

RAPPORT SUR SHELTER 2015

Proposition de recherche pour un refuge d'urgence à Cornwall (Ontario)

Prepared for:

*Commissioner Normand Glaude,
Cornwall Public Inquiry*

Le 10 décembre 2008

Préparé par :

*Jamie Marsolais, coordonnatrice de la recherche
Revu par : Glen Grant, président du conseil
Shelter 2015 Committee*

Table des matières

1.0 Introduction	4
1.1 Contexte et renseignements généraux.....	4
1.2 Objectifs du projet.....	5
1.3 L'Enquête publique sur Cornwall	6
1.4 Shelter 2015 Committee	6
1.5 Méthodologie de recherche.....	7
2.0 Conclusions de la recherche	8
2.1 Commentaires du public	8
2.2 Analyse individuelle de refuges.....	10
2.3 Recommandations axées sur les résultats	13
2.4 Groupes cibles	14
2.4.1 Personnes de moins de 18 ans	14
2.4.2 Hommes adultes	15
2.4.3 Femmes adultes.....	15
2.5. Lacunes dans le système	16
2.6. Statistiques	17
3.0 Refuge proposé	17
3.1 Dotation en personnel	18
3.2 Structure de rapport	19
3.3 Partenariats.....	19
3.3.1 Centre Agape	19
3.3.2 ACSM	20
3.3.3 Équipe d'urgence en santé mentale.....	20
3.4 Services sociaux et de logement	20
3.5 Coûts (démarrage et fonctionnement).....	21

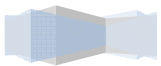
Table des matières – suite...

4.0 Financement et viabilité financière continue 22

5.0 Conclusion 23

Annexe

- i. Normes applicables aux refuges à Ottawa
- ii. Formulaires de demande d'admission de divers refuges d'urgence



1.0 Introduction

Le présent rapport a été rédigé pour répondre à certaines questions relatives au besoin d'un refuge pour les sans-abri, dans la région de Cornwall, et à la viabilité d'un tel refuge. Le rapport démontre que la collectivité a, par le passé, ouvert des refuges pour divers groupes de résidents; certains ont eu du succès, d'autres non. Aussi bien la population générale que les professionnels ont exprimé le désir qu'un refuge soit créé pour fournir des services aux membres vulnérables de la société. Ces personnes vulnérables pourraient utiliser le refuge pour une courte durée ou en cas d'urgence.

Pour étudier la possibilité d'ouvrir un refuge pour les sans-abri, il faut obtenir les renseignements suivants :

- Qui, au sein de la collectivité, aurait besoin de ce refuge;
- Le nombre de résidents qui occuperaient le refuge et pour combien de temps;
- Les coûts financiers de la création et du fonctionnement d'un tel refuge;
- Qui gérerait le refuge (organes gouvernants)
- Mesures et objectifs

L'étude examinera la viabilité financière à court terme et à long terme, ainsi que les organismes qui seraient en mesure d'assumer la fonction de gestion du refuge

1.1 Contexte et renseignements généraux

Au début des années 1980, il y avait un refuge à la rue Water Est, qui était financé par une subvention du gouvernement fédéral. Il a fonctionné assez bien jusqu'à l'épuisement des fonds. Une autre source de financement n'a pas pu être trouvée. Un autre foyer, réservé aux femmes, a été ouvert par un ordre de sœurs, au début des années 1990, mais il a dû fermer pour cause d'interruption du financement. Un troisième refuge a été établi grâce à des fonds du ministère des Services sociaux et communautaires. Cet établissement, qui a existé pendant quelques années, ciblait les jeunes de moins de 21 ans. Ses utilisateurs y étaient envoyés par les organismes communautaires. Le refuge a dû fermer en raison du faible nombre d'occupants et de restrictions budgétaires.

À l'heure actuelle, il n'y a aucun refuge dans la région de Cornwall. Les sans-abri sont individuellement orientés, à titre temporaire, vers des motels locaux ou des résidences de soins à domicile qui offrent plusieurs places d'urgence. Souvent, il n'y a pas de services de counseling immédiat à la disposition des personnes qui ne remplissent pas les critères d'admission dans un programme de santé mentale.

Les renvois à un logement d'urgence dans un motel viennent de la police, du service d'incendie, de l'équipe d'intervention d'urgence de l'Hôpital communautaire de Cornwall ou des équipes d'intervention lors de sinistres individuels de la Croix-Rouge. Les paiements sont effectués par le département des services sociaux et du logement de la ville de Cornwall. Il ressort de la

recherche que le motel qui est utilisé à l'heure actuelle présente trop de possibilités de mauvaise utilisation et que le logement qu'il offre n'est pas suffisamment sécuritaire.

Pour accéder à une résidence de soins à domicile, le client doit avoir été renvoyé par l'équipe d'intervention d'urgence de l'Hôpital communautaire de Cornwall. Les clients doivent se trouver dans une situation d'urgence pour accéder à ces services. L'établissement qui sert actuellement aux personnes atteintes d'une maladie mentale est difficilement accessible.

Il y a lieu de souligner que ces services ne sont pas offerts aux moins de 18 ans. Les personnes entrant dans ce groupe d'âge sont encouragées à s'adresser à des membres de leur famille ou à des amis désireux de devenir leurs tuteurs. Si elles ne remplissent pas les critères énoncés dans la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail*, les personnes de moins de 18 ans n'ont pas droit à de l'aide.

1.2 Objectifs du projet

L'objet principal de la présente proposition de recherche était de déterminer si le système actuel de services aux sans-abri remplit les besoins de la collectivité. Si l'étude révélait un écart entre les besoins et les ressources disponibles, la faisabilité d'un refuge d'urgence serait examinée ainsi que l'existence de ressources disponibles aux fins de l'élaboration et de la gestion d'un refuge.

Le projet avait pour objectif secondaire d'établir si un organisme communautaire serait prêt à élaborer et gérer ce refuge ou à contribuer à la mise en place du refuge.

1.3 L'Enquête publique sur Cornwall

L'Enquête publique sur Cornwall a fourni les fonds nécessaires à l'exécution de la présente recherche.

Les sans-abri sont souvent associés aux personnes les plus vulnérables. Lorsqu'une personne se retrouve sans abri, elle risque de devenir la proie de ceux qui cherchent à profiter de cet état de vulnérabilité. Un refuge offre un endroit où se loger en toute sécurité, de la nourriture, des services de counseling immédiats, et la liaison avec les organismes qui aident les personnes vulnérables à élaborer un plan durable pour améliorer leur vie. Ce plan peut prévoir le recours à des services de santé mentale, de l'aide pour trouver une résidence plus permanente, ou un endroit temporaire pour loger en toute sécurité en attendant que la situation d'urgence disparaisse.

1.4 Shelter 2015 Committee

Le Shelter 2015 Committee a été mis sur pied pour examiner la question des sans-abri à Cornwall et y trouver une solution. Il devait également contribuer au contenu de la présente recherche. Le comité se compose d'un groupe divers de personnes qui sont actives au sein de la

collectivité et qui sont désireuses d'aider les clients à trouver un logement sûr et temporaire. Le comité s'est réuni périodiquement pour résoudre des questions liées à la recherche en cours et pour formuler les besoins d'un projet de refuge.

Y compris l'auteur de la présente recherche, Jamie Marsolais, le comité se compose des personnes suivantes :

- Glen Grant, superviseur des services sociaux à la retraite, Cornwall
- Judy Dancause, directrice générale, centre Agape (Agape Centre)
- Wayne Kyte, directeur général, Laurencrest Group Home
- Murray Mac Donald, procureur de la Couronne
- Claude Legault, chef, Services de probation et de libération conditionnelle
- Raymond Houde, directeur général, Family Counselling Centre of SD&G
- Mark MacDonald, conseiller municipal

1.5 Méthodologie de recherche

Les organismes suivants ont été contactés et interviewés à l'aide d'un questionnaire standard et d'entretiens généraux ouverts. L'objet des entretiens était de découvrir si ces organismes étaient suffisamment favorables aux services fournis par un refuge et si un organisme acceptait de participer à la mise sur pied du refuge. Les entretiens ont également permis d'obtenir des renseignements précieux sur le fonctionnement et la gestion d'un refuge pour sans-abri.

Les organismes et particuliers suivants ont été contactés :

1. Sexual Assault Services For Women of S.D.G. and A.
2. Les Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes
3. L'Armée du Salut
4. Le Service de police communautaire de Cornwall
5. Le Centre de santé communautaire de l'Estrie
6. Cornwall And District Immigrant Services Agency
7. Le Programme d'aide aux victimes d'agressions et d'abus sexuels de l'Hôpital communautaire de Cornwall
8. Baldwin House
9. L'équipe d'urgence de santé mentale (Mental Health Crisis Team)
10. La circonscription sanitaire de l'Est de l'Ontario
11. L'Association canadienne pour la santé mentale
12. Children's Aid Society of S.D. and G.
13. Centre Agape
14. Guy Lauzon, député
15. Jim Brownell, député provincial
16. Bob Kilger, maire de Cornwall

17. Claude Macintosh, *The Standard Freeholder*
18. Prevaction, programme de la Phase 2 de l'Enquête publique sur Cornwall
19. Community Action Network Against Abuse
20. Human Services and Justice Coordinating Committee
21. Programme d'aide aux victimes et aux témoins
22. Le Procureur général de Cornwall et son personnel
23. Ron Graham et Mark Routliffe – A Different Street Housing Project
24. Jason Fox – The Ottawa Mission for Men
25. Stephen Bartolo – The Shepherds of Good Hope
26. Lori Smith Tinsley et Monique Cook – The Family Shelter System
27. Stacey Lauridson et Karina Skov – Young Men's Shelter
28. Heather Williams, coordonnatrice de programme – Refuges d'urgence, ville d'Ottawa

2.0 Conclusions de la recherche

Il s'est avéré difficile de déterminer les besoins qui peuvent être satisfaits en toute sécurité. Il existe encore certaines lacunes dans la collectivité qu'il faudra résoudre séparément, pour assurer la sécurité et la faisabilité du projet. Un refuge de nature générale a été recommandé, mais il est évident qu'un seul refuge ne pourra pas répondre à tous les besoins des personnes en situation d'urgence. Chaque intervenant qui a fait des commentaires a indiqué qu'il orienterait des clients vers le refuge. La plupart des agences locales pourraient jouer un rôle dans le fonctionnement du refuge, soit sur place soit depuis ses locaux. Certaines agences doivent être des partenaires principaux pour que le projet soit mené à bien.

2.1 Commentaires du public

Les particuliers et les groupes ont exprimé plusieurs idées pour la réalisation du projet de refuge. Deux commentaires ont été formulés à plusieurs reprises : le refuge devrait être bilingue et il devrait être situé dans un endroit central.

Autres suggestions exprimées :

- ✓ Les clients devraient contribuer aux tâches ménagères de base et à l'hygiène.
- ✓ Le refuge devrait offrir un traitement contre les addictions.
- ✓ Le refuge devrait accepter n'importe quel problème de santé mentale.
- ✓ Le centre ne devrait pas avoir trop l'air d'une institution ou l'ambiance d'une institution.
- ✓ Le refuge devrait être un lieu réservé à ceux qui n'ont nulle part d'autre où aller.
- ✓ Le refuge devrait offrir un vaste éventail de services (échange d'aiguilles, etc.)

7

La gestion des cas jouera un rôle important dans le processus. L'idéal serait que les clients soient capables d'améliorer leur situation et qu'ils n'aient plus besoin d'utiliser le refuge.

Sujets possibles de préoccupation liés à la création d'un refuge d'urgence :

- Sécurité
- Emplacement
- Gestion (sans exercer de pression sur les ressources policières)
- accessibilité (à la fois physique et mentale)
- sensibilité (antécédents culturels, orientation sexuelle)
- Criminels/activités criminelles par les clients
- Surveillance adéquate
- Abus du refuge

La sécurité dans le refuge est une préoccupation sérieuse, tant pour les clients que pour le personnel et le quartier. Les clients qui se trouvent dans le refuge doivent aussi pouvoir se sentir en sécurité en présence de nouveaux arrivés. Ce point pourrait être réglé par les futurs responsables de la gestion du refuge.

2.2 Analyse individuelle de refuges

Cinq refuges ont été visités durant la recherche effectuée pour ce projet. Ils se trouvent tous dans la région d'Ottawa. Ces refuges sont plus ou moins vieux, d'un an d'existence à 102 ans. Ils sont tous ouverts 24 heures sur 24, sept jours sur sept. La plupart du temps, ils sont pleins. La plupart des refuges ont mis sur pied un programme en cas de suroccupation (Y.M.C.A., etc.) et ils acceptent tous d'ajouter des matelas supplémentaires à divers endroits des locaux.

La population cible varie d'un refuge à un autre. À part les refuges familiaux, il est généralement attendu des clients qu'ils quittent le refuge durant certaines périodes de la journée (à savoir, de 8 h à 16 h) pour suivre des cours, chercher un emploi, se rendre à des rendez-vous, etc.

Tous les refuges sont dotés de travailleurs de soutien, ainsi que de gestionnaires de cas. Certains refuges emploient aussi des travailleurs de première ligne et des travailleurs responsables du logement. Les qualifications du personnel varient selon le poste et le refuge.

La plupart des activités de thérapie ou autres et de gestion des cas se passent durant la journée, du lundi au vendredi. Les renvois viennent de diverses sources, selon le refuge. Certains viennent d'autres refuges, de tribunaux provinciaux, de centres de désintoxication, de la police, de sociétés d'aide à l'enfance ou de bureaux de probation et de libération conditionnelle. La gestion des cas varie et est assez intense. Chaque refuge offre divers programmes et renvois. Chacun a mis en place ses propres procédures.

1. The Mission for Men

- existe depuis 102 ans;
- est doté d'un conseil d'administration et d'un directeur général;

- le bâtiment des services aux clients est adjacent au refuge (fournit entre autres des agents d'emploi et d'éducation, des travailleurs du logement, des travailleurs de la santé publique, du personnel du programme Ontario au travail);
- possède une unité de stabilisation de 30 jours au 2^e étage;
- est doté d'une aile « sèche » pour les clients sobres qui participent à des programmes de jour ou de soir;
- programme Lifehouse (programme de traitement contre les addictions de cinq mois dans un immeuble adjacent);
- taux d'occupation de 98 %;
- coûts de fonctionnement annuels de 10 000 000 \$

2. The Shepherds of Good Hope

- est doté d'un conseil d'administration et d'un directeur général;
- offre le programme Hope Outreach;
- est doté d'une équipe de liaison avec les sans-abri, Street Community Outreach Team;
- offre le programme Hope Recovery;
- a géré un programme de traitement contre l'alcoolisme en plus d'un refuge d'urgence;
- ventilation du financement :

Recettes	Dépenses
Loyer 5 %	Alimentation 23 %
Ministère de la Santé 11 %	Immobilier 8 %
Contributions de bénévoles 13 %	Programmes et services 63 %
Dons 13 %	Administration 3 %
Dons en valeur alimentaire 21 %	Amortissement 3 %
Ville d'Ottawa 34 %	
Autre 3 %	

3. le système des refuges familiaux (deux emplacements)

- exploité par la ville d'Ottawa;
- offre des cours sur les aptitudes d'être parent et des renvois vers toutes les agences;
- offre des programmes pour les enfants et les adolescents (sorties, acquisition d'aptitudes sociales, club de devoirs, etc.)
- salle de jeux sur place;
- étage séparé pour les femmes et les enfants qui fuient la violence;
- taux d'occupation de 100 %.

9

4. Young Men's Shelter

- a récemment célébré son premier anniversaire;
- programmes encore en cours d'élaboration;

- met l'accent sur la gestion des cas et les renvois;
- est doté d'un conseil d'administration et d'un directeur général.

5. A Different Street Housing Project

- en partenariat avec la John Howards Society;
- le bâtiment appartient à la John Howards Society;
- les fonds proviennent de la John Howards Society;
- taux d'occupation de 80 %;
- la Société est dotée d'un conseil d'administration et d'un directeur général;
- offre un cours d'aptitudes à la vie quotidienne un soir par semaine;
- activités récréatives les vendredis soirs;
- coûts de fonctionnement annuels de 600 000 \$.

À part le refuge A Different Street Housing Project, qui est financé par la John Howard Society, la plupart des refuges sont financés par la ville d'Ottawa. Le taux journalier est de 40,75 \$ à Ottawa. Le ministère de la Santé verse aussi des fonds. Les refuges familiaux sont exploités par la ville d'Ottawa et le refuge The Mission for Men dispose de son propre programme de levée de fonds étendu, qui lui procure environ 4 000 000 \$ par an.

Nous n'avons pas réussi à obtenir des données statistiques de la ville de Cornwall pour notre recherche. D'après les entretiens que nous avons eus avec des représentants de divers organismes et des clients de refuges à Ottawa, nous savons cependant qu'il y a un réel besoin de refuge. Certaines personnes utilisent les refuges d'Ottawa pendant l'hiver et retournent à Cornwall en été. Il est très difficile de les aider à améliorer leur vie lorsqu'elles passent d'un endroit à un autre.

2.3 Recommandations axées sur les résultats

Aspects négatifs qui ont été relevés dans ces refuges : offrir des programmes de traitement contre les addictions qui ne prévoient pas de suivi, affecter les mêmes travailleurs aux activités de première ligne et à la gestion des cas (il est difficile de porter deux casquettes), et faire résider les travailleurs dans le refuge « A Different Street Housing Project » (à cause des risques d'épuisement).

Conseils pour faciliter le démarrage d'un refuge d'après les entretiens menés avec des personnes dans les divers refuges :

- ✓ obtenir des conseils de la police au sujet de l'agencement des locaux (caméras, éclairage, climatiseurs, etc.)
- ✓ agir en tant que soutien, ne pas jouer un rôle parental;
- ✓ instaurer un environnement multiculturel pour inciter à la tolérance et à l'acceptation;

- ✓ prévoir l'accès à des interprètes culturels;
- ✓ installer un système de sécurité efficace;
- ✓ utiliser des meubles solides;
- ✓ assurer une bonne formation du personnel;
- ✓ établir un bon modèle de dotation en personnel;
- ✓ choisir un bon emplacement;
- ✓ assurer la sécurité;
- ✓ Établir des relations sécuritaires;
- ✓ Créer des partenariats;
- ✓ Assurer la transparence;
- ✓ Apprendre aux clients à prendre leur vie en main.

2.4 Groupes cibles

Le groupe cible que nous nous proposons d'aider se compose de trois groupes différents, énumérés ci-dessous. Ce groupe cible comprendra un certain nombre d'autres types de clients mentionnés dans le présent document de recherche, mais l'accès au refuge sera limité et sera décidé selon une évaluation de l'attitude du client et du besoin de sécurité pour le personnel et les résidents du refuge.

2.4.1 Personnes de moins de 18 ans

Les personnes de moins de 18 ans ne sont pas admissibles à l'aide offerte dans le cadre du programme Ontario au travail, sauf dans certaines circonstances spéciales.

Ces circonstances spéciales sont les suivantes :

- La famille du candidat doit être contactée pour vérifier si l'absence du domicile familial peut être résolue ou si les parents peuvent financer les soins à apporter à l'enfant.
- Un membre de la famille ou un ami doit accepter de remplir le rôle de fiduciaire de toute somme d'argent qui serait octroyée à l'enfant. Les personnes de moins de 18 ans n'ont pas le droit de recevoir directement l'aide sociale.
- Les jeunes de moins de 18 ans doivent fréquenter une école s'ils n'ont pas encore terminé l'école secondaire.

Tant que ces conditions ne sont pas remplies, le candidat ne peut pas recevoir l'aide d'urgence (qui comprend le logement ou la nourriture).

11

Cas pratique : Un jeune garçon de 17 ans de Cornwall qui a sollicité l'aide du bureau du programme Ontario au travail, cette année, s'est vu répondre qu'il devait prendre rendez-vous pour demander de l'aide. Ce jeune homme vivait une situation difficile à la maison, ce qui se répercutait sur ses résultats scolaires. Il se trouvait en dernière année du secondaire et était

décidé à terminer l'année pour pouvoir poursuivre ses études à l'université. Il a demandé au bureau ce qu'il pouvait faire en attendant parce qu'il n'avait pas d'argent, et on lui a répondu qu'il n'y avait pas de refuge à Cornwall. Il n'avait nulle part où aller. Il a dû suivre la procédure en place et attendre cinq jours pour avoir un rendez-vous. Son cas est très courant dans cette région.

2.4.2 Hommes adultes

Les hommes adultes, de plus de 18 ans, ont droit à l'aide prévue par la *Loi sur le programme Ontario au travail*. Ces hommes se retrouvent sans abri pour diverses raisons, par exemple : conflit conjugal ou familial, abandon volontaire ou involontaire du domicile, manque de fonds, menaces ou actions physiques exercées contre eux par des voisins, des amis ou des membres de la famille, troubles psychiatriques. Ces personnes ont besoin d'aide immédiate. Elles auront aussi besoin d'aide pour trouver un logement permanent et commencer une nouvelle vie.

2.4.3 Femmes adultes

Les femmes adultes peuvent s'adresser dans la collectivité à des refuges pour femmes, mais souvent ces derniers sont surpeuplés. Les femmes se retrouvent sans abri pour les mêmes raisons que les hommes, mais elles ont au moins des refuges vers lesquels se tourner. Les services dont elles ont besoin sont les mêmes que pour les deux autres groupes et ils devraient être disponibles.

2.5 Lacunes dans le système

Des lacunes dans les services, qui ont été mentionnées lors des entretiens, touchent les personnes suivantes :

- Les hommes sans abri célibataires;
- Les personnes âgées qui ont été contraintes de quitter leur domicile pour cause de mauvais traitements;
- Les jeunes de moins de 18 ans, mais de plus de 16 ans, qui ne sont pas admissibles à l'aide sociale, sauf dans certaines circonstances définies;
- Les malades mentaux qui souffrent de problèmes occasionnels et qui se retrouvent brièvement sans abri;
- Les nouveaux immigrants qui n'ont pas de statut dans le pays et qui ne sont pas admissibles à l'aide sociale ou les immigrants parrainés qui se retrouvent temporairement sans abri en raison de la violence que leur infligent leurs parrains.
- Les personnes qui ont été retirées de leur domicile par la police pour cause de violence familiale et qui ne peuvent pas trouver de logement.

Après des discussions avec le comité, nous sommes parvenus à la conclusion que si un nouveau refuge était créé, il ne pourrait pas desservir tous ces types de clients, même si les clients qui y

sont renvoyés étaient individuellement évalués avant d'être admis. Par exemple, des personnes âgées atteintes de démence devraient être prises en charge par du personnel spécialement formé en la matière. (Ce groupe de clients était desservi dans le cadre d'une entente au moment de la rédaction du présent rapport.)

Autre exemple : les malades mentaux agressifs. Par souci d'assurer la sécurité des autres résidents et du personnel, il faudrait refuser ce groupe de personnes.

Dans les grandes villes, il y a des foyers destinés spécialement à ce groupe. Cependant, le coût de la construction de foyers réservés à certains groupes serait trop élevé et les groupes susmentionnés n'ont pas été inclus dans la liste des clients potentiels d'un refuge à Cornwall.

2.6 Statistiques

Il a été difficile d'obtenir des statistiques solides pour notre travail de recherche, car le département des services sociaux et du logement, qui a pour mandat d'aider les personnes nécessiteuses, avait modifié ses programmes statistiques et n'avait aucun chiffre à publier au moment de la rédaction du présent rapport.

Il ressort des entretiens que nous avons menés avec des représentants du département et d'organismes qui desservent les sans-abri à Cornwall, que les chiffres disponibles sont plus que suffisants pour établir le besoin de construire un refuge.

3.0 Refuge proposé

Les trois groupes cibles définiront la conception de base du refuge proposé. Un refuge avec trois modules serait proposé. L'établissement bénéficierait d'une conception souple pour en maximiser l'utilisation. Il faudrait établir la taille du refuge conformément aux exigences prévues par le code du bâtiment et les règles en matière de zonage pour une résidence dans laquelle vivent neuf personnes sans lien de parenté et qui est dotée de logements pour le personnel. Comme indiqué plus haut, le refuge comprendrait trois zones ou modules qui pourraient être séparés par des portes verrouillées. Ce système de module est plus sécuritaire pour les résidents. L'utilisation des modules serait souple pour répondre le plus efficacement possible aux besoins des candidats. Par exemple, s'il faut admettre davantage d'hommes adultes, on pourrait utiliser des lits dans la section des femmes, en gardant à l'esprit le fait que la sécurité est prioritaire et que les lits étaient destinés aux trois groupes.

Il a été recommandé que le refuge soit situé dans un endroit central, permettant un accès facile aux services communautaires, comme les services sociaux, les services de santé mentale, les hôpitaux, les services alimentaires et de vêtements, comme le centre Agape (Agape Centre) et l'Armée du Salut.

Le refuge devrait donner la priorité à la sécurité : un refuge sécuritaire pour les résidents et pour le personnel qui y travaille.

Le refuge devrait être géré de façon à maximiser la participation des clients à l'élaboration du plan qu'ils devraient suivre pour trouver un logement permanent et une certaine stabilité financière. Il devrait tenter de faire participer les clients à son entretien.

Les séjours dans le refuge devraient être d'une durée limitée. Il faudrait prévoir suffisamment de temps pour accueillir les personnes en situation d'urgence et leur préparer un plan de counseling, et commencer à le mettre en œuvre. Le programme de counseling immédiat rattaché au refuge devrait prévoir la dispense de renseignements et des renvois à des organismes.

Étant donné les exigences d'agencement mentionnées ci-dessus, le refuge proposé serait assez petit et comprendrait au maximum neuf lits. Le but est d'éviter de construire une institution très coûteuse. Si la proposition est acceptée et que le refuge fonctionne efficacement, on pourrait envisager de l'agrandir.

3.1 Dotation en personnel

Le personnel du refuge serait composé des personnes suivantes :

Un gérant (à temps plein) : il serait chargé de superviser le personnel et relèverait du conseil d'administration. Un seul gérant serait employé.

Personnel de counseling (une personne, à temps plein) : cette personne travaillerait avec les clients pour les aider à résoudre des problèmes immédiats et élaborer des plans de cas. Une seule personne serait employée pour les services de counseling.

Personnel de garde (six – à temps plein et à temps partiel) : ces personnes seraient chargées d'accueillir les clients et de les superviser, lorsqu'ils se trouvent dans le refuge. Il faudrait probablement prévoir plusieurs quarts de travail, mais il n'est pas nécessaire d'assurer une permanence 24 heures sur 24, sept jours sur sept, parce que les services de gestion, de secrétariat et de counseling seraient disponibles durant la journée. Il faut prévoir environ six membres du personnel, à temps plein et à temps partiel, pendant la semaine et les fins de semaine.

Personnel de secrétariat/de levée de fonds (une personne, à temps plein) : cette personne serait chargée de fournir de l'aide aux autres membres du personnel, de fournir des données financières pour les rapports à présenter au conseil, et de contribuer aux activités de levée de fonds.

3.2 Structure de rapport

Tous les membres du personnel relèveraient du gérant. Celui-ci relèverait, quant à lui, du conseil d'administration. Les finances seraient assurées par le conseil d'administration.

Les décisions concernant l'admissibilité seraient prises par l'équipe d'urgence de santé mentale, qui évaluerait chaque candidat comme elle le fait déjà pour le foyer de soins à domicile.

3.3 Partenariats

Pour que le projet réussisse, il faut miser sur les divers partenariats existants. Les trois principaux partenariats sont : le centre Agape, l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) et l'équipe d'urgence de santé mentale. D'autres organismes communautaires joueront un rôle important pour renvoyer les clients aux services.

3.3.1 Le centre Agape

L'idéal serait que le refuge fonctionne sous la direction d'un organisme existant. Celui qui conviendrait le mieux serait le centre Agape (The Agape Centre). Le centre Agape est doté d'un conseil d'administration ainsi que d'un directeur général, qui travaillent depuis très longtemps avec les personnes nécessiteuses. Le centre jouit d'une excellente réputation parmi le public. En travaillant avec le centre Agape, on réduirait le temps et l'argent nécessaires pour faire démarrer le refuge. Le centre dispose déjà de certaines choses importantes. Il ne resterait qu'à embaucher du personnel au-dessous du gérant, comme indiqué à la section du rapport consacrée aux ressources humaines. Tous les fonds seraient injectés par le biais du centre Agape selon les besoins. Comme indiqué précédemment, le centre dispose de l'infrastructure nécessaire pour assumer ces tâches.

Les repas et le magasin d'aubaines se trouveront dans le centre Agape, qui est situé à un endroit distinct du refuge. Cet aspect sera décrit dans une autre section du rapport. Il serait préférable pour les clients qu'ils puissent se rendre à un autre endroit pour les repas, les services de thérapie, les rendez-vous, etc., chaque fois que possible.

3.3.2 ACSM

L'Association canadienne pour la santé mentale jouerait un rôle crucial sur le plan de la gestion des cas du refuge. Elle peut envoyer des représentants pour visiter le refuge le lendemain de l'admission d'un client ou mener une évaluation du client par téléphone, si elle dispose d'un travailleur pour le faire. L'ACSM offre actuellement des services au centre Agape. Elle offre aussi des programmes comme un programme de déjudiciarisation, et peut servir de liaison entre le refuge et un logement avec services de soutien.

3.3.3 Équipe d'urgence de santé mentale

Cette équipe peut orienter un client vers un refuge si ce dernier n'a pas besoin d'être hospitalisé et confier son évaluation au refuge. Le processus est alors le même que pour les autres clients.

3.4 Services sociaux et de logement

Le département des services sociaux et du logement offre de l'aide sociale aux résidents de la ville de Cornwall et des comtés de Stormont, Dundas et Glengarry. Il administre également le logement social pour les résidents de cette région. Le département fonctionne en vertu de la *Loi sur le programme Ontario au travail*. Les ministères qui sont régis par cette loi sont le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère des Affaires municipales et du Logement.

Dans le cadre de sa responsabilité de fournir de l'aide sociale, le département des services sociaux et du logement administre plusieurs programmes qui sont destinés à aider les sans-abri. Il reçoit des fonds pour les sans-abri et les frais journaliers des logements d'urgence. Le département fournit également une aide mensuelle aux clients qui ont besoin d'un soutien temporaire.

Le département pourrait jouer un rôle important pour le refuge proposé en obtenant des fonds pour ses frais d'entretien continus. Il peut également demander des fonds au ministère des Services sociaux et communautaires. À l'heure actuelle, le chef de service du département estime qu'il manque des services pour les personnes de moins de 18 ans.

Il convient de signaler que le chef de service n'est pas convaincu qu'un refuge est la réponse aux besoins des résidents de la collectivité. Il est d'avis que la situation actuelle est satisfaisante, mais qu'il serait judicieux de conclure une entente de services avec un autre organisme dans la collectivité pour fournir des services de counseling. Il a également été suggéré d'envisager la conclusion d'une entente en cas d'urgence en matière de logement avec un autre organisme.

Malheureusement, la recherche a démontré qu'aucun autre organisme n'existait et qu'un refuge d'urgence serait la seule solution possible. Au moment de la rédaction du présent rapport, aucune entente n'avait été conclue et c'est le seul domaine qu'il faudrait approfondir pour obtenir l'appui de l'organisme.

3.5 Coûts (démarrage et fonctionnement)

Start-up Costs:			
Lease of Property (1st and Last Month's Fee) 2000 Sq. Ft.		\$6,000.00	
Renovations		\$50,000.00	
Equipment and Furniture (includes beds, appliances, linen, toilettries, etc...)		\$175,000.00	
Security System		\$45,000.00	
Legal Fees		\$2,000.00	
Miscellaneous		\$7,000.00	
Total Estimated Start-up Costs:		\$285,000.00	

Coûts de démarrage :

Location du bien (loyer du 1^{er} et du dernier mois), 2 000 pieds carrés

Rénovations

Matériel et ameublement

(dont les lits, les appareils ménagers, les draps, les objets de toilette, etc.)

Système de sécurité

Frais juridiques

Divers

Total des coûts de démarrage estimés

Staffing: (excludes Vacation Pay, etc...)			
Manager		\$50,000.00	
Case Manager		\$40,000.00	
Support Workers (240 hrs. x \$15/hr. x 52 wks)		\$187,200.00	
Clerical/Fundraising		\$35,000.00	
Benefits (15%)		\$46,800.00	
Office Supplies		\$55,000.00	
Lease		\$36,000.00	
Utilities		\$5,000.00	
Telephone		\$1,000.00	
Cable		\$1,000.00	
Insurance		\$3,000.00	
Food		\$18,000.00	
Miscellaneous		\$12,000.00	
Total Estimated Yearly Operational Costs:		\$490,000.00	

Dotation en personnel (exclut les indemnités de vacances, etc.)

Gérant

Gestionnaire de cas

Travailleurs de soutien (240 h x 15 \$/h x 52 semaines)
Services de secrétariat/levée de fonds
Avantages sociaux (15 %)
Fournitures de bureau
Location
Services publics
Téléphone
Câbles
Assurance
Nourriture
Divers
Total des coûts de fonctionnement annuels estimés

Une partie de ces estimations provient de Baldwin House (selon des coûts précédents). Il y a aussi la possibilité d'acheter le bâtiment au lieu de le louer; toutefois, le comité est d'avis qu'il serait préférable de louer.

4.0 Financement et viabilité financière continue

L'une des principales sources de financement pour ce projet devrait être le taux journalier versé actuellement par la ville de Cornwall. Il faudrait aussi obtenir des fonds de la province, en particulier du ministère de la Santé, pour financer le poste de gestionnaire de cas, ainsi que du ministère des Services sociaux et communautaires. Des activités régulières de levée de fonds permettraient d'alléger le fardeau financier.

Nous pensons que le commissaire de l'Enquête publique sur Cornwall va endosser ce projet. Une fois que le projet est approuvé, il incombera à la collectivité de l'appuyer pour obtenir des fonds de la province. Il est essentiel d'obtenir suffisamment de fonds non seulement pour le démarrage du projet, mais également pour ses coûts de fonctionnement pendant une brève période. La province pourrait contribuer à l'élaboration d'un plan de financement qui assurerait la durabilité du projet.

5.0 Conclusion

Le Shelter 2015 Committee recommande qu'un refuge d'urgence soit créé dans la ville de Cornwall.

Un refuge d'urgence est un service de base que la plupart des collectivités fournissent. Le coût de l'absence de ce service est bien plus élevé que le coût de fonctionnement du refuge. Il est impossible, pour de nombreuses personnes, de changer leur situation actuelle sans obtenir des services de base. Un grand nombre de personnes ont besoin d'aide et de conseils pour se reprendre en main. Ce projet prévoit cette orientation et détermine les facteurs qui jouent un rôle dans les circonstances individuelles de chacun.

Le projet a besoin de l'appui de la collectivité pour réussir. Il faudra aussi que des protocoles soient mis en place avec des organismes clés. Ces protocoles sont très importants pour le fonctionnement du refuge. Le travail de préparation a déjà été effectué en vue de la conclusion de ces ententes.

Les normes applicables au refuge, qui sont jointes au présent rapport, sont un outil utile pour démarrer un projet comme celui-ci.

