



TROUSSE D'OUTILS DU PROGRAMME DE CONDOMINIUMS DE L'ACSM OTTAWA

Guide du programme de condominiums de la
succursale d'Ottawa de l'Association canadienne
pour la santé mentale



Association canadienne
pour la santé mentale
Ottawa
La santé mentale pour tous

PROGRAMME DE CONDOMINIUMS DE L'ACSM OTTAWA

Le programme de condominiums Logement d'abord de la Succursale d'Ottawa de l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM Ottawa) a débuté en 2002 par l'achat de 22 unités condominiales destinées à être louées à des clients ayant des maladies mentales graves et persistantes qui étaient en situation d'itinérance chronique ou épisodique.

En 2019, l'ACSM Ottawa avait augmenté ce nombre à 40 unités condominiales situées dans des édifices ordinaires un peu partout à Ottawa. Conformément aux principes de l'approche Logement d'abord, les unités sont dispersées dans la ville, et les locataires ont accès à des services de santé et des services sociaux, notamment au soutien d'un gestionnaire de cas intensif.

Le programme de condominiums est un volet des services d'accès au logement que l'ACSM Ottawa administre. L'ACSM Ottawa est un organisme axé sur la priorité au logement qui offre également des services de gestion de cas et des suppléments au loyer à des clients qui vivent dans des unités du marché privé n'appartenant pas à l'organisme. Le programme de condominiums est un bon exemple des moyens innovants que peut prendre une organisation pour s'attaquer aux problèmes courants en matière de priorité au logement.

Qu'est-ce que l'approche logement d'abord?

Logement d'abord est une stratégie de lutte contre l'itinérance fondée sur des données probantes. Ces programmes axés sur la priorité au logement visent à loger de façon immédiate des personnes en situation d'itinérance susceptibles de vivre avec des maladies mentales graves et persistantes. Ces programmes ont comme caractéristique fondamentale le fait que la sobriété n'est pas une exigence et que les clients ont accès à un logement et à du soutien sans être tenus de suivre un traitement.

Les programmes axés sur la priorité au logement se sont révélés efficaces et ont des effets positifs sur la vie des gens, notamment une plus grande stabilité en logement et une meilleure qualité de vie ainsi qu'une réduction des hospitalisations, du recours aux services d'urgence et des risques d'implication dans des activités criminelles.¹ Ce modèle nécessite toutefois une offre suffisante de logements abordables, d'excellents rapports avec les propriétaires et un soutien lors de la mise en œuvre, des éléments qui peuvent représenter de grands défis.

¹ Aubry, T., Cherner, R., Ecker, J., et Yamin, S. (2017), « Community-based support in the context of housing: A review of models and evidence », dans J. Sylvestre, G. Nelson, & T. Aubry, T. (Eds.), *Housing, Citizenship, and Communities for People with Serious Mental Illness: Theory, Research, Practice and Policy Perspectives*, p. 103-152 (New York : Oxford University Press).

Cette trousse d'outils se fonde sur le programme de condominiums de l'ACSM Ottawa comme guide pour l'élaboration de programmes similaires. Nous visons à offrir une ressource aux organisations soutenant le logement communautaire qui cherchent à élaborer leur propre programme de priorité au logement.

PRINCIPES DE L'APPROCHE LOGEMENT D'ABORD :

1. Accès immédiat à des logements permanents et dispersés, sans préparation au logement exigée
2. Choix du client et autodétermination
3. Importance accordée au rétablissement
4. Soutien personnalisé et axé sur le client
5. Intégration communautaire et sociale

L'approche Logement d'abord exige beaucoup d'innovation et d'adaptation. Le programme de condominiums Logement d'abord de l'ACSM Ottawa implique l'achat d'unités condominiales qui sont ensuite louées à des clients qui ont des maladies mentales graves et persistantes et qui sont en situation d'itinérance chronique. Le programme a été élaboré en réponse directe à la pénurie de logements locatifs abordables à Ottawa.

Évaluation du programme de condominiums de l'ACSM Ottawa

En 2019, une équipe de chercheurs de l'Université d'Ottawa a mené une étude de cas portant sur le programme de condominiums de l'ACSM Ottawa afin d'examiner la mise en œuvre du programme et son efficacité auprès des clients. L'analyse se fondait sur des entrevues avec des locataires participant au programme, des employés clés du programme et des intervenants externes afin d'évaluer la portée du programme, la qualité des logements, le niveau de satisfaction des locataires, le degré d'amélioration de la stabilité de logement et la perception que les locataires avaient de leur qualité de vie. L'évaluation avait pour principal objectif de déterminer comment fonctionnait le programme et qui en gérât les aspects clés, et d'élaborer cette trousse d'outils condensée pour d'autres organisations qui cherchent à mettre un programme similaire en place.

Dans l'ensemble, les évaluateurs ont conclu que le programme de condominiums a permis de loger efficacement et de façon stable la majorité des locataires pendant plusieurs années malgré des antécédents d'itinérance épisodique, de maladie mentale et de dépendance. Les locataires participant au programme étaient très satisfaits de leur logement, et les répondants clés ont fait l'éloge du programme en mentionnant la grande qualité des logements offerts comparativement à d'autres types de logements abordables et les excellents rapports que l'organisme a établis avec les gestionnaires et les conseils d'administration des copropriétés.

Les locataires ont fait état d'un sentiment de stabilité et de sécurité de logement, d'une amélioration de la santé mentale et physique, d'une diminution de l'usage de substances et d'une meilleure qualité de vie, notamment grâce à un espoir en l'avenir, une déstigmatisation et une intégration dans la collectivité.

En outre, l'organisme suit les principes de l'approche Logement d'abord en trouvant rapidement un logement aux personnes en situation d'itinérance chronique ou épisodique dans ses différentes unités dispersées dans la ville. Même si l'organisme agit à la fois comme propriétaire et comme ressource de soutien, les participants à l'étude faisaient une distinction claire entre ces deux fonctions. Ils ont également mentionné que le rôle de propriétaire complétait le rôle de ressource de soutien et offrait un haut degré de coordination et de connaissance spécialisée des participants au programme.



En réalité, je n'aurais pas la qualité que j'ai si je n'avais pas ce joli toit au-dessus de ma tête!



(Un locataire)

Mettre sur pied un programme de condominiums

✓ DÉTERMINER LES SOURCES ET LES MÉCANISMES DE FINANCEMENT

Les programmes axés sur la priorité au logement sont souvent financés par des subventions gouvernementales provinciales et municipales. L'ACSM Ottawa a utilisé diverses sources de financement pour acheter les condominiums depuis la mise sur pied du programme en 2002. Les subventions gouvernementales provinciales, municipales et fédérales ont été entièrement consacrées à l'achat de la première série d'unités condominiales sans hypothèques. Plus récemment, d'autres unités ont été achetées à l'aide des subventions en matière d'abordabilité fournies par le gouvernement et des réserves de l'ACSM Ottawa.



Ces unités récentes sont associées à des hypothèques conventionnelles comprenant une période d'amortissement de



Le coût moyen d'un condominium de l'ACSM Ottawa était de 140 000 \$.



Une fois que le financement est confirmé, il faut généralement attendre trois mois avant d'acheter une nouvelle propriété.

✓ CHOIX DES CONDOMINIUMS

L'organisme s'assure :

- D'acheter des unités dont le prix se situe dans une certaine fourchette.
- D'acheter un maximum de deux unités dans un même immeuble, conformément aux principes de l'approche Logement d'abord relatifs aux logements dispersés et à l'intégration.
- D'éviter d'acheter des unités au rez-de-chaussée étant donné le risque accru de prise de possession de domicile.
- Que les unités respectent les normes en matière de mobilité et d'accessibilité (p. ex., accès à un ascenseur), tout particulièrement pour la clientèle âgée.
- D'accorder la priorité aux unités à une seule chambre puisque la majorité des clients sont des personnes célibataires.
- De ne pas acheter d'unités actuellement louées parce qu'il ne souhaite pas

réduire le nombre de logements offerts sur le marché locatif. Que les unités achetées sont soit vacantes, soit occupées par le propriétaire.

- Que les unités achetées se trouvent à proximité des commerces, des services et des principaux trajets d'autobus.
- Que, chaque fois que cela est possible, le locataire potentiel pour une nouvelle unité participe au choix final parmi les options disponibles.

ÉVALUATION DES UNITÉS AVANT L'ACHAT

L'équipe de coordination du logement de l'ACSM Ottawa compte sur une équipe d'experts pour l'évaluation des unités condominiales à acheter. Elle travaille avec des **agents immobiliers** qui connaissent bien le marché afin de repérer les unités potentielles. Lorsqu'une unité potentielle est repérée, on fait appel à un **conseiller juridique** qui évalue la propriété, notamment le conseil d'administration de la copropriété, les évaluations récentes et les réserves, afin de vérifier que les condominiums sont bien organisés et solvables. L'importance de faire appel à de bons **entrepreneurs** à cette étape est également soulignée afin d'évaluer les coûts de réparation et d'éliminer les unités potentielles nécessitant des travaux de rénovation majeurs. Dans le passé, l'organisme a décidé de ne pas acheter certaines unités à la suite de mauvaises évaluations de la part des conseillers juridiques (p. ex., augmentation des frais de copropriété) ou de problèmes d'entretien importants. Le fait que l'**entreprise qui gère l'immeuble** à condos est une entreprise connue de l'organisme peut aussi jouer un rôle dans les décisions d'achat.

CHOIX DES LOCATAIRES

Dans tous les modèles de l'approche Logement d'abord, la priorité est accordée aux personnes en situation d'itinérance chronique ou, dans certains cas, aux personnes en situation d'itinérance épisodique qui sont sur le point de perdre leur logement. Lorsqu'une unité condominiale se libère, les gestionnaires de cas soumettent des demandes au nom de leurs clients admissibles et intéressés. L'ACSM Ottawa évalue les facteurs suivants :

1. Situation de logement actuelle de la personne;
2. Durée de la situation d'itinérance;
3. Antécédents en matière de logement, raisons expliquant les déménagements;
4. Mesures d'adaptation nécessaires (p. ex., en raison de problèmes de mobilité ou de préoccupations cognitives ou liées à la mémoire).

Les locataires sont choisis en fonction du **niveau de besoins**, de l'**emplacement** privilégié et de l'**accessibilité**.



niveau de besoins



l'emplacement



l'accessibilité





L'équipe de coordination du logement examine les demandes et établit une liste de clients prioritaires en fonction de la gravité de la situation de logement et de certaines caractéristiques de l'unité et de l'immeuble, notamment l'emplacement de l'unité par rapport au réseau de soutien du client, comme les membres de sa famille et ses amis, et par rapport aux services et aux ressources.

Le travailleur de soutien au logement propose ensuite une visite de l'unité au client le plus prioritaire. Si celui-ci démontre de l'intérêt et qu'il semble avoir le profil recherché, le travailleur de soutien au logement offre l'unité au client. Autrement, une visite du logement sera proposée au prochain client sur la liste de clients prioritaires.

CONSEIL!

Des **LIVRETS D'ORIENTATION** sont fournis aux locataires afin de mettre en évidence leurs droits et responsabilités, les règlements courants, les commerces et les services à proximité, ainsi que tout autre renseignement utile. Un **livret d'information à l'intention des employés du programme** peut aussi être utile pour officialiser les rôles et améliorer la communication entre les différentes fonctions du programme.

PROCESSUS DE FONCTIONNEMENT

DÉMÉNAGEMENT.



1 Le travailleur de soutien au logement aide le locataire à déterminer le montant du supplément au loyer auquel il a droit. Les gestionnaires de cas du locataire l'aident à obtenir la documentation nécessaire, le cas échéant.



2 Une fois le supplément au loyer établi, le locataire signe le bail.



3 Le locataire doit fournir une preuve d'assurance avant d'emménager.



4 Le locataire est également informé de ses droits et responsabilités à titre de locataire, des règlements de la copropriété et des coordonnées du propriétaire.



5 Comme dernière étape, le locataire obtient les clés de son unité. L'ensemble du processus se déroule sur une période d'environ un mois. Les clients ont également accès à des banques de meubles et, s'ils le souhaitent, au soutien de l'équipe de coordination du logement et des gestionnaires de cas au moment de leur déménagement.



LOYER.

Le montant des nouveaux loyers est établi à 80 pour cent du montant moyen sur le marché locatif. Le loyer actuel des condominiums plus récents appartenant à l'ACSM Ottawa est d'environ 960 \$.

Dans le cas des unités moins récentes occupées par des locataires à long terme, le montant des loyers est même inférieur au marché puisqu'il augmente peu en raison des directives sur les augmentations de loyer. Les locataires sont généralement protégés des augmentations de loyer, car leur supplément au loyer couvre les augmentations. Le loyer couvre les charges de copropriété de l'unité, le chauffage, l'électricité et l'eau, et dans certains cas, les paiements hypothécaires et les réserves, tout dépendant de la source du financement. Les condominiums sont exemptés de l'impôt foncier. Les frais de copropriété s'élèvent à environ 500 \$ par mois par unité.

Le loyer des locataires est subventionné avec l'aide d'un supplément au loyer municipal ou provincial. Le montant du supplément dépend du programme de financement, du revenu du locataire et de la taille du logement.

Paiement du loyer :

Combinaison d'un supplément au loyer et d'une aide au revenu, où le locataire paie 110 \$ et la Ville paie le reste.

Suppléments au loyer conventionnels, où le locataire paie son loyer à l'aide de son allocation-logement du POSPH ou du programme Ontario au travail et le supplément au loyer de la Ville ou de la province couvre le reste.

Revenus d'emploi ou de retraite, où les locataires accordent 30 pour cent de leur revenu au loyer.

Les locataires dont le revenu augmente à un point où ils ne sont plus admissibles à un supplément au loyer peuvent conserver leur unité et, dans ce cas, assumer la totalité du loyer.

DÉSIGNATION DES RÔLES DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Dans son adaptation de l'approche Logement d'abord, l'ACSM Ottawa a efficacement démontré que le rôle de propriétaire peut être partagé avec les rôles relatifs aux soins et au soutien au sein d'une même organisation. L'ACSM Ottawa a accompli tout cela en faisant une distinction claire entre le rôle de l'équipe de coordination du logement et le rôle des travailleurs de soutien dans le cadre du programme. En maintenant les rôles bien distincts, un organisme de soutien qui agit comme propriétaire peut offrir un haut degré d'expertise, de sensibilité et d'engagement en matière de logement aux personnes en situation d'itinérance.

RÔLE DES GESTIONNAIRES DE CAS

Les gestionnaires de cas offrent un éventail de services de soutien pour aider leurs clients à vivre en toute indépendance, notamment en les aidant à s'habituer à vivre seuls, à cultiver des relations saines, à connaître leurs limites et à accéder aux services de santé et à d'autres ressources. L'objectif est de les aider à sentir que leur unité est un endroit sécuritaire et bien à eux. Pour la majorité des locataires, le soutien dure environ six mois, mais il peut être prolongé pour les locataires en gestion de cas intensive.



RÔLE DES COORDONNATEURS DU LOGEMENT

L'équipe de coordination du logement joue le rôle du propriétaire dans le cadre du programme.

Elle assure la coordination de tous les éléments du programme associés aux unités condominiales elles-mêmes, soit :

- Travailler avec des agents immobiliers pour choisir et acheter les condominiums.
- Travailler avec les gestionnaires de cas pour choisir les locataires, visiter les unités et établir les suppléments au loyer.
- Aider l'équipe de gestion de cas pendant le processus de déménagement.
- Mener des inspections annuelles des unités.
- Organiser et gérer les rénovations.
- Agir comme propriétaire, entamer des procédures dans les dossiers d'éviction potentielle (alors que les gestionnaires de cas défendent les intérêts du client et travaillent pour l'aider à conserver son logement).

Même si les besoins en matière de gestion de cas diminuent pour la majorité des clients, l'ACSM Ottawa garde le contact avec eux en tant que propriétaire par l'intermédiaire des inspections annuelles. Si une personne replonge ou ne prend pas soin de son unité, le lien de soutien est facilement rétabli.

 Cet endroit a joué un immense rôle dans mon rétablissement. (Un locataire) 



CONSEIL!

Les PAIRS sont considérés comme un ajout positif au programme de condominiums. Leur contribution est tout particulièrement importante durant la phase initiale, lorsque les clients emménagent et qu'ils amorcent leur transition vers l'indépendance, pour la première fois dans certains cas. Les personnes qui ont une expérience vécue peuvent également offrir un soutien supplémentaire aux employés.



TRAVAUX D'ENTRETIEN, DE RÉPARATION ET DE RÉNOVATION

Être propriétaire d'unités condominiales exige une gestion de la part d'un éventail de professionnels sous-traitants, comme des plombiers, des serruriers et des entrepreneurs généraux. Les services de ces sous-traitants sont parfois requis quotidiennement, et l'équipe de coordination du logement de l'ACSM Ottawa a établi des liens professionnels avec des entrepreneurs fiables et qualifiés.

En outre, l'organisme mène des inspections annuelles afin de repérer les améliorations de base et les travaux d'entretien requis dans les unités. Dans la plupart des cas, les travaux de rénovation majeurs sont effectués avant que les locataires n'emménagent dans leur unité. Si des travaux de rénovation ou de réparation sont requis dans une unité occupée par un locataire, celui-ci pourrait être hébergé à l'hôtel durant cette période. Dans certains cas, les coordonnateurs du logement de l'ACSM Ottawa effectuent de petits travaux d'entretien, comme remplacer des ampoules. Les gestionnaires de cas et les gestionnaires de propriété peuvent eux aussi effectuer des travaux d'entretien mineurs.

COÛT DES TRAVAUX DE RÉNOVATION ET DE RÉPARATION

Les unités dispersées peuvent être coûteuses à entretenir, en partie à cause de leur éloignement géographique. En outre, les coûts liés aux dommages et à l'entretien sont tout simplement des risques inhérents à l'approche Logement d'abord. Parfois, les locataires peuvent obtenir des fonds pour aider à rembourser les dommages. Autrement, les dommages sont couverts par le flux de rentrées lié aux activités. Les coûts des travaux de rénovation majeurs sont également inclus dans l'achat des unités et sont financés par les subventions.

L'ACSM Ottawa met en réserve de 1,5 à 2 % de la valeur marchande des condominiums pour couvrir les coûts d'entretien et de réparation, et intègre ce calcul dans les propositions de financement.

L'organisme a fait appel à divers programmes de financement pour les projets d'entretien à plus grande échelle, notamment en apportant des améliorations majeures aux cuisines, aux salles de bain et aux planchers par l'intermédiaire du programme Rénovations Ontario. Ce programme est en fait un programme de prêt-subvention, où l'organisme n'est pas tenu de rembourser le prêt s'il conserve les unités condominiales durant un nombre d'années précis. Grâce au programme de fonds pour les dépenses de capital de la Ville, l'organisme a acheté de nouveaux conditionneurs d'air pour les unités étant donné que la chaleur peut avoir des effets négatifs sur les personnes ayant des maladies mentales graves, qui sont notamment plus sensibles aux coups de chaleur ou à la déshydratation en raison de leur médication.

ÉTABLISSEMENT DE PARTENARIATS

L'ACSM Ottawa a établi plusieurs partenariats externes qui sont essentiels à la réussite du programme, notamment avec des organisations municipales et communautaires telles que le programme de supplément au loyer, et avec l'organisation chargée du programme d'inspections annuelles (Centretown Citizens Ottawa Corporation).

Plus important encore, l'accent est mis sur la création d'un lien de confiance avec les gestionnaires et les conseils d'administration des copropriétés. Les autres partenaires importants comprennent de bons entrepreneurs et un réseau de fournisseurs de logements à but non lucratif, sans oublier les locataires et leurs voisins.



CONSEIL!

Isolement social et participation à la collectivité. La solitude et l'isolement social peuvent représenter des défis de taille, particulièrement lorsque les clients viennent tout juste d'emménager dans leur unité. Les locataires pourraient inviter d'autres personnes chez eux pour se sentir moins seuls, ce qui accroît le risque de possession de domicile. Effectuer des suivis réguliers durant les premières semaines auprès des locataires qui vivent seuls pour la première fois peut aider à remédier à cette préoccupation. Il est également important d'encourager les clients à tisser des liens avec la collectivité et à repérer les ressources communautaires (p. ex., groupes confessionnels, programmes sociaux et autres activités récréatives volontaires).



**Association canadienne
pour la santé mentale**
Ottawa
La santé mentale pour tous

Association canadienne pour la santé mentale, succursale d'Ottawa

311, avenue McArthur, bureau 201 (visiteurs) ou bureau 301 (adresse postale)

Ottawa, Ontario K1L 8M3

Téléphone: 613-737-7791

Télécopieur: 613-737-7644

Courriel: general@cmhaottawa.ca

Website: <https://ottawa.cmha.ca>