

Étude de cas FCJ Hamilton House Refugee Project Toronto (Ontario)

1. Introduction

Cette étude du FCJ Hamilton House Refugee Project 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 en oeuvre et, enfin, on présente les résultats obtenus jusqu'à ce jour, y compris des commentaires des clientes, 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 du 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 FCJ Hamilton House Refugee Project est un projet administré par la Société des Fidèles compagnes de Jésus (FCJ). Cette dernière possédait une maison où logeaient deux des religieuses. Elle a fait l'acquisition d'une petite maison voisine lorsque les propriétaires ont accepté de la lui vendre à un prix réduit comme il s'agissait d'un organisme sans but lucratif. Les deux religieuses ont ensuite emménagé dans la plus petite des deux maisons pour que l'autre puisse être convertie en logements de transition à l'intention de réfugiés.

En quoi consiste le projet

Des fonds ont été accordés dans le cadre de l'IPAC pour permettre la conversion d'une maison à logement unique appartenant au FCJ Hamilton House Refugee Project pour en faire deux appartements à une chambre à coucher et un appartement à trois chambres à coucher. La majeure partie du mobilier a été donnée; une cuisinière et deux réfrigérateurs ont dû être achetés. La durée des séjours dans ces logements de transition autonomes devrait être de six mois à trois ans.

En mars 2002, le personnel à temps plein du projet était composé de quatre personnes. Le salaire des deux employés rémunérés est financé par la collectivité; les deux autres personnes sont des bénévoles. Les locataires sont constamment en contact avec les bénévoles qui habitent la maison voisine.

Le deuxième volet de ce projet consistait à acheter sept appareils électroménagers devant être installés dans un autre des refuges du FCJ Hamilton House Refugee Project.

Objectifs du projet

Les objectifs du premier volet du projet sont les suivants :

- créer trois nouveaux logements à loyer abordable à l'intention de femmes réfugiées, et de leurs enfants, qui n'ont pas les aptitudes voulues pour vivre en complète autonomie;
- continuer d'apporter un appui à ces femmes pour veiller à ce qu'elles ne soient pas isolées et les aider à s'adapter à la société canadienne.

L'objectif du deuxième volet du projet est le suivant :

- remplacer les sept appareils électroménagers dans une maison de six chambres à coucher, un autre refuge du FCJ Hamilton House Refugee Project.

3. Progrès réalisés à ce jour

La maison a été convertie en appartements et le mobilier de base est en place. Le 1^{er} novembre 2001, six personnes qui logeaient dans les trois refuges du FCJ Hamilton House Refugee Project ont emménagé dans les logements.

Les locataires qui ont été choisis vivaient dans les refuges depuis plus longtemps que normal et avaient toujours des besoins spéciaux les empêchant de vivre complètement en autonomie. Une des femmes, une femme âgée, a beaucoup de difficulté à apprendre l'anglais. Une autre, mère d'un jeune enfant, a vécu des traumatismes psychologiques et physiques importants et a manifesté des tendances suicidaires par le passé. Elle continue en outre d'avoir besoin d'aide pour apprendre l'anglais. Deux jeunes femmes devant s'occuper dans un contexte canadien d'un enfant de neuf ans qui leur est apparenté habitent le troisième appartement.

Les deux adultes suivent des cours d'anglais langue seconde et l'une d'elles fait du bénévolat dans la collectivité. Le FCJ Hamilton House Refugee Project fournit une carte de transport de la Toronto Transit Commission (TTC) aux locataires qui font du bénévolat. Des billets sont fournis aux personnes qui n'ont pas de carte de transport lorsqu'elles doivent se rendre à l'école ou à un rendez-vous.

Les locataires doivent payer un loyer. Il s'agit du montant prévu pour le loyer par le ministère des Services sociaux et communautaires, soit 325 \$ par mois pour une personne seule et 450 \$ par mois pour deux personnes. Le loyer contribue à payer les services publics, l'assurance et les petites réparations. Il arrive qu'il se présente des situations d'urgence où une locataire est obligée d'envoyer une partie ou la totalité de l'argent destiné au loyer à une personne de son pays d'origine. Lorsque cela se produit, le FCJ Hamilton House Refugee Project prend des dispositions pour faciliter le paiement de l'arriéré de loyer.

On tient une réunion chaque semaine dans tous les refuges du FCJ Hamilton House Refugee Project pour discuter du fonctionnement de la maison. Tous les locataires doivent s'acquitter d'une tâche à l'extérieur, par exemple entretenir la cour avant ou arrière. Ils doivent également entretenir leur chambre ou appartement. Comme le FCJ Hamilton House Refugee Project vise les femmes et leurs enfants, les garçons de plus de 12 ans ne sont pas acceptés et les visiteurs de sexe masculin ne sont pas autorisés à passer la nuit. On ne permet pas de visiteurs après 23 h.

Les deux religieuses qui habitent à côté constituent le personnel d'aide bénévole. Elles sont quotidiennement en contact avec les locataires. Elles ont inscrit l'enfant de neuf ans à l'école et servent de personnes ressources pour l'école. Elles aident l'enfant à faire ses devoirs et expliquent les avis provenant de l'école aux femmes qui en ont la garde. Ce sont également elles qui ont montré aux locataires comment entretenir l'extérieur de la maison.

Les appareils électroménagers constituant le deuxième volet du projet (deux cuisinières, deux réfrigérateurs, un congélateur, un ensemble machine à laver et sècheuse et un aspirateur) ont été achetés en octobre 2001. Ils ont été installés et on a montré aux locataires comment les utiliser.

4. Résultats à ce jour

L'achat des appareils électroménagers dans le cadre du deuxième volet du projet a contribué à libérer des fonds qui devaient auparavant être consacrés à l'entretien de ces appareils.

Dans le cas de la maison de transition, lorsque le personnel remarque qu'une locataire commence à se plaindre des règles ou à négliger ses tâches communautaires, c'est habituellement signe que cette personne est prête à partir et à vivre de façon plus autonome. Le personnel aide les locataires à se trouver un logement et continue d'entretenir des contacts avec elles tant qu'elles en ont besoin. Il arrive souvent que d'anciennes locataires s'adressent au personnel pour obtenir de l'aide, par exemple pour remplir des formulaires ou se faire consentir un prêt pour pouvoir obtenir leur visa d'immigrant.

D'autres services d'aide sont offerts relativement au processus de détermination du statut de réfugié, notamment des services de counselling, des services d'interprétation, l'aiguillage vers des services juridiques et des services de représentation par avocat, l'obtention de rendez-vous pour des examens médicaux, de l'information sur la culture canadienne et la vie au Canada et divers autres ateliers selon les besoins. Le FCJ Hamilton House Refugee Project chapeaute également un projet appelé Refugee Help in Refugee Hands, dans le cadre duquel on forme et renseigne le personnel des refuges et des centres d'hébergement destinés à la population en général sur les changements apportés à la loi fédérale sur l'immigration. Grâce à cette formation, le personnel est mieux en mesure d'aider les clients à se préparer aux audiences sur la détermination de leur statut de réfugié et à d'autres formalités suivant les audiences.

Constats préliminaires

Il est encore trop tôt pour évaluer l'incidence à long terme du FCJ Hamilton House Refugee Project sur la vie de ses nombreux clients, mais les constats suivants peuvent toutefois être dégagés.

- Les personnes qui ont recours aux services du FCJ Hamilton House Refugee Project apprennent beaucoup les unes des autres. Elles en sont toutes à divers stades du processus de détermination du statut de réfugié et peuvent partager leur expérience. Les clientes doivent apprendre à établir un budget avec les 190 \$ qui leur restent chaque mois une fois qu'elles ont payé leur loyer, ce qui signifie qu'elles doivent connaître les endroits où elles peuvent se procurer des aliments et des vêtements peu coûteux. De plus, les locataires peuvent s'entraider et faciliter ainsi leur adaptation à une nouvelle culture, un processus qui demande du temps et de l'aide.
- Les locataires dépendent principalement des bénévoles pour ce qui est de se familiariser et d'apprendre à composer avec les formalités juridiques canadiennes, plus particulièrement celles liées à la détermination du statut de réfugié, de même qu'avec la culture canadienne. Les quatre membres du personnel du FCJ Hamilton House Refugee Project rendent visite aux locataires pour percevoir le loyer ou les aider à régler des questions liées à l'immigration. Les bénévoles sont disponibles quotidiennement selon les besoins.
- Si aucun nouveau partenariat n'a été formé, ceux qui existaient déjà, eux, ont été renforcés. Par exemple, le FCJ Hamilton House Refugee Project et Access Alliance entretiennent une bonne relation de travail. Maintenant, lorsque les deux groupes se rencontrent, ils sont plus susceptibles de discuter des réfugiés à risque de devenir sans abri, bien que cela n'entre pas dans le mandat de l'un ou l'autre de ces organismes.

Commentaires des clients

Dans le but de se faire une idée des répercussions du projet sur la clientèle visée, la personne chargée de la recherche a passé une demi-journée au FCJ Hamilton House Refugee Project à parler de façon informelle avec les clientes. Elle 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.

- L'une des femmes a indiqué que l'autre refuge du FCJ Hamilton Refugee House Project où elle logeait au départ était surpeuplé et qu'il était difficile d'avoir un

peu d'intimité. « Ici, je suis chez moi. J'ai ma cuisinière et mon réfrigérateur à moi, tout est propre et je n'ai pas de problème », nous a-t-elle dit.

- Lorsqu'on a demandé aux clientes s'il y avait quelque chose de leur ancien lieu de résidence qui leur manquait, deux d'entre elles ont dit que leurs amis leur manquaient.
- Une autre femme se sentait un peu seule parce qu'elle n'était plus entourée d'autant de personnes qui pouvaient l'aider à s'occuper de son enfant. Après avoir emménagé dans son logement, elle a pris contact avec un groupe local pour les mères dont les rencontres se tenaient dans sa langue maternelle.

Été 2002