

Mobilisation de l'Expert Steering Team auprès des personnes ayant une expérience vécue et actuelle – Actualisation du Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance

Préparé par Connect2Knowledge
novembre 2025

Contexte

L'Expert Steering Team (EST) de l'Alliance pour mettre fin à l'itinérance à Ottawa a joué un rôle clé pour veiller à ce que les personnes ayant une expérience vécue et actuelle (PWLE) de l'itinérance contribuent directement à l'actualisation du Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance de la Ville d'Ottawa. L'EST a travaillé en étroite collaboration avec la Table de direction sur le logement et l'itinérance (TDLI) de la Ville afin de concevoir et de mettre en œuvre un processus de mobilisation qui reflète de façon significative les priorités et les réalités des personnes les plus touchées par l'itinérance.

L'EST est un groupe rémunéré au sein de l'Alliance pour mettre fin à l'itinérance à Ottawa, composé de personnes ayant été personnellement touchées par l'itinérance et la pauvreté. L'EST met à contribution les compétences, les forces et l'expérience vécue de ses membres dans les efforts visant à prévenir, réduire et éliminer l'itinérance à Ottawa. Ses membres partagent leurs connaissances en conseillant sur les politiques, en offrant des consultations, en participant à des comités communautaires et en proposant des formations publiques.

La Table de direction sur le logement et l'itinérance (TDLI) est un organisme multisectoriel chargé de superviser l'orientation stratégique, la coordination et la responsabilisation liées au Plan décennal. Elle réunit des leaders de différents secteurs afin d'orienter l'action collective en matière de stabilité résidentielle et de réduction de l'itinérance. Dans le cadre de ce travail, la TDLI a reconnu l'expertise issue de l'expérience vécue comme un secteur distinct au sein de sa structure de gouvernance collaborative, aux côtés des partenaires des secteurs de la santé communautaire, des services aux nouveaux arrivants, de la jeunesse, de la justice et des communautés autochtones.

L'examen à mi-parcours du Plan décennal de la Ville a offert l'occasion d'actualiser la stratégie pour les cinq prochaines années. Le rôle de l'EST était de concevoir une approche de mobilisation structurée, éthique et durable afin d'intégrer les perspectives des personnes ayant une expérience vécue et actuelle. Ce travail reposait sur la compréhension que des changements systémiques significatifs dépendent du fait de placer au centre les voix des personnes les plus touchées.

Le présent rapport décrit comment l'EST, en collaboration avec la HHLT, a mobilisé des personnes ayant une expérience vécue et actuelle de l'itinérance dans le cadre de l'actualisation du Plan. Ce travail répond à l'exigence législative de démontrer une mobilisation significative de l'expertise issue de l'expérience vécue dans l'élaboration et la mise à jour du Plan décennal. Au-delà du respect de cette exigence, il met en lumière l'engagement continu de l'EST, de l'Alliance et de la HHLT à placer la co-conception et le leadership partagé au cœur de la conception des systèmes.

Méthodologie

L'Expert Steering Team a élaboré et mis en œuvre un processus de mobilisation combinant des sondages et des activités de sensibilisation directe. L'objectif était de mobiliser des personnes et des groupes ayant une expérience vécue ou actuelle de l'itinérance ou de la précarité résidentielle, et ce, d'une manière qui respecte leur temps, leur dignité et l'accessibilité. Reconnaissant que l'expérience vécue touche tous les secteurs impliqués dans le logement et l'itinérance, l'EST a mobilisé un large éventail de parties prenantes, notamment des programmes pour les jeunes, des réseaux de soutien par les pairs, des communautés autochtones et de nouveaux arrivants, ainsi que des associations de locataires.

L'EST a défini la réussite comme la création d'un processus de mobilisation éthique, inclusif et ancré dans l'expertise issue de l'expérience vécue. Les membres ont convenu qu'une mobilisation efficace devait :

- soutenir une participation éthique et durable sans surcharger les personnes contributrices;
- se concentrer sur les enjeux systémiques et les valeurs guidant la prise de décision plutôt que sur des récits individuels;
- inclure à la fois des travailleurs pairs et des membres de la communauté actifs dans des réseaux informels;
- refléter la diversité des expériences façonnées par les traumatismes, la santé, la pauvreté, la migration et le racisme systémique.

L'EST a envisagé des groupes de discussion, des entrevues et des dialogues communautaires, mais a finalement choisi une approche basée sur un sondage, jugée la plus accessible. Cette méthode permettait de favoriser la participation par l'intermédiaire d'organismes partenaires et de réseaux d'expérience vécue, tout en permettant des activités de sensibilisation directes et relationnelles menées par les membres de l'EST.

Le sondage, élaboré par l'EST, comprenait des questions ouvertes et structurées portant sur :

- les modes de mobilisation privilégiés (courriel, en personne, virtuel, discussions de groupe);
- les enjeux et priorités clés que les répondants souhaitaient voir pris en compte par la HHLT (par exemple l'offre de logements abordables, le contrôle des loyers, les services de soutien, la prévention, ainsi que les possibilités d'emploi et de formation);
- les suggestions visant à assurer la responsabilisation et la visibilité de l'expertise issue de l'expérience vécue dans la prise de décision municipale.

Le sondage a été diffusé à la fois sous forme numérique (au moyen d'un formulaire Google) et en personne, permettant aux répondants de participer lors d'événements communautaires, dans des centres de jour ou avec des membres de l'EST utilisant des copies papier.

Le plan initial prévoyait la collecte et la synthèse des données de mobilisation d'ici le début d'octobre 2025 afin de les présenter lors d'une séance de la HHLT le 6 octobre. Toutefois, l'échéancier a finalement été prolongé. Malgré une préparation et des efforts de sensibilisation importants, aucune réponse n'avait encore été reçue à la date cible. Plusieurs organisations partenaires et réseaux de personnes ayant une expérience vécue ont manifesté de l'intérêt, mais avaient besoin de plus de temps pour se coordonner à l'interne, identifier les participants appropriés et remplir les sondages.

Par conséquent, l'EST a choisi de privilégier l'établissement de relations et la confiance plutôt qu'un délai de réalisation rapide. Les activités de mobilisation se sont poursuivies tout au long de l'automne 2025, et les sondages ainsi que les conversations de suivi étaient toujours en cours au moment de la rédaction du présent rapport. Plusieurs organisations et groupes dirigés par des pairs ont seulement récemment commencé à transmettre leurs commentaires. L'EST continue de consigner tous les contacts, les sondages remplis et les rétroactions informelles dans un registre de mobilisation partagé. Les réponses sont analysées par thèmes par l'EST et le personnel de l'Alliance, puis les principaux thèmes sont examinés et validés par les membres de l'EST.

Résultats

Données démographiques

Au total, 16 personnes ont rempli le sondage. Les répondants comprenaient des personnes ayant une expérience vécue ou actuelle de l'itinérance ou d'une situation de logement instable, ainsi que des travailleurs pairs employés par plusieurs organisations, dont Options Housing, l'Armée du Salut, Refugee 613, l'Alliance pour mettre fin à l'itinérance à Ottawa, Overdose Prevention Ottawa et le Centre de santé communautaire de Sandy Hill.

Les travailleurs pairs représentaient une part importante des réponses.

La nature intersectorielle de l'expertise issue de l'expérience vécue dans l'écosystème du logement et de l'itinérance à Ottawa était également évidente, les répondants mentionnant des liens avec diverses communautés et réseaux, notamment les communautés LGBTQ2S+, noires et afro-caribéennes, autochtones, de nouveaux arrivants et de jeunes. Plusieurs ont également mentionné des expériences liées à la santé mentale, à la toxicomanie, au système judiciaire et au système de protection de l'enfance.

Préférences en matière de mobilisation

Le sondage comprenait quatre questions portant sur les préférences de mobilisation pour les travaux futurs liés au Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance de la Ville.

- **Préférence de contact** : La plupart des répondants préféraient être contactés par courriel (88 %), suivis d'événements en personne (50 %) et par l'intermédiaire d'un groupe ou d'une organisation dont ils font partie (30 %).

- **Fréquence de mobilisation** : Lorsqu'on leur a demandé à quelle fréquence ils souhaitaient être consultés, 44 % ont répondu chaque fois qu'un sujet important est discuté, 38 % ont indiqué le plus souvent possible, et 19 % ont préféré tous les quelques mois avec des mises à jour.
- **Méthodes privilégiées** : Les participants ont indiqué préférer les courts sondages (81 %), les discussions en petits groupes (69 %) et les événements communautaires de plus grande envergure (63 %).
- **Autres considérations** : Dans les commentaires ouverts, les participants ont souligné l'importance d'une mobilisation cohérente, rémunérée et fondée sur les relations. Ils ont suggéré des groupes de discussion rémunérés, des contacts réguliers par l'entremise de réseaux de pairs, ainsi que des activités de sensibilisation par l'intermédiaire d'organismes d'établissement et de soutien aux nouveaux arrivants (par exemple Matthew House, Carty House, YMCA, CCI) afin d'inclure des voix sous-représentées. D'autres ont insisté sur la nécessité de rencontrer les personnes « là où elles se trouvent », notamment dans les centres de jour ou dans la rue.

Éléments à considérer par la HHLT

Les répondants ont partagé un éventail de priorités et d'observations qui, selon eux, devraient orienter la Table de leadership sur le logement et l'itinérance dans l'actualisation du Plan décennal.

- **Logements abordables et permanents** : Les répondants ont souligné le besoin continu d'un plus grand nombre d'options de logement abordable et permanent, y compris des suppléments au loyer, des subventions et une réduction des délais d'attente pour les listes de logement. Plusieurs ont également souligné que le logement avec soutien devrait inclure des services d'accompagnement pour aider les personnes à s'adapter à la stabilité, comprendre leurs droits et reconstruire des routines quotidiennes.
- **Soutien en santé mentale et en dépendances** : De nombreux répondants ont mentionné la nécessité d'améliorer les services en santé mentale et en consommation de substances, intégrés directement au logement. Les participants ont évoqué le besoin de soins à faible seuil d'accès, tenant compte des traumatismes et culturellement appropriés, en particulier pour les communautés marginalisées.
- **Prévention et maintien en logement** : La prévention a été considérée comme essentielle pour réduire l'itinérance. Les répondants ont appuyé l'augmentation de l'aide au loyer, des mesures de prévention des expulsions et des services de soutien global visant à maintenir les personnes en logement. Ils ont souligné que des interventions plus précoces peuvent prévenir le cycle de l'itinérance, de la dépendance et de l'instabilité.
- **Soutiens holistiques et inclusifs** : Les participants ont relié la stabilité résidentielle à des besoins plus larges, tels que la sécurité alimentaire, le transport en commun gratuit et l'accès à des services de counselling ou à des programmes de développement des compétences de vie. Plusieurs ont souligné que les changements systémiques devraient inclure des personnes ayant une expérience vécue dans la conception des politiques et des programmes afin que les soutiens soient ancrés dans les réalités du terrain.

Bâtir la confiance et les liens

Les répondants ont décrit la confiance comme quelque chose qui se construit par l'inclusion, la transparence, l'empathie et la communication.

- **Transparence et responsabilisation** : Les répondants souhaitent une communication claire et honnête ainsi qu'un suivi constant de la part des décideurs. La confiance se bâtit lorsque les organismes et les gouvernements fournissent des mises à jour régulières, expliquent ouvertement leurs décisions et démontrent qu'ils agissent en fonction des commentaires de la communauté.
- **Leadership partagé et inclusion** : Les participants ont décrit la confiance comme le fait d'avoir des personnes ayant une expérience vécue directement impliquées dans l'élaboration des politiques et des décisions. Être traité comme un égal à la table — être entendu, respecté et inclus dès le début du processus — a été considéré comme essentiel à une véritable collaboration.
- **Empathie et compréhension** : Plusieurs répondants ont souligné que la confiance se développe lorsque la mobilisation repose sur l'empathie, le respect et l'absence de jugement. Ils souhaitent des décideurs et des fournisseurs de services qui reconnaissent les réalités liées aux traumatismes, au rétablissement et à la pauvreté, et qui rencontrent les personnes là où elles se trouvent.
- **Soutien compétent et fiable** : La confiance dépend de la qualité et de la constance du soutien de première ligne. Les répondants valorisent les travailleurs du logement et des services sociaux qui connaissent bien les systèmes, comme ceux des logements locatifs et des prestations, et qui offrent une aide concrète, des encouragements et un suivi fiable.