouvait rencontrer les clients pour déterminer leurs problèmes de santé et leur fournir de l'aide. Cornerstone a intégré à son nouveau plan une clinique où l'infirmière peut accueillir les clients sans abri et leur dispenser des soins médicaux.

### Commentaires des clients

Pour avoir une idée des incidences du projet sur les clients, le chercheur a passé une journée à la Cornerstone Community Association, où il s'est entretenu de façon informelle avec environ neuf clients. Il leur a demandé ce qui aurait changé pour eux par suite de la mise en œuvre du projet ou des services supplémentaires rendus possibles par le financement de l'INSA. Les réponses constituent, de par leur nature, les commentaires subjectifs des personnes disposées à répondre.

Voici ce qu'un client a dit : « Je suis arrivé de Toronto. Je suis resté dans des refuges ou j'ai dormi dehors. J'ai fait du vol à l'étalage et je me suis retrouvé en prison pour quatre mois. J'ai été agressé par mon oncle quand j'étais jeune — les hommes sans abri n'osent pas en parler (d'atteinte à la pudeur), mais beaucoup d'entre eux en ont été victimes. Je suis ici depuis une semaine. J'aime bien le refuge; j'obtiens toute l'aide dont j'ai besoin ici. J'ai l'intention de faire du pouce jusqu'à Halifax bientôt. »

Une autre personne a fait la déclaration suivante : « Mon propriétaire m'a mis à la porte parce que je n'avais pas assez d'argent pour payer le loyer. J'ai vécu dans la rue pendant un bout de temps, j'ai quêté et je me suis rendu à Oshawa sur le pouce. C'est ma cinquième visite au refuge; je suis revenu ici plus d'une fois parce qu'ils ont bien pris soin de moi par le passé. J'espère déménager dans une chambre (à Oshawa) cette semaine. »

Voici les commentaires d'un troisième sans-abri : « Je suis un Indien inscrit de la nation crie et je suis ici depuis maintenant une semaine. J'ai vécu dans la rue un certain temps où je n'avais rien de mieux à faire que de fumer de la drogue et de me défoncer; j'aimerais suivre une cure de désintoxication. Quand j'ai demandé aux gens de la rue où je pouvais rester, ils m'ont dit de venir ici — j'obtiens tout ce dont j'ai besoin ici. J'ai l'intention de me rendre bientôt à Halifax sur le pouce. »

*Hiver 2002*