

Étude de cas
Projet *Housing, Residence and Crisis Shelter* de la YWCA
Saskatoon (Saskatchewan)

1. Introduction

Cette étude du projet *Housing, Residence and Crisis Shelter* de la YWCA 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

Le projet *YWCA Housing, Residence and Crisis Shelter* pour les femmes est le plus important de ce type à Saskatoon et il répond aux besoins physiques, psychologiques et affectifs des femmes, des jeunes et des enfants en situation de crise. Les installations d'urgence sont accessibles en fauteuil roulant; on y offre de la nourriture, du counseling et, le cas échéant, une orientation vers d'autres formes de soutien.

Au départ, les 40 chambres étaient utilisées comme auberge à prix modéré par les voyageurs et les étudiants. La situation a changé en 1990 lorsque le ministère des Services sociaux et d'autres intervenants communautaires ont décidé que la YWCA était en mesure d'accueillir les femmes et les enfants fuyant une situation de violence conjugale ainsi que les autres femmes et enfants ayant besoin d'un refuge d'urgence et qui ne trouvaient pas de place ailleurs pour se loger.

Présentement, la YWCA gère les quatre composantes suivantes :

- Un refuge d'urgence, ouvert 24 heures par jour, sept jours par semaine, comprenant 18 chambres (dont deux sont accessibles en fauteuil roulant) et un total de 34 lits, pour les femmes, les jeunes femmes à risque et leurs enfants, peu importe leur situation personnelle. Le refuge offre également de la nourriture, des vêtements, des produits de toilette, des services de counseling d'évaluation et les services d'une ligne d'urgence; il peut également assumer les frais de transport.
- L'hébergement à court ou à long terme dans 18 chambres (18 lits) pour les femmes qui ont besoin d'un milieu positif.
- *Margaret's Place*, une suite de quatre chambres à coucher (huit lits) pour les jeunes femmes, âgées de 16 à 19, ans et leurs enfants.
- Des logements abordables pour les familles (26 unités) à l'extérieur de l'installation principale.

La YWCA offre également sur place des services d'emploi, un service de garde ainsi que de programmes de santé et de mieux-être. L'organisme donne également accès au programme de services intégrés de 14 organismes communautaires par l'intermédiaire du *Saskatoon Community Village*, qui lui est adjacent.

Au fil des ans, la demande de services a augmenté et les besoins de la clientèle se sont diversifiés. Durant l'année 2000-2001, la YWCA a fourni des services à 722 femmes, 716 enfants et 89 jeunes à risque. Les fonds pour payer le personnel ont été obtenus de différentes sources dont le *Kinsmen Club of Saskatoon*, le ministère des Services sociaux, le *Saskatoon District Health* et *Interval House*. De 1998 à 2000, le budget de la YWCA lui permettait d'assurer la présence d'un conseiller 17 heures par jour en moyenne. Le personnel du refuge comptait énormément sur les étudiants-stagiaires et les bénévoles.

En décembre 1999, le conseil d'administration de la YWCA a annoncé qu'il considérait fermer le refuge en raison du manque de fonds pour payer les employés et les services de soutien. La sécurité personnelle des employés devenait aussi une source de préoccupation. Les incidents nécessitant l'intervention de la police devenaient plus nombreux avec l'augmentation de la clientèle. Le stress vécu par les clientes sans abri et le manque de personnel pour fournir un soutien aux femmes et aux enfants se traduisaient par des conflits, surtout dans la soirée. Les enfants n'avaient pas d'autre place pour jouer que les longs corridors, ce qui donnait lieu à d'autres disputes entre les femmes seules et celles qui avaient des enfants.

En quoi consiste le projet

En février 2001, la YWCA a reçu des fonds au titre des besoins urgents de l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC) pour embaucher du personnel supplémentaire et améliorer le programme du refuge. Une modification ultérieure du financement d'urgence appuyait l'élaboration d'un plan indépendant d'activités – *YWCA of Saskatoon Business Plan for Shelter and Residence for Women, Children and Youth at Risk*. Ce plan a permis de déterminer qui utilisait le refuge, d'examiner la base de financement et de formuler des recommandations pour son orientation future.

Objectifs du projet

Le projet *YWCA Housing, Residence and Crisis Shelter* vise les objectifs suivants :

- fournir 24 heures par jour un refuge d'urgence aux femmes, aux enfants et aux jeunes filles en situation de crise;
- fournir des services de soutien tels le counseling, des renseignements sur la collectivité et des services d'aiguillage;
- répondre aux différents besoins des femmes, des filles et des mères ayant de jeunes enfants dans une saine ambiance;
- fournir aux femmes et aux familles une option sécuritaire et confortable en matière de logement abordable (dans les locaux de la YWCA ou à l'extérieur).
- adopter une approche intégrée à la prestation des services, y compris des services d'emploi, de garde ainsi que de santé et de mieux-être, et, de concert avec le *Saskatoon Community Services Village*, assurer l'accès à des services et des programmes intégrés.

3. Progrès réalisés à ce jour

De nouveaux employés ont été recrutés, l'organisme compte donc maintenant six employés à temps plein et deux ou trois occasionnels pour répondre aux besoins, des

heures additionnelles ont été ajoutées à l'horaire du personnel domestique. Certains articles de cuisine ont été achetés ainsi que des fournitures pour les activités (tables, chaises et jeux intérieurs et extérieurs pour les enfants). Le plan indépendant d'activités est terminé et guide la gestion du refuge.

Le plan d'activités appuyait la vision partagée par l'ensemble des employés que toutes les femmes qui se présentent au YWCA sont en situation de crise et ont besoin d'un soutien. On trouve habituellement parmi les résidentes :

- des victimes de violence conjugale et d'autres formes d'abus.
- des clientes du système de santé mentale;
- des femmes déplacées, sans abri et itinérantes.
- des femmes qui pour de multiples raisons doivent lutter pour conserver leur stabilité.
- des jeunes à risque qui ont besoin d'être pris en charge et/ou de supervision.

Les enfants disposent présentement d'une salle de jeu et de fournitures pour leurs activités. Ils peuvent jouer de façon constructive et éliminer la tension qu'ils ressentent d'une manière plus positive qu'en courant dans les corridors.

4. Résultats à ce jour

Constats préliminaires

Il est encore trop tôt pour évaluer l'incidence à long terme de la YWCA sur la vie de ses nombreuses clientes, mais les constats suivants peuvent toutefois être dégagés.

- Selon le personnel, une amélioration considérable a suivi l'embauche de nouveaux employés. Les résidentes peuvent maintenant faire appel à un membre du personnel 24 heures par jour et obtenir ainsi l'attention et le soutien dont elles ont besoin. Les problèmes risquent moins de se détériorer parce que les membres du personnel sont là pour fournir un soutien et que chaque cliente sait quelle peut demander, au besoin, une rencontre individuelle avec un conseiller. Les étudiants en placement et les bénévoles subissent également moins de pression.
- Les quarts de travail se chevauchent maintenant pendant une demi-heure, ce qui donne au personnel la possibilité de discuter du quart qui se termine et d'être informé de la possibilité de problèmes éventuels. Les employés ont maintenant la possibilité d'aller dans la collectivité et d'y établir des liens. Ainsi, un comité de fournisseurs de services de première ligne a été créé et les employés ont maintenant le temps de participer à des réunions durant leurs heures de travail.

- Les employés du refuge peuvent assurer un suivi auprès des résidentes qui se prévalent des services offerts par le *Saskatoon Community Services Village*. Les fournisseurs de services de ce regroupement ont toujours eu de bons rapports professionnels avec les employés de la YWCA. Maintenant que le refuge peut compter sur un nombre adéquat d'employés, ce lien est encore plus important et les organismes peuvent collaborer encore plus étroitement, comme par exemple pour coanimer des ateliers sur les femmes et la violence.
- Des représentants de deux organismes ont déclaré être plus à l'aise pour acheminer des femmes vers le refuge après 17 h et la fin de semaine maintenant qu'ils savent que des membres du personnel sont sur place 24 heures par jour, sept jours semaine. Selon une des personnes interviewées, il y aurait des problèmes sans la YWCA, il faudrait loger les gens dans des hôtels isolés à prix réduit.
- Le plan d'activités s'est révélé un excellent outil et il a permis à la YWCA de faire connaître au public la situation financière du refuge. Une personne a dit : « Il a permis de sensibiliser le grand public à la situation des femmes sans abri et lui a fait prendre conscience du fait que le refuge n'était plus en mesure d'offrir un service sécuritaire à la collectivité. » Une autre a souligné que « Les subventions de DRHC permettent d'oublier le problème pendant un certain temps... Le refuge aurait peut-être fermé ses portes sans le volet financement des besoins urgents. »
- La collectivité a beaucoup appuyé la YWCA et a reconnu que l'organisme fournissait des services inestimables. Le plan de la collectivité de Saskatoon a singularisé la YWCA et a reconnu qu'un financement continu était nécessaire pour fournir un soutien adéquat et approprié aux femmes et aux enfants utilisant ses services.
- La YWCA a reçu des fonds de DRHC pour embaucher une personne chargée de l'administration à l'interne du *Homeless Individuals and Families Information System* (HIFIS). Les gens étaient d'avis que deux heures de formation seraient suffisantes pour qu'une personne possédant des compétences de base en informatique soit capable de saisir des données dans ce système.

Commentaires des clientes

Pour avoir une idée des répercussions du projet sur les clientes, le chercheur a passé presque toute une journée au refuge discutant de façon informelle avec les femmes qui s'y trouvaient. 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.

Les femmes qui ont répondu avaient été dirigées vers la YWCA par d'autres organismes. Une d'elles avait d'abord été placée dans un hôtel et trouvait qu'elle y était très seule et que c'était un endroit épeurant au milieu de la nuit. Une autre jeune femme a dit que sans le refuge, elle serait probablement chez son père : « où il y a beaucoup d'alcool ».

Une femme qui n'avait pas de famille en Saskatchewan avait de la difficulté à trouver le bon médicament pour stabiliser sa maladie mentale. Elle avait déjà eu recours à l'organisme une fois auparavant et cela la reconfortait de savoir qu'elle pouvait y venir jusqu'à ce que son problème soit réglé.

Ajout – Nouveaux éléments

L'étude de cas a été menée à un moment critique dans la vie du projet et des développements importants sont survenus immédiatement après que la recherche ait été terminée.

Le plan d'activités est devenu critique pour la continuité des services fournis par le refuge d'urgence. Il faisait état de la portée des services fournis ainsi que de leur importance pour la collectivité de Saskatoon. Avec le plan en main, la YWCA a commencé à négocier des arrangements financiers à long terme avec la province de la Saskatchewan. À la fin du printemps 2002, les représentants de l'organisme ont rencontré la sous-ministre des Services sociaux de la province. Il a alors été convenu de négocier un cadre de financement à long terme. Les détails seront soumis aux fins d'examen et d'inclusion dans le budget de la province pour 2003-2004.

En même temps, la YWCA a présenté une demande pour un second projet allant de juin 2002 (moment où le financement au titre des besoins urgents prenait fin) à mars 2003. Celui-ci a été approuvé et le financement se poursuit en vertu d'une nouvelle entente sous l'égide d'une nouvelle initiative d'aide aux sans-abri pendant que l'organisme négocie avec les Services sociaux de la Saskatchewan.

Printemps 2002