

L'APPROCHE LOGEMENT D'ABORD AU CANADA :  
APPUYER LES COLLECTIVITÉS POUR METTRE FIN À L'ITINÉRANCE

*Logement d'abord - Étude de cas*

---

# *Calgary* ALBERTA

## *The Infinity Project*

---

### Messages clés

- *L'étude présente un programme qui s'adresse aux jeunes sans abri, qui a été adapté de manière à répondre aux besoins de ce sous-groupe particulier.*
- *Elle montre comment une organisation qui donne des services peut adapter ses programmes pour répondre aux besoins de ses clients.*
- *Lue conjointement avec l'étude de cas sur la Calgary Homeless Foundation, elle aide à mieux comprendre comment différents modèles peuvent coexister dans une même communauté.*



# Calgary, Alberta

## The Infinity Project

Fiona Scott et Sarah Jean Harrison



ISBN: 978-1550145991

© 2013 Canadian Homelessness Research Network Press.

Les droits de l'auteur relatifs à ce rapport sont protégés par une licence Creative Commons qui permet aux utilisateurs de le citer, d'inclure un lien vers celui-ci, de le copier, de le transmettre et de le distribuer à des fins non commerciales, à condition qu'ils en nomment les auteurs et le titre. Cette licence ne permet pas aux utilisateurs de modifier, de transformer ou de développer le rapport. Vous pouvez obtenir des précisions au sujet de cette licence Creative Commons à <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ca/legalcode.fr>.



Comment citer ce document :

Gaetz, Stephen, Fiona Scott et Tanya Gulliver, éd., *L'approche Logement d'abord au Canada : Appuyer les collectivités pour mettre fin à l'itinérance*, Canadian Homelessness Research Network Press, Toronto, 2013.

Les éditeurs souhaitent souligner le travail de Sarah Jean Harrison et de KC Santo, qui ont fourni d'excellents services de révision. Nous souhaitons également remercier les principaux répondants qui ont contribué à l'élaboration de chaque étude de cas : Tim Richter, Katrina Milaney et Alina Turner (Calgary, Calgary Homeless Foundation), Kim Wirth et Katie Davies (Infinity Project), Brad Crewson (Victoria), Amanda DiFalco (Hamilton), Timothy Ross (Fredericton), Amelia Ridgway (Vancouver), Wally Czech (Lethbridge) et Susan McGee (Edmonton).

Le Réseau canadien de recherches sur l'itinérance (CHRN) remercie la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (Emploi et Développement social Canada) ainsi que le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada du gouvernement du Canada pour leur soutien financier. L'analyse et les interprétations contenues dans les chapitres sont celles de contributeurs et ne représentent pas nécessairement l'opinion des partenaires financiers du CHRN. Les opinions exprimées dans ce livre sont celles du Canadian Homelessness Research Network et ne reflètent pas nécessairement les vues du gouvernement du Canada.

Pour lire le rapport complet avec études de cas : [www.homelesshub.ca/housingfirstcanada](http://www.homelesshub.ca/housingfirstcanada)



# Introduction

*Aucun jeune ne devrait vivre dans la rue. Malheureusement, cette option apparaît souvent être la meilleure pour bon nombre d'entre eux dont la vie familiale est intolérable. En 2008, le Biennial Homeless Count de la ville de Calgary a recensé parmi sa population de personnes sans abri 355 jeunes de moins de 18 ans et 327 jeunes entre 18 et 24 ans. Ces chiffres suivent la tendance du recensement de 2006, soit 304 jeunes de moins de 18 ans et 343 jeunes entre 18 et 24 ans (ville de Calgary, 2006). En tout, l'itinérance chez les jeunes représente environ 20 p. cent de la population totale de personnes sans abri de Calgary (Stroik et coll., 2008). Ces chiffres sont toutefois sous-représentatifs de la taille de la population de jeunes qui vivent dans l'itinérance. De nombreux jeunes font partie de la population des « personnes sans abri cachées » et ne sont pas pris en compte dans les dénombrements; ils passent d'un logement temporaire à un autre, vivent chez des amis ou se cachent lorsqu'ils dorment à l'extérieur.*

## Pour commencer : formuler la problématique

Depuis 2007, la ville de Calgary met en place une solution à l'itinérance suivant le modèle de l'approche Logement d'abord. D'abord avec son plan décennal de lutte contre l'itinérance de 2008, la ville a élaboré un système uniforme de lutte contre l'itinérance géré par la Calgary Homeless Foundation (CHF). La CHF, une fondation indépendante sans but lucratif qui reçoit des fonds du gouvernement et du secteur privé, gère la répartition des fonds de la plupart des programmes et services de lutte contre l'itinérance de Calgary ([voir l'étude de cas de la CHF](#)).

La CHF a également mis en place une approche de *système de soins* prévoyant une prestation intégrée des services. Les services collaborent, participent à la coordination et partagent de l'information, tout en comblant les lacunes entre les services réguliers et ceux destinés aux personnes sans abri de la collectivité. La plupart des efforts de coordination sont réalisés grâce au Homelessness Management Information System (HMIS), un système intersectoriel de gestion des données qui permet aux organismes de s'assurer que les clients reçoivent les ressources et l'aide dont ils ont besoin. Grâce au leadership de la CHF, la transition vers un modèle de l'approche Logement d'abord a connu un succès considérable : 4096 personnes ont été logées en 2012, et la population de personnes sans abri a diminué de 11,4 p. cent entre 2008 et 2012 (CHF, 2012).

Mais comme le nombre de jeunes en situation d'itinérance continuait de croître en dépit du succès de l'approche Logement d'abord à Calgary, le Boys and Girls Clubs of Calgary (BGCC) a entrepris d'examiner de nouveaux moyens de lutter contre l'itinérance chez les jeunes. Puisque les jeunes sont encore au stade de développement, leur itinérance prend une forme unique. La plupart d'entre eux ont besoin d'un soutien familial pour devenir des adultes autonomes. Leurs familles répondent habituellement à leurs besoins de base, leur offrent du soutien financier, de l'aide et des interventions individualisées, de même que de l'orientation et du soutien social et émotionnel. Or, les jeunes qui quittent leur domicile sont souvent privés de ces expériences essentielles. Ils entrent dans l'itinérance avec peu ou pas d'expérience de travail, et sont très susceptibles d'être victimes de crimes. Les jeunes qui sont obligés de vivre dans la rue ont peu d'autonomie fonctionnelle (à savoir, la cuisine, la gestion financière et la recherche d'emploi) et ont de la difficulté à fréquenter l'école. Pour le BGCC, il était évident que mettre fin à l'itinérance chez les jeunes exigeait l'élaboration d'un programme axé sur l'approche Logement d'abord qui offrirait aux jeunes un soutien au logement intensif adapté à leurs besoins uniques.

# Aller de l'avant : planifier

Le BGCC offre depuis 1939 aux enfants et aux jeunes un milieu sûr et offrant du soutien où découvrir de nouvelles possibilités, surmonter les obstacles, créer des relations positives, bâtir leur confiance et développer leur autonomie fonctionnelle.

Lorsque l'itinérance chez les jeunes est devenue problématique il y a 25 ans, le BGCC a réagi en ouvrant « Avenue 15 », le premier refuge de Calgary destiné aux jeunes. Il a depuis élargi ses services, en y ajoutant de la prévention, de la sensibilisation, de même

que deux nouveaux refuges et des logements. Les jeunes qui accédaient aux programmes ont alors commencé à dire au personnel que le nombre d'organismes venant en aide aux jeunes était insuffisant, que les jeunes avaient besoin d'acquiescer un sentiment d'appartenance et d'avoir un endroit où vivre.

Le BGCC a reconnu qu'il était plus facile de comprendre la question de l'itinérance chez les jeunes en la prenant dans le contexte du continuum de l'itinérance, où l'on constate les nombreuses couches d'itinérance cachée qui séparent l'itinérance absolue et le logement. La définition de l'itinérance chez les jeunes selon la CHF précise les nombreuses formes que peut prendre cette situation chez les jeunes :

« Un jeune sans abri est une personne de 24 ans et moins qui n'est pas accompagnée et qui n'a pas de domicile permanent où passer la nuit. Il peut vivre dans la rue, dans des refuges, dans des logements dangereux et non sécuritaires, passer d'un logement temporaire à un autre et se trouver dans des situations de violence. Il peut également être sur le point d'être libéré d'un établissement de soins, d'un établissement correctionnel, d'un établissement de santé ou autre, sans pouvoir compter sur la sécurité d'une résidence régulière. » [traduction libre] (Calgary Homeless Foundation, 2009:4)



*Selon les données recueillies par le YHC, 44 p. cent des jeunes n'étaient pas admissibles aux programmes de logement déjà en place pour eux.*

En 2008, le BGCC a lancé le projet pilote The Youth Housing Connection (YHC), dont le but était d'aider les jeunes à accéder à un logement et à répondre à leurs besoins de base. Selon les données recueillies par le YHC, 44 p. cent des jeunes n'étaient

pas admissibles aux programmes de logement déjà en place pour eux. Par ailleurs, le YHC a rapidement découvert de nouvelles sous-populations de jeunes (des parents adolescents, des jeunes familles dont un des partenaires a moins de 18

ans et l'autre est plus âgé, des propriétaires d'animaux) que les services en place de Calgary ignoraient. Les jeunes de ces sous-groupes préféraient dormir dans des « villages de tentes » et rester ensemble, plutôt que d'aller dans des refuges.

Le besoin d'avoir des logements permanents pour les jeunes que le Youth Housing Connection a révélé, jumelé à l'étude du BGCC sur l'efficacité des modèles de l'approche Logement d'abord dans l'élimination des obstacles au logement, a mis en lumière la nécessité de pouvoir compter sur une nouvelle forme de service d'hébergement à Calgary. En mars 2009, le BGCC a lancé le projet Infinity, un programme axé sur l'approche Logement d'abord, destiné aux jeunes et financé par la CHF. S'inspirant du modèle de l'approche Logement d'abord adopté par le plan décennal de Calgary, le projet offre aux jeunes (de 16 à 24 ans) un logement permanent dans la collectivité de leur choix, de même que l'aide dont ils ont besoin pour l'entretenir et devenir autonomes. Depuis 2009, le projet a aidé 58 jeunes à se loger.

# L'approche Logement d'abord du projet Infinity

Les services et programmes du projet Infinity reposent sur les principes de l'approche Logement d'abord ci-dessous, et respectent les exigences de la CHF.

- Être logé est un droit de la personne. Aucun jeune n'obtient un logement en raison de son bon comportement, ou n'a à être « prêt à être logé » pour pouvoir le conserver. Aucun jeune ne devrait avoir à déménager parce que ses besoins de services évoluent.
- Tout le monde doit pouvoir faire des choix et se prononcer dans sa vie.
- Chaque jeune a besoin de temps et de pratique pour apprendre à devenir un bon voisin et pour acquérir les compétences et la confiance dont il a besoin pour vivre comme un adulte autonome.
- Un jeune a besoin de pouvoir compter sur des relations de soutien et d'acceptation pour parvenir à sortir de la rue et de l'itinérance.
- Les jeunes ont besoin d'aide financière et d'autres mécanismes d'aide pour commencer leur vie adulte.
- Les jeunes, comme tout le monde, bénéficient de la présence de services et de ressources communautaires d'aide qui constituent un filet de sécurité durant les périodes difficiles.

## CADRE DU PROGRAMME

Le projet Infinity peut en tout temps s'occuper d'une trentaine de jeunes. Bien que la durée de participation au projet prévue soit de deux ans, on reconnaît que chaque jeune a besoin d'un plan qui lui est propre et qui durera le temps nécessaire. Le projet connaît une rotation de 5 à 10 jeunes chaque année.

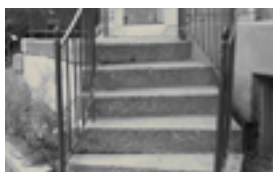
Au début du programme, on prend soin d'offrir au jeune les services du projet Infinity qui correspondent à ses besoins. Si on constate qu'un autre programme répondrait mieux à ses besoins, on prendra les mesures nécessaires pour l'y référer. Ce jeune est alors soutenu par le projet Infinity jusqu'à ce que son cas soit géré par le nouveau programme.

La planification de la transition — qui comprend aussi bien la transition vers la vie adulte que celle vers des services autres que ceux du projet Infinity ou destinés aux itinérants — commence dès l'arrivée du jeune au projet. Dans le cadre du plan de transition, on encourage les jeunes à réaliser les tâches concrètes indiquées dans la « liste de vérification pour la réussite » en vue de devenir autonomes.

La participation au projet Infinity est volontaire, et les participants peuvent décider d'abandonner les services et le logement qui leur sont offerts. Néanmoins, un jeune qui refuse les services de soutien ne se verra pas retirer son logement.

## SOUTIEN AU LOGEMENT

Les logements dans la collectivité sont la meilleure option pour la plupart des jeunes qui ont connu l'itinérance. De nombreux jeunes ont été placés dans des établissements à répétition, ont vécu des traumatismes ou ont des problèmes d'attachement et des problèmes interpersonnels. Leurs difficultés à se conformer aux exigences de la vie en groupe et la destruction de leur



---

*Être logé est un droit de la personne. Aucun jeune n'obtient un logement en raison de son bon comportement, ou n'a à être « prêt à être logé » pour pouvoir le conserver. Aucun jeune ne devrait avoir à déménager parce que ses besoins de services évoluent.*

---

autonomie les ont maintenus dans l'itinérance. En s'inspirant des pratiques exemplaires en matière de prestation de services aux jeunes relevées par le Collaborative Community Health Research Centre (2002), le projet Infinity a recours à des logements dispersés qui favorisent la vie en communauté, et où les jeunes peuvent se sentir chez eux et obtenir de l'aide bien après leur participation au programme. Le personnel du projet Infinity travaille avec le jeune pour lui trouver rapidement un logement permanent et abordable et, grâce aux suppléments au loyer de la CHF, lui offre le soutien financier dont il a besoin pour l'obtenir.

Les travailleurs de soutien au logement (TSL) aident les jeunes à communiquer avec les propriétaires, à examiner les ententes de location, à s'assurer des baux convertibles, à rassurer les propriétaires, à apprendre à faire un budget et à accéder à d'autre aide financière (comme l'assurance-emploi, le programme de revenu assuré pour les personnes gravement handicapées et le financement étudiant). Si un jeune est expulsé de son logement, le projet Infinity suit les politiques et procédures de la CHF en gérant le cas d'une façon qui aidera le jeune. Le personnel tentera de le reloger le plus rapidement possible et de limiter le plus possible sa situation d'instabilité de logement.

Les besoins de services des jeunes risquent de changer à mesure qu'ils acquièrent de l'autonomie et entreprennent leur transition vers la vie adulte. On s'assure alors qu'aucun jeune ne doit déménager en raison de ces changements et surtout, qu'ils ne retournent pas à la rue. En maintenant une politique stricte d'aucun retour à l'itinérance et en encourageant les baux convertibles, le projet permet aux jeunes de conserver leur logement après leur réussite et de se sentir pleinement acceptés et en sécurité.

### DU SOUTIEN POUR DEVENIR AUTONOME

De nombreux jeunes du programme Infinity n'ont jamais entretenu de relations de soutien saines. Les liens qu'ils créent avec leur TSL sont d'une importance capitale pour les sortir de la rue et de l'itinérance. À l'aide de l'outil de planification des résultats et des objectifs Outcome Star, les TSL aident les jeunes à se fixer des objectifs et à élaborer des plans d'action dans les domaines suivants :

- la motivation et la responsabilisation;
- les soins personnels et l'autonomie fonctionnelle;
- la gestion personnelle et financière;
- les réseaux sociaux et les relations;
- la toxicomanie et l'alcoolisme;
- la santé physique;
- la santé émotionnelle et mentale;

- la bonne utilisation du temps;
- la gestion d'une location et d'un logement;
- la prévention de comportements infractionnels.

Les TSL permettent aussi aux jeunes de conserver leur logement et de devenir autonomes en les aidant à :

- se trouver un emploi ou à participer à des programmes de formation ou de préparation à l'emploi;
- s'inscrire à l'école;
- obtenir de l'aide financière;
- préparer un curriculum vitae et se préparer aux entrevues;
- aller au Centre d'emploi Jeunesse;
- apprendre à préparer des repas et à entretenir leur logement (nettoyage, organisation, communications avec le propriétaire);
- tirer parti des occasions qui s'offrent dans la collectivité pour développer leur autonomie fonctionnelle;
- acquérir des compétences parentales et établir des liens.

Les TSL adhèrent à une philosophie d'encadrement et de mentorat qui peut s'apparenter à de l'enseignement parental individuel. Ils doivent alors souvent « accompagner » le jeune au début. Les TSL entreprennent la planification de la transition dès l'inscription des jeunes au programme et coordonnent les ressources qui les entoureront, en les encourageant à devenir autonomes chez eux et dans la collectivité. En cas d'urgence, les jeunes ont également accès à l'aide offerte en tout temps par le Youth Housing du BGCC. Un TSL de garde pourra alors l'aider au téléphone ou en personne, selon les besoins.

### RÉUSSITE DU PROGRAMME

Le personnel du projet Infinity aide les jeunes à devenir des adultes productifs en leur offrant un logement permanent ainsi que du soutien intensif. Un jeune répond aux critères de base de « réussite » du programme lorsqu'il a entièrement payé trois mois de loyer consécutifs à temps, qu'il a un revenu stable qui lui permet de s'acquitter de ses responsabilités financières et, le cas échéant, qu'il a occupé pendant trois mois consécutifs un emploi stable auprès d'un employeur sans faire l'objet de réprimande. On tient également compte de l'autonomie fonctionnelle qu'il a acquise, de sa stabilité émotionnelle et mentale, ainsi que de la présence de soutien naturel et communautaire.

# Passer à l'action : mettre en œuvre

## PERSONNEL

Le projet Infinity est l'un des programmes du BGCC. Bien que du personnel y soit affecté à plein temps, sa gestion est assurée par des membres qui s'occupent aussi d'autres projets du BGCC.

### DIRECTEUR GÉNÉRAL DE YOUTH HOUSING AND SHELTER

Le projet Infinity est l'un des huit programmes sous la responsabilité du directeur général. Ce dernier est responsable de la planification stratégique et des interventions externes, de superviser le développement du programme et de maintenir la continuité avec le *système de soins* général de Calgary.

### GESTIONNAIRE DE YOUTH HOUSING

Avec l'aide et l'orientation du directeur général de Youth Housing and Shelter, le gestionnaire de Youth Housing est responsable de l'élaboration, de la gestion et de la supervision des activités du projet Infinity (environ le tiers de sa charge de travail totale). Il veille à ce que les services répondent aux besoins des clients et respectent les meilleures pratiques relatives aux programmes axés sur l'approche Logement d'abord.



*Le projet Infinity collabore aussi avec le Youth Sector, un comité d'organismes desservant les jeunes vulnérables qui s'efforce de mieux coordonner les services, de faire de la promotion commune et de former un continuum de services de soutien et de logement dans divers secteurs.*

### COORDONNATEUR DU PROGRAMME INFINITY

Le coordonnateur du programme est responsable de tous les aspects entourant les activités du projet Infinity. Il doit veiller à la mise en œuvre efficace de tous les aspects du modèle de programme ainsi qu'à son intégration au continuum des programmes du BGCC.

### TRAVAILLEURS DE SOUTIEN AU LOGEMENT (TSL)

Quatre TSL sont affectés au projet. Chacun d'entre eux aide 7 ou 8 jeunes à trouver et à conserver un logement permanent. Ces gestionnaires de cas doivent absolument créer des liens avec les jeunes, car ils ont la responsabilité de définir le niveau de soutien dont chacun a besoin pour rester logé et atteindre ses objectifs.

## PARTENARIATS

Par l'entremise du BGCC, le projet Infinity participe au comité consultatif sur la planification des systèmes (le Systems Planning Advisory Committee [le SPAC]) de la CHF, qui s'occupe de l'élaboration du système de soins de la CHF, d'en assurer l'accès et l'évaluation coordonnée, et de *mettre en œuvre le cadre de planification du système*. En tant que membre du SPAC, le BGCC a harmonisé ses contrats, ses services et ses résultats au cadre de planification du système, et continue de les modifier à mesure que le cadre évolue.

Le projet Infinity, le BGCC et le SPAC sont actuellement en train d'ajouter au système HMIS le service d'évaluation et de référence 828-HOPE. Lancé en 2008, 828-HOPE est un service centralisé de référence et de gestion temporaire des cas pour les jeunes (ayant surtout de 16 à 24 ans) qui vivent ou risquent de vivre dans l'itinérance. Dans un délai de 48 heures, le service peut actuellement offrir une intervention en personne, répondre aux besoins de base, procéder à une évaluation et à une référence, gérer un cas de façon temporaire et faciliter la navigation dans le système. Il offre également un service coordonné et centralisé de référence pour les membres du

secteur et de la collectivité qui sont concernés. Regrouper le 828-HOPE et le système HMIS permettra aux jeunes vulnérables d'être rapidement orientés vers les ressources de Calgary, en plus de diminuer — ou même d'éliminer — le temps passé dans la rue.

Le projet Infinity collabore aussi avec le **Youth Sector**, un comité d'organismes desservant les jeunes vulnérables qui s'efforce de mieux coordonner les services, de faire de la promotion commune et de former un continuum de services de soutien et de logement dans divers secteurs. Les clients peuvent ainsi accéder à une série de services auprès d'un même organisme, plutôt que de devoir coordonner de nombreux systèmes afin d'obtenir toute l'aide dont ils ont besoin. Comme il participe à cette collaboration, ainsi qu'au système de soins de la ville de Calgary, le personnel du projet Infinity peut accéder à de nombreux services de la ville et y orienter les jeunes.

Le personnel du projet Infinity constate que sa participation au système de soins et au comité du Youth Sector réduit le besoin de créer des partenariats officiels. Le personnel travaille néanmoins de près avec plusieurs organismes, notamment avec des fournisseurs de logements ainsi qu'avec son organisme d'attache, le BGCC.

Le **Alex Youth Health Centre** (YHC) est le plus étroit partenaire du projet Infinity. Il offre du soutien en matière de santé et de bien être aux jeunes qui vivent dans l'itinérance.

Le **Boys and Girls Clubs of Calgary** (BGCC) est l'organisme d'attache du projet Infinity. Il permet aux clients du projet d'accéder à ses différents programmes. Par exemple, le personnel du projet a constaté que les programmes d'éducation alternative et d'apprentissage de l'autonomie fonctionnelle qui offraient du soutien financier parvenaient à stimuler l'intérêt des jeunes et les aidaient à acquérir une stabilité financière. Il a donc travaillé de concert avec tous les programmes du BGCC pour que tous les jeunes qui y sont admissibles puissent profiter de ces services.

L'immeuble résidentiel **The Treehouse** compte 10 logements. Situé dans le quartier Crescent Heights et sous la propriété du BGCC, il peut offrir des logements abordables aux jeunes qui participent aux programmes de logement du projet Infinity. Il est géré par le système de gestion immobilière interne du BGCC. Des travaux de rénovation sont actuellement en cours dans deux logements, afin d'en éliminer tous les obstacles d'accès. Parmi ses résidents, on compte des jeunes provenant de tous les programmes de logement du BGCC, d'anciens étudiants qui ont encore droit à un logement abordable ainsi qu'un résident communautaire. Les jeunes qui vivent dans cet immeuble, le personnel responsable des logements et les membres gestionnaires de l'immeuble organisent des « soupers communautaires » ainsi que des corvées de nettoyage du terrain afin d'encourager les jeunes à s'investir dans la collectivité.

Les relations avec *les fournisseurs de logements* (comme les propriétaires et les gestionnaires immobiliers) étant essentielles pour assurer des logements aux jeunes, le personnel du projet Infinity investit du temps pour établir des liens avec des fournisseurs de divers types de logements et, pour les urgences, leur offre un accès 24 heures par jour, 7 jours par semaine au travailleur de soutien de garde de Youth Housing du BGCC. Par exemple, des ententes avec Arlington Realty et avec Swordsman Properties permettent de réserver un certain nombre d'unités locatives aux clients du projet Infinity. Ce type de relations s'est avéré particulièrement utile pour garantir aux jeunes de moins de 18 ans l'accès à un logement sûr et abordable, dont ils pourraient eux mêmes s'occuper et signer le bail, et acquérir d'importantes compétences d'autonomie fonctionnelle.

En dépit de la pénurie de logements abordables pour les jeunes à Calgary, le projet Infinity est parvenu à accroître son parc de logements en établissant des liens étroits avec des fournisseurs de logements et en louant des blocs d'appartements. Son emploi de baux convertibles a également facilité l'accès aux logements. Les propriétaires acceptent souvent plus volontiers de louer un logement au projet Infinity, car les loyers sont alors garantis, ils reçoivent de l'aide en cas de problèmes et les éventuels dommages peuvent être réparés.

## COÛTS ET FINANCEMENT

Le projet Infinity est entièrement financé par la CHF. Pour l'exercice s'étendant d'avril 2012 à mars 2013, son budget annuel s'élevait à 608 221 \$. Il dessert 30 jeunes à la fois, et prévoit en aider 37 cette année.





# Preuves de l'efficacité

Le projet Infinity a recueilli des données sur les résultats de tous ses participants depuis les débuts du programme. Par ailleurs, il a récemment mis en place le HMIS, une base de données partagées utilisée dans le secteur de l'itinérance à Calgary. Le personnel utilise également le Outcome Star comme outil de planification de service et de suivi des résultats. Les données qui suivent ont été recueillies pour démontrer le succès du projet Infinity à atteindre ses trois principaux objectifs : la conservation du logement, l'autonomie et l'accès à des services qui préparent activement les jeunes à mener une vie d'adultes productifs.

## CONSERVATION DU LOGEMENT

Les taux de conservation du logement sont définis en fonction de tous les participants au programme, depuis ses débuts jusqu'en octobre 2012.

Parmi les jeunes qui ont participé au programme pendant un an, en date d'octobre 2012 (n=48) :

- *on savait que 44 étaient logés (on ignorait la condition de deux d'entre eux, et on avait perdu contact avec deux autres)<sup>1</sup>;*

Parmi les jeunes qui ont participé au programme pendant deux ans, en date d'octobre 2012 (n=37) :

- *on savait que 32 étaient logés (on ignorait la condition de cinq d'entre eux).*

## REVENU STABLE

Parmi les jeunes qui ont participé au programme pendant au moins 6 mois :

- *63 p. cent de ceux de plus de 18 ans et 87 p. cent de ceux de moins de 18 ans reçoivent un revenu stable provenant soit d'un emploi, d'autres sources de financement ou de programmes de formation ou de préparation à l'emploi.*

Il convient de noter que même si ces jeunes ont un revenu stable et constant, celui-ci est insuffisant pour assumer leurs frais de subsistance mensuels. Ils ont donc encore besoin de subventions locatives substantielles (BGCC, 2012).

## ACCÈS AUX SERVICES

Tous les jeunes que le programme a desservis depuis avril 2011 et qui ont participé au programme pendant au moins 6 mois ont participé à des activités et à du soutien communautaires. 84 p. cent des jeunes de moins de 18 ans et 94 p. cent des jeunes de plus de 18 ans ont affirmé que le projet Infinity les a aidés à accéder à des ressources communautaires. Au cours de la dernière année [2011] :

- *50 p. cent des jeunes ont eu recours à de l'aide en santé mentale et en toxicomanie (4 d'entre eux ont suivi un programme de traitement en résidence).*

## ANALYSE COÛTS-BÉNÉFICES

On peut également démontrer le succès financier du projet Infinity. Dans le cadre du projet pilote, le programme a réalisé une analyse des coûts afin de prouver la diminution du coût moyen quotidien des services, par jeune. Le coût moyen quotidien était de 143,94 \$ par jeune pour le premier mois, pour chuter à 23,96 \$ après six mois. Selon le rapport de Raising the Roof intitulé *Youth Homelessness in Canada: The Road to Solutions* (2009), il coûte 82 \$ chaque jour pour loger un jeune dans un refuge, et 250 \$ dans un centre de détention. Au cours de la première année du projet Infinity, il coûtait en moyenne 38,81 \$ par jour pour aider un jeune.

1. Il est possible que les taux de conservation du logement soient plus élevés, puisqu'il se pourrait que ces jeunes soient encore logés. Mais comme ils ont cessé de communiquer avec le personnel du projet Infinity, on ignore leur condition de logement.

## SONDAGE DE SATISFACTION ET GROUPE DE DISCUSSION

Le personnel du projet Infinity a recueilli régulièrement les commentaires des participants au moyen de sondages sur la satisfaction et de groupes de discussion. On demandait aux participants de nommer un aspect de leur vie qui avait changé depuis leurs débuts dans le projet. Voici quelques réponses.

« Grâce au projet Infinity, j'ai maintenant accès à des services de counseling. Ce que j'aime du programme est que le personnel nous encourage à chercher les ressources communautaires. Il nous aide, mais ne le fait pas pour nous. J'ai acquis de l'autonomie en apprenant à trouver ces ressources, et j'ai maintenant plus confiance en mes capacités. »

« J'ai l'impression d'être plus au courant de ce qui nous est offert dans la ville. J'ai enfin un thérapeute, et je l'aime vraiment. Je sais maintenant comment accéder à la banque alimentaire lorsque j'en ai besoin. Et si j'ai besoin d'information sur des ressources, le personnel est toujours prêt à m'aider à les trouver. »

« Il ne me reste qu'à améliorer ma situation financière. Je suis prêt à vivre seul, car je sais maintenant payer mon loyer, conserver un emploi et ne pas m'endetter, et je sais à quel point l'éducation est importante dans ma vie. »

« J'ai vraiment de la chance de pouvoir compter sur des gens qui sont prêts à m'aider à acquérir de l'autonomie. Je sais que mes problèmes médicaux me nuisent et je n'aurais jamais pu réussir sans aide. Je sais maintenant ce que représente vivre seul et ce que je dois faire pour y parvenir. »



# Principales leçons

## TOUT LE MONDE DOIT POUVOIR FAIRE DES CHOIX ET SE PRONONCER DANS SA VIE

La mission principale du projet Infinity a été définie à la suite d'un examen de la littérature des pratiques exemplaires relatives à la prestation de services de transition aux jeunes. L'Université de Victoria (Collaborative Community Health Research Centre, 2002) a relevé les principaux facteurs qui contribuent à l'efficacité des services de soutien au logement offerts aux jeunes, de même que les facteurs qui aident ces jeunes à conserver leur logement. La recherche a révélé la grande importance que les jeunes puissent faire des choix dans leur vie. Faire des choix permet aux jeunes d'avoir prise sur leur propre vie et de créer les conditions nécessaires pour les rendre plus heureux et davantage capables de répondre à leurs autres besoins. Les jeunes doivent pouvoir choisir le quartier dans lequel ils vivent, pour pouvoir notamment accéder aux services d'éducation, à un emploi ou être près de leur famille. Faire des choix donne aussi l'occasion aux jeunes de faire des erreurs et d'en tirer des leçons. En les laissant choisir, on apprend aux jeunes que leurs idées doivent provenir de leurs réflexions plutôt que d'être générées par la présence d'un fournisseur de soins ou d'un agent d'exécution. Les jeunes deviennent ainsi plus autonomes et aptes à s'occuper d'eux-mêmes.

## NÉCESSITÉ D'UN PARC DE LOGEMENTS ABORDABLES SUFFISANT

Toute personne a droit à un logement et malgré les plans que la ville de Calgary a récemment approuvés pour accroître son parc de logements, il manque encore de logements sûrs et abordables. Les jeunes font aussi face à d'autres obstacles quand vient le temps de se loger, car bon nombre de propriétaires hésitent à leur louer un logement, surtout si ces jeunes ont moins de 18 ans. Sans domicile, les jeunes ont plus de difficulté à fréquenter l'école ou à conserver un emploi. On faciliterait la lutte contre l'itinérance à Calgary en ayant des logements abordables ou des mécanismes adéquats de soutien du revenu pour les étudiants qui ont été sans abri. Le personnel du projet Infinity est parvenu à établir des relations positives avec des fournisseurs qui ont accepté de louer un logement à un certain nombre de jeunes de moins de 18 ans.

## BESOIN EN MATIÈRE DE GESTION DE CAS INTENSIVE ET DE SOUTIEN À LONG TERME

Tout le monde a besoin de maintenir des liens avec ses amis et avec sa famille ainsi qu'avec d'autres formes de soutien social pour assurer son bien-être et sa santé. Toutefois, de nombreux jeunes en situation d'itinérance ne jouissent d'aucune relation positive du genre. Par ailleurs, plus ils quittent la maison tôt, moins ils ont la chance d'acquérir les compétences nécessaires pour devenir autonomes, et plus longtemps ils devront se pratiquer avant qu'elles soient acquises. Le personnel du projet Infinity a constaté que les jeunes de moins de 18 ans avaient besoin d'une intervention plus intensive, ainsi que de l'aide pour leurs études ou leur emploi, pour s'orienter dans le système et dans les prestations, ainsi que pour s'occuper de leur santé et de leur bien-être. Ils ont aussi besoin d'aide financière supplémentaire, y compris de subventions locatives et de subventions pour leurs frais de subsistance plus longues et plus élevées.

De plus en plus de jeunes ont également des problèmes de santé mentale et de toxicomanie qui exigent une approche de gestion de cas intensive et un soutien continu qui les aideront à devenir autonomes et à ne pas retourner à la rue. Il manque toutefois d'options de traitement et de logements offrant du soutien intensif pouvant répondre aux besoins complexes en santé mentale. Le personnel continue de promouvoir ces options pour les jeunes ayant des problèmes de santé mentale. Il reconnaît également l'importance d'évaluer rapidement chacun de ces cas et d'intervenir sans tarder. Le projet Infinity a aussi adopté les normes de gestion de cas de la CHF en plus d'avoir obtenu l'accréditation internationale de la Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities (CARF).

## LIMITER LES OBSTACLES À L'ÉDUCATION, À LA FORMATION, À L'EMPLOI, À L'AIDE FINANCIÈRE ET AUX POSSIBILITÉS DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

De nombreux obstacles empêchent les jeunes de profiter d'occasions qui les aideraient à sortir de la rue. Certains ont de la difficulté à conserver leur emploi et risquent de connaître des périodes de chômage, souvent parce qu'ils n'ont aucune aptitude en communication ou en résolution de conflits. Ces jeunes ont également moins la chance d'acquérir les compétences dont ils auraient besoin pour occuper un emploi stable. Le projet Infinity a pu orienter des participants vers différents programmes permettant de répondre aux nombreux besoins complexes des jeunes.

Le manque de possibilités d'emplois convenables offrant un salaire-subsistance s'est avéré un véritable défi pour le personnel du projet Infinity, car en raison de leur bas âge ainsi que de leur manque d'expérience et d'aptitudes, les jeunes ne peuvent se trouver que des emplois au salaire minimum. Cela complique l'atteinte de leurs objectifs d'éducation, puisqu'ils parviennent difficilement à respecter leurs obligations financières. Le personnel a déterminé que le salaire minimum était beaucoup plus bas que le salaire-subsistance. Cette population a donc besoin de subventions locatives et de subventions pour leurs frais de subsistance plus longues et plus élevées.

En outre, les jeunes doivent suivre au moins 20 heures de cours par semaine et obtenir la note de passage pour avoir droit au financement étudiant. Les jeunes sont confrontés à une multitude de problèmes qui les empêchent malheureusement de tirer pleinement parti des occasions d'enseignement qui s'offrent à eux. Le non-respect des conditions d'admission au financement étudiant peut entraîner sa cessation immédiate. Les arriérés du système qui ralentissent considérablement le traitement des demandes sont un autre problème d'accès à ce financement. Les programmes et les politiques se concentrent trop souvent sur ce que les jeunes ne font pas, plutôt que de s'intéresser aux obstacles qui les empêchent d'aller à l'école. Ils ont besoin que l'on se penche sur les exigences de financement et que l'on fasse preuve d'indulgence.



*Comme les jeunes sont en développement, maintenir de petites charges de travail s'est avéré bénéfique pour stabiliser et conserver leur logement, ainsi que pour planifier leurs objectifs.*

## PETITES CHARGES DE TRAVAIL

Comme les jeunes sont en développement, maintenir de petites charges de travail s'est avéré bénéfique pour stabiliser et conserver leur logement, ainsi que pour planifier leurs objectifs. Grâce à de faibles coefficients employé-clients (qui sont actuellement de 7 ou 8 participants pour un TSL), on s'assure de soutenir les jeunes tant dans le développement de leur autonomie fonctionnelle que dans l'accès aux ressources et services qui leur permettront de réussir la transition vers la vie adulte. Dans un monde idéal, la charge de travail serait même encore plus petite (5 ou 6 participants) si les fonds le permettaient. Cet aspect est particulièrement important pour le personnel, dont les clients ont des besoins très élevés causés par leur itinérance chronique, leurs problèmes de santé mentale, leurs dépendances ou leurs antécédents criminels.

## LES JEUNES ONT BESOIN D'UN PLAN AXÉ SUR L'APPROCHE LOGEMENT D'ABORD

Le succès que connaît le projet Infinity pour offrir un logement aux jeunes qui vivent dans l'itinérance à Calgary a démontré à quel point on pouvait adapter l'approche Logement d'abord aux jeunes. De concert avec le BGCC, la CHF s'est inspirée de l'exemple du projet Infinity pour répondre dans son nouveau *plan décennal de lutte contre l'itinérance à Calgary* (2011) à la demande de la collectivité de se pencher sur le problème

de l'itinérance chez les jeunes. Ce nouveau *plan décennal comprenait le plan de lutte contre l'itinérance chez les jeunes à Calgary*, le premier plan municipal axé sur l'approche Logement d'abord à avoir été adopté au Canada pour lutter contre l'itinérance chez les jeunes (CHF, 2011). Ce plan comptait trois stratégies :

- mettre en place un système coordonné afin d'empêcher et d'enrayer l'itinérance chez les jeunes de Calgary;
- créer suffisamment de logements et de logements supervisés destinés aux jeunes qui vivent ou risquent de vivre dans l'itinérance;
- mieux connaître les données et les systèmes et influencer les politiques publiques (CHF, 2011).

Le plan comptait également trois objectifs :

- réduire la durée des séjours des jeunes dans les refuges;
- mettre en place un Homeless Management Information System (HMIS);
- veiller à ce qu'au plus 10 p. cent des jeunes desservis par les programmes axés sur l'approche Logement d'abord retombent dans l'itinérance.

Les jeunes itinérants de Calgary avaient besoin de services de soutien et de logements efficaces. Le *plan de lutte contre l'itinérance chez les jeunes* a donné une vue d'ensemble complète de la situation des jeunes qui vivent ou risquent de vivre dans l'itinérance, en insistant particulièrement sur la prévention de l'itinérance et sur l'offre de services opportuns de soutien et d'intervention à l'aide d'un modèle axé sur l'approche Logement d'abord.



Pour lire le rapport complet avec études de cas :  
[www.homelesshub.ca/housingfirstcanada](http://www.homelesshub.ca/housingfirstcanada)

Cette étude de cas a été documenté et écrit par  
Fiona Scott et Sarah Jean Harrison.

CRÉDITS PHOTOS : LA COUVERTURE ET P. 50 ROBERT BOTT, P. 48 PHILIPPE  
WIDLING, P. 48 ALESSANDRO.

## RÉFÉRENCES

Boys and Girls Clubs of Calgary. (2012). *Infinity Program Over 18 Final Report*.

Boys and Girls Clubs of Calgary. (2012). *Infinity Program Under 18 Final Report*.

Calgary Homeless Foundation. (2012). *Community Leadership. Calgary Homeless Foundation Annual Report, 2012*. Tiré de <http://calgaryhomeless.com/assets/Progress/Year4/CHF2012AnnualReport.pdf>

Calgary Homeless Foundation. (2011). *Plan to End Youth Homelessness in Calgary*. Tiré de <http://calgaryhomeless.com/10-year-plan/>

Calgary Homeless Foundation. (2009). *Setting the Course: A Blueprint to End Youth Homelessness in Calgary*. Retrieved from <http://calgaryhomeless.com/10-year-plan/>

Collaborative Community Health Research Centre. (2002). *Research Review of Best Practices for Provision of Youth Services*. Tiré de [http://www.mcf.gov.bc.ca/youth/pdf/best\\_practices\\_provision\\_of\\_youth\\_services.pdf](http://www.mcf.gov.bc.ca/youth/pdf/best_practices_provision_of_youth_services.pdf)

Raising the Roof (2009). *Youth Homelessness in Canada: The Road to Solutions*. Tiré de [http://www.raisingtheroof.org/RaisingTheRoof/media/RaisingTheRoofMedia/Documents/RoadtoSolutions\\_fullrept\\_english.pdf](http://www.raisingtheroof.org/RaisingTheRoof/media/RaisingTheRoofMedia/Documents/RoadtoSolutions_fullrept_english.pdf)

Stroick, SM., Hubac, L., & Richter-Salomons, S. (2008). *Biennial Count of Homeless Persons in Calgary*. City of Calgary. Tiré de [http://www.calgary.ca/CSPS/CNS/Documents/homelessness/2008\\_count\\_full\\_report.pdf](http://www.calgary.ca/CSPS/CNS/Documents/homelessness/2008_count_full_report.pdf)

The City of Calgary, Community and Neighbourhood Services, Policy and Planning. (2006). *Results of the 2006 Count of Homeless Persons in Calgary: Enumerated in Emergency and Transitional Facilities, by Service Agencies and On the Streets—2006 May 10*. Tiré de [http://intraspec.ca/2006\\_calgary\\_homeless\\_count.pdf](http://intraspec.ca/2006_calgary_homeless_count.pdf)