

Étude de cas
Projet du centre Alice Housing
Halifax (Nouvelle-Écosse)

1. Introduction

Cette étude du projet du centre *Alice Housing* fait partie d'une série d'études de projets financés, du moins en partie, par l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA) du gouvernement fédéral. On y présente d'abord une description du projet, y compris les conditions antérieures à sa mise en oeuvre, ce en quoi consiste le projet et ses objectifs. On fait ensuite le point sur les progrès réalisés du point de vue de la mise à oeuvre et, enfin, on présente les résultats obtenus à ce jour, y compris des commentaires de clients, lorsque disponibles.

Développement des ressources humaines Canada (DRHC) produit ces études de cas afin de mieux comprendre comment l'INSA fonctionne au niveau des projets de collectivités précises; d'évaluer dans quelle mesure on se rapproche des objectifs à mi-chemin de cette initiative de trois ans et de déterminer comment l'expérience acquise dans le cadre de projets particuliers peut être mise à profit par d'autres participants.

L'étude de cas est fondée sur l'analyse de la proposition initiale de projet, et d'autres documents disponibles décrivant le projet et ses objectifs ainsi que la façon dont il s'inscrit dans les plans de la collectivité pour régler le problème de l'itinérance, elle s'appuie également sur une série d'entrevues avec des représentants des groupes suivants :

- les gestionnaires et les employés du projet;
- les clients du projet;
- les organismes communautaires qui œuvrent dans des domaines connexes et dont la clientèle est peut être la même que celle du projet ou encore qui offrent aux sans-abri des services sur lesquels le projet aura peut-être une incidence.

2. Description du projet

Conditions antérieures à la mise en oeuvre

Alice Housing est un programme de transition, sans but lucratif, qui depuis 1983 fournit un ensemble de services d'hébergement et de soutien dans le but d'encourager l'autonomie de femmes victimes de violence conjugale et de leurs enfants. Le programme dispose de 17 unités

de logement sécuritaires, à prix modique; la durée du séjour des locataires y est en moyenne d'une année.

Le centre gère trois programmes : logement sécuritaire, counseling pour les femmes et soutien à la famille (*Alice's Kids*). À l'exception du programme de logement, les programmes ciblent les anciennes et les nouvelles résidentes.

La composante logement sécuritaire et les services de counseling sont possibles grâce à l'aide financière de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, du ministère des Services communautaires de la province et de *Metro Halifax United Way*. En septembre 1999, une subvention du ministère provincial de la Justice et de l'hôpital Isaac Walton Killam a permis d'embaucher pour une période d'une année un conseiller à temps partiel pour *Alice's Kids*. Une fois la subvention épuisée, le personnel n'a pas eu le temps de trouver des fonds pour continuer le programme. Les familles hébergées par *Alice Housing* ont fait valoir la nécessité de maintenir en place le programme *Alice's Kids* qui vient en aide de façon particulière aux jeunes et aux enfants ayant été victimes d'abus ou ayant été témoins de violence dans leur ménage.

Le directeur exécutif, l'adjoint du programme et un conseiller sont responsables de l'administration de *Alice Housing*, ce qui inclut la gestion immobilière ainsi que tout le travail requis pour fournir un appui aux locataires et à leur famille.

En quoi consiste le projet

Alice Housing a reçu 112 356 dollars de l'Initiative partenariats en action communautaire (IPAC) pour embaucher deux autres employés, un conseiller familial pour mettre en oeuvre et coordonner le programme *Alice's Kids* ainsi qu'un adjoint administratif. Le programme prévoit également une mesure additionnelle de sécurité (logement sécuritaire), soit une liaison téléphonique dans la résidence pour les femmes qui ne peuvent obtenir le service téléphonique en raison de dettes antérieures.

La demande de financement s'inscrit dans le plan communautaire pour les sans-abri de Halifax.

Objectifs du projet

Les objectifs du programme *Alice's Kids*, qui est la composante principale du projet sont :

- d'appuyer les enfants et les familles en réduisant les facteurs de risque et en instaurant un milieu stimulant;

- d'adopter un système de valeur favorisant la sécurité et la compassion au sein de la collectivité, et, par conséquent, de réapprendre aux enfants des modes positifs de comportement;
- de favoriser l'estime de soi et la confiance en soi chez les enfants en leur donnant des moyens qui leur permettront de continuer de refuser d'adopter les modes de comportements négatifs qui pourraient leur être présentés dans le futur;
- de mettre au point des programmes destinés aux parents, visant à améliorer les compétences parentales et ciblant le renforcement des comportements positifs, l'appui des valeurs communautaires de sécurité et de compassion ainsi que le développement de l'estime de soi chez les enfants;
- de sensibiliser les enfants et les jeunes à la question de la violence familiale par des programmes individuels.

3. Progrès à ce jour

Alice's Kids est maintenant fonctionnel et offre aux 28 enfants et jeunes qui se sont présentés à *Alice Housing* avec leurs mères pour échapper à une situation de violence des possibilités de guérison. Il y a habituellement une liste d'attente de 25 à 30 personnes, dont de nombreux enfants.

Le personnel d'*Alice Housing* est maintenant capable d'être proactif au sein du plus vaste organisme *Alice Housing* ainsi que dans la collectivité. Ainsi, le conseiller familial donne à chaque enfant du temps de counseling individuel et fait également des visites à domicile. Les enfants sont encouragés à participer à une activité communautaire de leur choix (Guides, sport ou activité parascolaire) et le conseiller familial peut servir de médiateur lorsqu'un problème survient.

Le personnel d'*Alice Housing* a maintenant le temps d'assister aux réunions de la société d'aide à l'enfance de façon régulière et de défendre les intérêts des enfants. Les membres du personnel ont également pris des mesures pour qu'un travailleur de la société d'aide à l'enfance se charge d'accueillir les enfants devant être pris en charge ou ramener par les conjoints des locataires.

Le conseiller familial établit un plan de travail d'une année avec chacune des femmes, l'aide à déterminer ses objectifs et à décider où elle voudrait être dans une année. Des évaluations et des suivis du plan sont effectués de façon régulière. Le personnel aide également les femmes à trouver des solutions de logement plus permanentes pour leur famille. À la demande des femmes, *Alice Housing* est maintenant en mesure d'offrir davantage de programmes non

thérapeutiques comme par exemple des séances d'information financière ainsi des séances sur la façon de remplir les déclarations d'impôt.

Les formulaires d'inscription de la résidence ont été modifiés de sorte que les employés peuvent prendre connaissance de l'information concernant chacune des femmes et les besoins particuliers de leur famille, aux fins de suivi et d'aiguillage vers les autres services communautaires. Le fait de savoir, par exemple, qu'une femme a eu des tendances suicidaires, permet au personnel de mieux déterminer le type de soutien dont elle a besoin.

Les employés ont eu le temps de préparer une trousse d'information sur la résidence, expliquant la raison d'être d'*Alice Housing* ainsi que les règlements qui lui permettent de mener à bien sa mission. Ainsi, les femmes doivent être prêtes à participer à une activité liée à leur guérison, soit par l'intermédiaire d'*Alice Housing* ou d'un autre organisme communautaire. *Alice Housing* est maintenant un programme qui a une composante hébergement, plutôt qu'un projet d'hébergement offrant des programmes.

Dix femmes ont utilisé la demande de financement pour obtenir un téléphone. Cela leur a été très utile puisqu'elles peuvent maintenant communiquer avec la sécurité, le service 911, les bureaux d'*Alice Housing* et les services d'écoute, lorsque le bureau est fermé. L'accès au téléphone a une incidence positive sur le sentiment de sécurité des résidentes.

4. Résultats à ce jour

Constats préliminaires

Il est encore trop tôt pour évaluer l'incidence à long terme de *Alice Housing* sur la vie de ses nombreux clients, mais les constats suivants peuvent toutefois être dégagés.

- *Alice Housing* est maintenant mieux en mesure d'assumer de rendre compte au conseil d'administration, à ses résidentes (actuelles et anciennes) et à la collectivité en général parce que ses règles concernant les services offerts sont plus claires et mieux définies.
- Le personnel d'*Alice Housing* a maintenant le temps d'établir un plan d'activités et d'en assurer le suivi avec une campagne planifiée de levée de fonds, ce qui renforce la capacité de l'organisme de continuer d'offrir ses services dans le futur.
- Les employés peuvent maintenant aller dans d'autres organismes communautaires et expliquer exactement la mission d'*Alice Housing* de façon à ce que les clientes soient aiguillées correctement; ils peuvent également participer aux réunions des organismes

communautaires sur la violence familiale. Grâce à ces réunions, *Alice Housing* rétablit des liens et des partenariats avec la collectivité.

- Le personnel a maintenant le temps de se réunir. Les réunions permettent de discuter de façon officielle des questions liées au fonctionnement harmonieux de la résidence. Il faut s'occuper de trois propriétés et le personnel a le temps de prévoir les problèmes éventuels, alors qu'auparavant il ne pouvait que répondre aux situations d'urgence.
- Contrairement à ce qui se faisait dans le passé, *Alice Housing* peut maintenant offrir des séances planifiées aux femmes et aux enfants. Celles-ci sont bénéfiques pour tout le monde. Les employés utilisent leur temps de façon proactive et les femmes et les enfants savent qu'ils recevront une attention individuelle, ce qui réduit le nombre de situations de crise.
- L'embauche de deux nouveaux employés a permis d'assurer une présence plus constante dans le bureau. Les femmes peuvent maintenant téléphoner et laisser un message parce qu'elles savent qu'un employé assurera un suivi. Auparavant, il arrivait souvent qu'elles n'appelaient pas parce qu'elles savaient que personne n'était là pour répondre à leurs besoins.
- *Alice Housing* agit à titre de propriétaire et, dans le passé, le directeur exécutif distribuait des avertissements et évinçait les locataires qui contrevenaient aux règlements tout en assumant le rôle de conseiller individuel auprès des locataires en situation de crise. Cette situation était difficile pour toutes les personnes concernées. Maintenant, deux personnes distinctes assument le rôle de conseiller et celui de propriétaire.
- Le personnel d'*Alice Housing*, est encore très occupé et compte sur l'aide de bénévoles, mais l'atmosphère de travail se serait beaucoup améliorée. Les employés peuvent constater le résultat de leur travail et disent que les femmes commencent à avoir une meilleure opinion d'elles-mêmes et de leurs enfants. Les employés ont également dit que le taux d'épuisement professionnel avait diminué et qu'ils ne voulaient pas que les choses retournent à ce qu'elles étaient avant que la résidence reçoive les fonds de l'IPAC.

Commentaires des clientes

Dans le but de se faire une idée des répercussions du projet sur la clientèle visée, le chercheur a passé une journée à *Alice Housing* et a parlé de façon informelle avec quatre clientes. Il leur a demandé quels changements, le cas échéant, la mise en oeuvre du projet ou encore les services supplémentaires rendus possibles grâce au financement de l'INSA avaient apportés dans leur vie. Les commentaires subjectifs des répondantes tiennent lieu de réponses.

- Toutes les femmes interviewées ont dit qu'elles étaient heureuses qu'il y ait de nouveaux employés. Selon l'une d'elle : « Les employés avaient l'air stressés et fatigués, avec deux nouveaux employés c'est beaucoup mieux; cela fait une grande différence parce qu'ils ont plus de temps pour nous. »
- Les commentaires concernant *Alice Kids* incluent : « Sans *Alice Housing*, mon fils ne serait pas avec moi, le conseiller nous a aidé tous les deux. Je serais probablement dans la rue et mon fils à la société d'aide à l'enfance. » « Mon fils n'est plus en colère tout le temps, je crois maintenant qu'il deviendra quelqu'un de bien ».
- Deux femmes ont dit : « J'ai davantage confiance en l'avenir – maintenant je sais que j'en ai un. »
- Une ancienne résidente revient à *Alice Housing* faire du bénévolat; elle offre son appui aux employés et aux locataires de la résidence et continue de recevoir elle-même un soutien.

Hiver 2002