

Étude de cas
Projet du *Triage Centre*
Vancouver (Colombie-Britannique)

1. Introduction

Cette étude du projet du *Triage Centre* 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

C'est depuis 1982 que la *Triage Emergency Services and Care Society* fournit des services de refuge. L'organisme a changé son nom pour devenir le *Triage Centre* en 1990 et est déménagé dans des locaux plus vastes en 1993 – un refuge d'urgence de 28 lits pour hommes et femmes sans abri. Le *Triage Centre* travaille en partenariat avec deux fournisseurs de logement sans but lucratif, qui offrent 32 unités à loyer modique aux adultes et 15 unités aux personnes âgées qui sont sans abri ou à risque de le devenir. Le centre administre également le *Windchimes Community Living Support Centre* qui met 27 lits à la disposition d'hommes et de femmes à faible revenu et sans abri, qui souffrent de problèmes mentaux. Les employés du *Triage Centre* fournissent un soutien aux résidents et aident aux activités de la vie quotidienne.

Le centre reçoit de plus en plus de demandes d'aide. Selon un rapport publié récemment (« *State of the Crisis, 2001 – A report on housing and homelessness in Canada* », *National Housing and Homeless Network*), en 1998 au moins 600 personnes dormaient à l'extérieur toutes les nuits à Vancouver, tandis que 400 personnes utilisaient les refuges de la ville. Les fournisseurs de refuge comme le *Triage Centre* ont donc fait des efforts pour créer des logements de transition et des logements à plus long terme pour leurs clients.

En quoi consiste le projet

En 2001, le *Triage Centre* a acheté une maison de chambres de 47 unités au centre-ville de Vancouver afin d'offrir un refuge de deuxième étape aux anciens clients du refuge d'urgence ayant réussi à donner à leur vie suffisamment de stabilité pour gérer cette transition. L'achat a été financé par l'intermédiaire de l'IPAC, de *BC Housing* et de dons de particuliers.

Le personnel espérait que l'achat de la maison de chambres, connu sous le nom de *Princess Rooms*, libérerait certains des 28 lits du refuge d'urgence occupés de façon très régulière par les clients considérés comme prêts vivre dans un logement de transition.

Durant leur séjour à la maison de chambres, les résidents, hommes et femmes, sont encouragés à se prévaloir des services communautaires disponibles afin de venir à bout de leurs problèmes psychiatriques ou de toxicomanie. D'autres cherchent à améliorer leurs compétences de base et participent à des programmes de formation préalable à l'emploi. On s'attend à ce que les participants réintègrent éventuellement la collectivité. Ils sont invités à chercher un logement permanent et/ou à s'inscrire sur la longue liste d'attente de logements à prix abordable de la ville.

En plus de recevoir des fonds pour ses services de refuge, le *Triage Centre* a reçu une aide financière pour administrer un projet pilote d'approche communautaire affirmative de diagnostic mixte. Ce projet prévoit l'embauche d'un personnel temporaire pour gérer les cas de sans-abri au diagnostic mixte. La fin de ce projet d'une durée de sept mois est prévue pour mai 2002.

Objectifs du projet

L'objectif principal du centre est de fournir aux hommes et aux femmes sans abri de la collectivité de Vancouver un soutien qui les initiera à la vie en société, sous la forme d'un hébergement temporaire ou de transition. Le principal objectif de la *Princess Rooms* était d'augmenter le nombre de logements de transition disponibles aux hommes et aux femmes sans abri, auxquels il est difficile de fournir des services et qui demandent à être hébergés au *Triage Centre*.

3. Progrès réalisés à ce jour

Le personnel du *Triage Centre* n'a eu aucune difficulté à remplir le *Princess Rooms*. En novembre 2001, le centre avait reçu 560 recommandations pour les 47 unités disponibles. Le gestionnaire de ce refuge croit qu'environ 3 000 personnes (sans abri ou à risque de le devenir) souffrant d'un problème de santé mentale attendent une place dans un hébergement supervisé. La désinstitutionnalisation a eu une incidence significative sur la capacité des fournisseurs de refuge, comme le *Triage Centre*.

Le centre a des partenaires dans la collectivité qui fournissent des logements subventionnés. Par exemple, son personnel collabore étroitement avec les professionnels de la santé du conseil de santé publique local. Il échange des renseignements avec d'autres refuges tels que la *Lookout Emergency Aid Society* et la *St. James Community Services Society*. Il recommande également des clients au centre de traitement à la méthadone et compte sur l'appui d'un certain nombre de services en matière de toxicomanie.

La majorité des clients qui résident de façon temporaire au *Princess Rooms* sont admissibles aux prestations de niveau un ou deux pour les personnes handicapées et en versent une partie en guise de loyer. Le *Triage Centre* reçoit également une aide financière de la province pour l'administration de la maison de chambres. En plus de pouvoir compter sur un logement stable, les locataires ont accès aux services de l'équipe de diagnostic mixte.

4. Résultats à ce jour

Constats préliminaires

Il est encore trop tôt pour évaluer l'incidence à long terme de la maison *Princess Rooms* du *Triage Centre* sur la vie de ses nombreux clients, mais les constats suivants peuvent toutefois être dégagés.

- Le personnel du *Triage Centre* est convaincu que l'accès à un logement de transition stable ainsi que le soutien de responsables de cas peuvent avoir une incidence significative sur la vie des sans-abri aux prises avec un problème de santé mentale. Bien qu'il soit trop tôt pour évaluer si la maison de chambres a eu cette incidence, il semblerait qu'elle a amélioré la vie de certains des locataires, si ce n'est qu'en leur fournissant un milieu de vie stable où ils peuvent obtenir un soutien, alors qu'auparavant ils devaient ou se rendre dans les refuges d'urgence, ou dormir à l'extérieur.
- L'aide des agents temporaires de traitement des cas ajoutait à la satisfaction exprimée par les résidents de la maison de chambres. Le gestionnaire du refuge est encouragé par l'appui assuré à la maison par les travailleurs d'approche. Il se préoccupe donc de l'avenir de l'équipe d'approche communautaire affirmative de diagnostic mixte dont le financement est temporaire.

Commentaires des clients

Dans le but de se faire une idée des répercussions du projet sur la clientèle visée, le chercheur a passé une journée à la *Princess Rooms* du *Triage Centre* et a parlé de façon informelle avec cinq clients. 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 répondants tiennent lieu de réponses.

Les clients ont dit qu'ils étaient heureux d'avoir un endroit où habiter et qu'ils y étaient entourés d'amis. Un d'entre eux a déclaré être heureux de pouvoir inviter ses enfants à lui rendre visite. Tous ont dit qu'ils vivraient dans la rue, dans un refuge temporaire ou qu'ils seraient incarcérés s'il n'y avait pas de place pour eux à la *Princess Rooms*.

« À Triage, ce sont les meilleurs..., ils travaillent avec vous, vous aident, vous comprennent... Ça fait 12 ans que je n'ai pas touché d'alcool ou de drogues. Sans *Princess Rooms*, je serais probablement retourné vivre dans la rue. »

« Je suis d'Inuvik dans les Territoires du Nord-Ouest... Avant de venir ici, je vivais dans un parc... Je déménage ici bientôt... J'apprécie l'aide que l'on me fournit..., le personnel m'aide à entrer dans un programme de désintoxication. Je ne veux plus consommer de drogues et d'alcool. »

Hiver 2002