

## **Évaluation – Initiative nationale pour les sans-abri Automne 2001**

### **Étude de cas d'un projet pour les sans-abri Bergers de l'espoir, Programme de réduction des méfaits Ottawa (Ontario)**

#### **1. Introduction**

La présente étude de cas fait partie d'une série d'études de cas de projets pour les sans-abri qui sont financés, du moins en partie, dans le cadre de l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA) du gouvernement fédéral. Développement des ressources humaines Canada produit ces études de cas pour aider le gouvernement à comprendre comment l'INSA fonctionne à l'échelon communautaire, dans quelle mesure les objectifs de l'Initiative sont atteints, ainsi que les leçons découlant de l'expérience de chacune des collectivités et pouvant s'appliquer à d'autres collectivités. Les « études de cas de collectivités » consistent à examiner ce que la collectivité dans son ensemble fait pour s'attaquer à l'itinérance. Les « études de cas de projets » consistent à examiner un projet particulier qui est financé, du moins en partie, dans le cadre de l'INSA. La présente étude de cas de projet porte sur le programme de réduction des méfaits des Bergers de l'espoir à Ottawa.

Cette étude de cas repose sur un examen de la proposition de projet initiale et d'autres documents existants qui décrivent le projet, ses objectifs et sa contribution aux efforts que prévoit la collectivité pour s'attaquer à l'itinérance, ainsi que sur une série d'entrevues avec des gens qui représentent les groupes suivants :

- les gestionnaires et le personnel locaux de DRHC qui s'occupent des sans-abri
- les fonctionnaires provinciaux et municipaux dans des domaines de programme connexes
- le comité directeur et les sous-comités de la planification communautaire
- les organismes communautaires qui offrent des services aux sans-abri et aux personnes à risque
- les organismes communautaires œuvrant dans des domaines liés à ce projet qui pourraient avoir des clients en commun avec le projet ou dont les services aux sans-abri pourraient être influencés par le projet
- les gestionnaires et le personnel du projet
- les clients du projet

## 2. Description du projet

Les Bergers de l'espoir sont un organisme qui offre diverses options de logement aux sans-abri, y compris un refuge temporaire, un logement de transition et un logement à loyer modéré. De plus, cet organisme sert des repas chaque jour aux personnes seules et aux familles sans logis et il distribue couramment des aliments et des vêtements à ses clients.

### Situation antérieure à la mise en œuvre du projet

Avant la mise en œuvre de l'INSA, le personnel des Bergers de l'espoir offrait une aide limitée aux hommes et aux femmes ayant une dépendance chronique à l'égard de l'alcool. L'organisme offrait un programme de récupération appelé « Hope Recovery » dans une partie distincte de son centre d'hébergement principal au centre-ville d'Ottawa, où les personnes en état d'ébriété pouvaient trouver un gîte temporaire (habituellement jusqu'au lendemain), que ce soit le jour ou la nuit. L'aide apportée aux clients se limitait à la fourniture d'un lit et à l'aiguillage des personnes qui exprimaient le désir de vaincre leur alcoolisme.

L'organisme dépendait de deux sources de financement pour l'administration du programme « Hope Recovery ». La plupart du financement provenait des Services sociaux de la région, sous forme d'indemnités journalières au titre des résidents du refuge, tandis que le reste venait des activités de collecte de fonds.

### En quoi le projet consiste

À la fin des années 90, le personnel des Bergers de l'espoir a voulu répondre aux préoccupations exprimées par la police locale, les fournisseurs de soins de santé et la collectivité dans son ensemble à propos des personnes en état d'ébriété dans la rue. Avant l'établissement du programme de réduction des méfaits, les « alcooliques invétérés » se faisaient habituellement ramasser par la police et incarcérer au centre de désintoxication local, une cellule de prison située au quartier général de la police d'Ottawa. Le lendemain, une fois qu'ils étaient sobres, ils étaient soit relâchés dans la collectivité, soit détenus en vue d'une comparution en cour en raison des accusations portées contre eux (p. ex., en état d'ivresse publique), soit renvoyés à l'hôpital (s'ils avaient besoin de soins hospitaliers) ou à d'autres organismes communautaires pour de l'aide.

Le personnel des Bergers de l'espoir a travaillé avec des partenaires communautaires tels que la police locale, les hôpitaux et les fournisseurs de services sociaux à créer une meilleure stratégie d'aide à cette population. Ensemble, ils ont mis sur pied un programme de réduction des méfaits (gestion de l'alcool). Le programme était conçu et prêt à être mis en œuvre en mars 1999, mais l'organisme n'avait pas les ressources financières pour le faire à ce moment-là.

Lorsque le gouvernement fédéral a annoncé la disponibilité des fonds de l'IPAC, l'organisme a présenté une proposition en vue d'un financement à la Ville d'Ottawa, qui était alors devenue

l'administrateur des fonds de l'IPAC. Les fonds qui lui ont été accordés ont permis de payer le salaire de deux membres du personnel affectés au programme de réduction des méfaits (gestion de l'alcool). Ce programme peut accueillir tout au plus dix hommes et/ou femmes qui souhaitent venir à bout de leur dépendance à l'égard de l'alcool. Tous les clients actuels sauf un vivent à plein temps au centre d'hébergement. Ils bénéficient du soutien du personnel 24 heures par jour. Pendant la journée, on sert une quantité limitée de vin fait maison aux clients qui sont des « alcooliques chroniques ». Le vin est de plus en plus dilué, de façon que la quantité d'alcool servi diminue de jour en jour, l'intention étant d'améliorer l'état de santé général des clients et de limiter leur dépendance à l'égard de l'alcool.

Pendant leur participation au programme, on encourage les clients à modifier leur style de vie. Le personnel de l'organisme et des travailleurs de la santé du Projet de santé urbaine d'Ottawa leur dispensent les médicaments nécessaires et les encouragent à se présenter à leurs rendez-vous médicaux. En outre, l'organisme offre des services de counselling et encourage les clients à prendre part à des activités communautaires. Ces activités consistent souvent à renouer les liens familiaux, à participer à des programmes de jour offerts par des organismes tels que le Centre 454 ou le Centre 507, ainsi qu'à établir de nouvelles relations dans la collectivité afin de maintenir les changements apportés dans leur vie.

### Objectifs du projet

Le but principal de l'organisme est d'offrir un soutien à long terme sous forme de gestion de l'alcool et de soins de santé aux clients aux prises avec des problèmes d'alcoolisme chronique. Alors que les Bergers de l'espoir n'avaient pas auparavant de personnel qualifié pour offrir ces services professionnels, le financement accordé dans le cadre de l'INSA permet de rémunérer deux personnes dévouées et qualifiées devant assurer le fonctionnement du programme de réduction des méfaits jusqu'en 2003, après quoi le personnel devra trouver de nouvelles sources de financement. Les coûts d'hébergement des clients sont couverts par le financement des frais de fonctionnement du centre d'hébergement dans son ensemble et par les indemnités journalières que les Services sociaux de la région continuent de verser.

### **3. Exécution jusqu'à maintenant**

Les Bergers de l'espoir sont maintenant en mesure d'offrir un programme sûr et stable de gestion de l'alcool aux hommes et aux femmes qui ont une dépendance chronique à l'égard de l'alcool. De plus, l'organisme travaille en partenariat avec le Projet de santé urbaine d'Ottawa, le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable, les Infirmières de l'Ordre de Victoria et le programme Oasis à l'intention des clients ayant le VIH/SIDA, à assurer la gestion des besoins globaux en matière de santé des participants au programme de réduction des méfaits.

Le projet a reçu un vif appui au sein de la collectivité. Par exemple, la police locale était reconnaissante de pouvoir confier les personnes ivres aux Bergers de l'espoir plutôt que de les

incarcérer à leur centre de désintoxication. Les travailleurs sociaux des hôpitaux locaux peuvent maintenant aiguiller leurs patients sans abri et alcooliques vers cet organisme pour de l'aide.

Le programme de réduction des méfaits est en marche depuis l'obtention des fonds de l'IPAC au printemps 2001, et toutes les places sont occupées depuis sa mise en œuvre. Il y a une liste d'attente continue (de 25 à 30 clients à tout moment), et le personnel du programme est déjà à la recherche d'un financement supplémentaire qui lui permettrait d'étendre le programme et de réduire la liste d'attente.

La viabilité du projet demeure un facteur déterminant dans la planification à long terme du programme. Des fonds ont été engagés jusqu'au printemps 2003. L'organisme s'efforce déjà de trouver d'autres sources de financement afin de poursuivre le programme une fois que les fonds de l'IPAC seront épuisés.

#### **4. Résultats à ce jour**

Bien qu'il soit prématuré d'analyser les éventuels avantages à long terme du programme de réduction des méfaits pour ses clients, il est possible de faire les observations préliminaires que voici :

- Depuis le printemps 2001, le programme affiche complet. En plus de ses dix clients, une onzième personne, qui vit dans la collectivité, suit le traitement de l'alcoolisme dans le cadre du programme. La police et d'autres fournisseurs de services de la collectivité (hôpitaux, Centre 454, Centre 507) continuent d'aiguiller les gens vers le programme.
- Les 10 personnes qui résident au centre des Bergers de l'espoir ont maintenant un lieu de résidence stable, alors qu'auparavant ils vivaient surtout dans la rue ou dans des refuges de jour. En outre, ils participent à un programme de traitement de l'alcoolisme alors qu'auparavant ils consommaient de l'alcool d'une manière autodestructrice et non supervisée.
- La présence du programme aurait réduit le besoin d'intervention policière auprès des personnes en état d'ébriété dans la rue et, par le fait même, la proportion de ces personnes accusées d'« ivresse publique », ce qui alourdissait le système judiciaire local sans qu'il en découle d'avantages apparents pour les personnes aux prises avec des problèmes d'alcoolisme.
- Les participants au programme de réduction des méfaits auraient beaucoup moins besoin d'interventions hospitalières (services d'urgence et d'ambulance, séjours fréquents à l'hôpital). Les dix clients bénéficient de services de soins de santé qui sont assurés dans le cadre du Projet de santé urbaine d'Ottawa.

### Commentaires des clients

Les recherches menées pour réaliser la présente étude de cas comprenaient des entrevues avec huit clients participant au programme de réduction des méfaits des Bergers de l'espoir. Voici quelques-uns de leurs commentaires :

- « On refusait de m'accueillir à d'autres refuges d'Ottawa (pour cause de dépression et de consommation de drogues). Je suis allée au centre pour hommes de l'Armée du Salut, et ils m'ont dirigée vers Hope Outreach (Les Bergers de l'espoir), et je suis ici depuis. »

*Femme de 30 ans*

- « J'ai passé sept ans en prison. J'ai quitté la maison de transition après avoir purgé ma peine. J'étais sans emploi et sans abri et je me suis retrouvé en prison pour trois ans de plus. Ensuite, j'ai purgé une autre peine de deux ans. La dernière fois que j'ai été libéré, j'ai entendu parler de Hope Community (Les Bergers de l'espoir) par le directeur général du centre. Ils m'ont accueilli. J'espère trouver un emploi bientôt, me ranger et trouver un endroit où habiter. »

*Homme de 47 ans*

## **5. Enseignements tirés de l'INSA**

Nous pouvons faire les observations suivantes dans le contexte de l'évaluation de l'INSA :

- Alors que la demande de services assurés par le programme de réduction des méfaits continue de croître, le financement des programmes de ce genre demeure très limité, et la viabilité de ce programme particulier continue de préoccuper l'organisme.
- Une marche à suivre plus simple pour obtenir les fonds de l'IPAC une fois que le projet avait été conçu et qu'une proposition détaillée avait été élaborée aurait accéléré la mise en œuvre du programme.