

Étude de cas
Fonds de secours d'urgence
Thunder Bay (Ontario)

1. Introduction

Cette étude du projet de fonds de secours d'urgence 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 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 du projet

Comme c'est le cas dans de nombreuses collectivités de petite taille, il y a à Thunder Bay un pourcentage plus élevé de sans-abri dont la situation est relative que de sans-abri dont la situation est absolue. Pendant de nombreuses années, il y a eu un réseau informel de fournisseurs de services qui communiquaient les uns avec les autres pour obtenir des

services pour leurs clients. Il n'y avait pas de coordination officielle de ces services.

Quelques organismes ont eu accès à de petites subventions d'urgence de sources externes afin de venir en aide à leurs clients dont la situation était alarmante, mais la plupart du temps, les organismes puisaient dans leurs propres fonds d'urgence.

En quoi consiste le projet

Le projet proposé par la collectivité des fournisseurs de services de Thunder Bay mettait l'accent sur la prévention de l'itinérance, la limitation de la gravité du problème et de la durée du séjour dans un refuge ou un hébergement de transition et la prestation d'autres soutiens habituellement non disponibles aux gens en transition. Le projet a reçu des fonds de l'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC) au titre des besoins urgents et a été en place du 12 février au 30 avril.

Pour mettre en oeuvre le projet, la *Community Housing Coalition*, un regroupement d'une vingtaine d'organismes qui collaboraient officiellement dans le dossier du logement depuis 1998, a constitué l'*Emergency Assistance Fund Committee* (EAFC) formé de quatre organismes – trois travaillant directement avec les clients (l'Armée du salut, la *Community Residence* et *Shelter House*) – et un quatrième, le *Lakehead Social Planning Council*, qui administre le fonds de secours d'urgence.

En vertu de ce projet, un fonds d'urgence de 82 927 dollars a été rendu disponible pour les particuliers ou les familles vivant dans la rue, dans des refuges temporaires, des logements de transition ou dans des endroits impropres à l'habitation. Les principes suivants régissaient l'utilisation du fonds :

- il devait être accessible 24 heures par jour;
- des critères souples devaient être appliqués;
- la priorité des besoins devait être établie conformément aux lignes directrices;
- l'argent devait être versé rapidement au client.

Le fonds a permis de payer des frais d'hébergement temporaire à l'hôtel ou dans un motel, des services d'établissement de l'identité, des ordonnances, des vêtements et des articles pour enfants en bas âge. L'argent n'a été remis directement aux personnes nécessiteuses qu'après que toutes les autres ressources communautaires aient été épuisées et lorsque deux partenaires du comité étaient d'avis, qu'au meilleur de leurs connaissances, il s'agissait d'une urgence réelle. Les options disponibles étaient discutées avec le client et la meilleure option pour le client et l'organisme demandeur était retenue.

Certains organismes avaient déjà une certaine expérience des besoins urgents. La *Community Residence*, par exemple, a l'habitude de recevoir des dons et de répondre aux besoins des jeunes enfants. Elle a également mis en place un système efficace avec une

pharmacie de la ville qui demeure ouverte 24 heures par jour. Les demandes concernant des besoins médicaux et ceux d'enfants en bas âge, présentées dans le cadre du fonds de secours d'urgence, étaient traitées par la *Community Residence*. La *Shelter House* disposait elle de vêtements et d'un système de billets d'autobus pour les personnes devant se déplacer. On a également misé sur cette expérience pour la mise en oeuvre du projet.

Chaque organisme qui demandait une aide financière au nom de ses clients pouvait le faire de la manière qui convenait le mieux à ses propres processus administratifs. Certains organismes n'avaient pas de fonds d'urgence pour couvrir de telles dépenses et ont été financés directement à même le fonds de secours d'urgence. D'autres présentaient aux fins de remboursement une facture mensuelle au *Lakehead Social Planning Council*.

Le comité responsable du fonds de secours d'urgence présente actuellement une autre demande similaire en vertu de l'IPAC.

Objectifs du projet

Le projet visait à aider les familles sans abri, dans des hébergements de transition ou des logements inférieurs aux normes :

1. en les hébergeant de façon temporaire dans un hôtel ou un motel;
2. en subvenant à leurs besoins de base – ordonnances, articles pour enfants en bas âge, vêtements chauds et transport local;
3. en assurant leur déplacement d'urgence vers une autre collectivité;
4. en obtenant des pièces d'identité.

3. Progrès réalisés à ce jour

Le projet a été mis en oeuvre dès que l'approbation a été reçue d'Ottawa. Pour répondre aux questions communes des organismes concernant les critères utilisés pour obtenir de l'aide pour les clients ainsi que le processus en place, le comité responsable du fonds de secours d'urgence a tenu deux réunions publiques. À la fin du mois de février et au début de mars, le projet rejoignait les gens de la qui avaient besoin de soutien.

Le projet a été mené à terme de la façon suivante :

- Une aide financière pour hébergement temporaire à l'hôtel ou dans un motel a été fournie à une femme chef de famille monoparentale, à une femme seule et à un homme seul. Toutes les personnes aidées étaient sans abri et incapables d'utiliser les refuges temporaires en raison de problèmes médicaux, parce que ces endroits n'étaient pas accessibles en fauteuil roulant ou parce qu'ils n'étaient pas jugés

sécuritaires pour les enfants. Environ 20 pour cent plus d'argent que ce qui avait d'abord été prévu a été utilisé dans cette catégorie en raison de l'augmentation des coûts des services et de l'incapacité des refuges de répondre adéquatement aux besoins des clients.

- On a répondu aux besoins d'urgence (y compris d'articles pour enfants en bas âge, d'ordonnances et de vêtements) de quelque 47 personnes. On a donné à plusieurs personnes des billets pour le service de transport en commun de Thunder Bay afin qu'elles puissent se rendre au bureau d'Ontario au Travail ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées pour obtenir de l'aide sociale. Un plus grand nombre de clients que prévu au départ ayant eu besoin d'aide pour des ordonnances, des articles pour jeunes enfants et des déplacements en taxi, les dépenses ont été plus importantes que prévu dans cette catégorie, toutefois le montant alloué pour l'achat de vêtements n'a pas été entièrement dépensé parce que la partie la plus froide de l'hiver était déjà passée lorsque l'argent est devenu disponible.
- On a défrayé le transport vers d'autres communautés de sept adultes qui voulaient soit retourner à l'école, à un ancien travail ou dans leur famille; participer à un programme de traitement ou échapper à une situation de violence conjugale et aller vivre dans une collectivité plus sécuritaire. Aucun déplacement n'a été autorisé avant que la destination ait été confirmée et qu'une preuve de plan d'action ait été présentée. Les frais de déplacement de deux personnes ont été assumés par Ontario au travail et le fonds de secours d'urgence a contribué une modeste allocation de voyage et un panier de nourriture d'urgence.
- La récupération de documents d'identité a aidé deux personnes – une qui souhaitait s'inscrire à un programme de traitement de la toxicomanie et de l'alcoolisme, une autre qui voulait trouver un emploi.

4. Résultats à ce jour

Constats préliminaires

Il est encore trop tôt pour évaluer l'incidence à long terme du fonds de secours d'urgence sur la vie de ses nombreux clients, mais les constats suivants peuvent toutefois être dégagés.

- Il était difficile d'obtenir à court préavis l'approbation de deux organismes membres et cela exigeait en plus beaucoup de temps. On a décidé qu'une seule approbation serait requise à l'avenir.

- Les mêmes catégories de financement seront conservées dans la prochaine proposition. Le pourcentage du financement accordé à chaque catégorie sera toutefois modifié pour tenir compte de la façon dont les dépenses ont été effectuées dans le cadre du premier projet.
- Un nouvel organisme s'ajoutera au second projet. Le *Lutheran Community Care Centre* deviendra membre du comité responsable du fonds de secours d'urgence. On considère que le centre est bien situé, il s'est par ailleurs montré intéressé à assumer cette nouvelle responsabilité et sa participation diminuera la pression qu'exerce le facteur temps sur les trois autres groupes.
- Les travailleurs de première ligne ont déclaré que le travail effectué pour répondre aux besoins urgents des gens constituait une expérience très positive. Un d'entre eux a dit : «Cela nous a permis de fournir des services jamais offerts auparavant. De nombreuses familles ont été coincées à Thunder Bay parce que leur voiture est tombée en panne ou que leur argent a été volé. Nous avons pu leur offrir un choix alors que cela n'était pas possible auparavant.

Hiver 2002