

Étude d'impact – Projet communautaire de soutien aux familles

Fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités

Rapport final

PRÉPARÉ POUR : Ville d'Ottawa

PRÉPARÉ PAR : **Goss Gilroy Inc.**
Experts-conseils en gestion
Bureau 900, 150, rue Metcalfe
Ottawa (Ontario) K2P 1P1
Téléphone : 613-230-5577
Télécopieur : 613-235-9592
Courriel : ggi@ggi.ca

DATE : Le 1^{er} septembre 2023



Table des matières

1.0	Introduction	2
1.1	Objectif de l'étude d'impact	2
1.2	Description de l'organisation.....	2
1.3	Processus de développement d'une étude d'impact.....	3
1.4	Alignement de l'organisation sur les domaines d'impact	4
1.5	Description du projet	4
1.6	Partenariats de projets.....	5
2.0	Impact du financement du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités.....	6
2.1	Résultats attendus pour l'organisation.....	6
2.2	Changements dans l'organisation	7
2.3	Population cible desservie par le projet.....	12
2.4	Résultats attendus pour les populations cibles desservies par l'organisation	13
2.5	Changements chez les individus (en tant que membres des populations cibles).....	13
2.6	Études d'impact	16
3.0	Réflexions et conclusion	20
3.1	Réflexions clés.....	20
3.2	Conclusions	20

1.0 Introduction

Goss Gilroy Inc (GGI) a le plaisir de présenter l'étude d'impact suivante concernant le Projet communautaire de soutien aux familles financé par le Fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités.

1.1 Objectif de l'étude d'impact

L'objectif de cette étude d'impact vise à illustrer et à expliquer l'impact du financement du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités sur les programmes, les individus et les communautés qu'il soutient. Cette étude d'impact met en lumière le Projet communautaire de soutien aux familles et examine les impacts sur le plan des systèmes de six centres d'activités communautaires dans les communautés prioritaires de la région d'Ottawa, ainsi que leurs impacts interpersonnels sur les personnes qu'il dessert, en particulier les familles et la population jeune noire et racisée.

Ce rapport d'impact constitue un élément de preuve et s'aligne sur les objectifs de l'évaluation du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités, à savoir explorer la manière dont le Fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités entraîne des changements sur le plan de la communauté, à savoir :

- renforcer les capacités des organisations et des programmes financés;
- construire et renforcer les ressources de la communauté;
- offrir des résultats positifs pour les clients;
- présenter un développement social et une réduction des risques de préjudice.

L'évaluation a pour but de contribuer à l'apprentissage de la Ville d'Ottawa sur la façon de mieux soutenir les organisations financées pour qu'elles atteignent leurs objectifs de répondre aux besoins des communautés diverses et mal desservies et de promouvoir la sécurité ainsi que le bien-être de dans les communautés.

1.2 Description de l'organisation

Le Projet communautaire de soutien aux familles est mis en œuvre par le truchement de six centres d'activités communautaires dans des communautés prioritaires de la région d'Ottawa, à savoir : Banff Avenue; Blair Court; Britannia Woods; Confederation Court; Debra Dynes Family House; et Russel Heights. Ces organisations font partie de la Coalition des maisons communautaires d'Ottawa, créée en 1998 avec pour mandat de « renforcer l'impact des programmes et des services de soutien sans obstacles dans les quartiers à faibles revenus, tout en

augmentant les possibilités d'engagement communautaire et de réussite des résidents »¹. Les organisations membres sont de petites organisations de services sociaux situées directement dans les quartiers de logements sociaux d'Ottawa, qui offrent des programmes et des soutiens communautaires aux personnes et aux familles.

1.3 Processus de développement d'une étude d'impact

Les études d'impact présentées, y compris le Projet communautaire de soutien aux familles, ont été élaborées en collaboration avec les organismes financés par le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités. Lors de la séance d'orientation de l'évaluation du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités, les 18 organisations financées ont été invitées à participer à l'élaboration d'études d'impact en partageant des détails sur les impacts, petits et grands, de leurs programmes sur les individus et les communautés qu'ils servent.

GGI a ensuite mené des entretiens avec des informatrices et informateurs clés dans chacune des 18 agences financées afin d'étayer l'élaboration des études d'impact. Ces dernières et ces derniers ont été invités à fournir des détails sur les principaux impacts qu'ils ont constatés dans leur organisation grâce au financement. Après chaque entretien, les organisations ont été invitées à fournir des informations générales sur leur projet.

GGI et le personnel de la Ville ont ensuite présélectionné trois études d'impact à présenter (une pour chacun des trois domaines d'impact). Ces projets ont été évalués à l'aide d'une matrice de critères clés, notamment la preuve d'un renforcement des capacités des organisations financées, la création et le renforcement des ressources communautaires, des résultats positifs pour la clientèle et des partenariats renforcés.

Le Projet communautaire de soutien aux familles représente l'un des trois projets sélectionnés pour être mis en lumière en 2023. Cette étude d'impact résume ces résultats et s'appuie sur diverses méthodes utilisées dans le cadre de l'évaluation du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités :

- Un entretien de groupe semi-structuré de 90 minutes avec les six organisations participantes (n-6) financées par le Fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités, à savoir :
 - Banff Avenue Community House;
 - Blair Court Community House;
 - Britannia Woods Community House;
 - Confederation Court Community House;
 - Debra Dynes Family House;
 - Russel Heights Community House.

¹<https://ottawacommunityhouses.com/what-is-occh%3F-1>

- Un examen des documents de base du programme et des propositions de projet pour les six organisations financées.
- Une rétroaction du sondage du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités par les personnes et les familles qui ont participé au Programme d'aide à la famille communautaire dans l'un des six centres de santé (n-176).

La Ville d'Ottawa validera chaque étude d'impact avec les agences financées avant de la finaliser.

1.4 Alignement de l'organisation sur les domaines d'impact

Le Projet communautaire de soutien aux familles s'inscrit dans la priorité du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités de soutenir des projets et des services pour les jeunes racisés. Cette démarche est conforme à la stratégie de lutte contre le racisme de la Ville, notamment systémique ou envers les populations noire et autochtone, ainsi que d'autres formes de racisme.

Le domaine d'impact de cette étude d'impact est l'inclusion sociale et comprend les activités et les programmes sociaux. Les activités sociales sont des programmes et des services qui offrent aux résidents la possibilité de participer à une activité à l'extérieur des programmes auxquels ils participent habituellement avec des pairs. L'inclusion sociale offre aux résidents une occasion de socialiser avec d'autres résidents et favorise l'appartenance et les liens sociaux dans le cadre des programmes normaux.

Les paragraphes suivants décrivent le Projet communautaire de soutien aux familles.

1.5 Description du projet

Le Projet communautaire de soutien aux familles propose des programmes visant à promouvoir le développement positif et le bien-être des jeunes en utilisant une approche centrée sur la famille et basée sur le lieu, ce qui permet d'atténuer les crises sanitaires (santé mentale, violence) et de réduire les interventions d'urgence/de la police.

Les programmes d'aide à la famille offrent aux familles des occasions accueillantes, basées sur la communauté, de se réunir volontairement et d'échanger du soutien. Le terme « Programme d'aide à la famille » décrit à la fois un modèle innovant et une approche de la prestation de services qui se concentre sur les besoins complexes des familles avec enfants. Ces programmes donnent aux

familles les moyens de favoriser une croissance et un développement sains en renforçant les forces et les capacités des individus, des familles et des communautés².

Objectifs du Projet communautaire de soutien aux familles

Le Projet communautaire de soutien aux familles cible les jeunes noirs et racisés dans les communautés prioritaires. Directement au sein d'un quartier prioritaire, le centre de soins utilise une approche centrée sur la famille pour fournir des programmes et des services aux enfants et aux jeunes racisés. Le centre de soins est un espace de bien-être qui s'appuie fortement sur les relations et la confiance, non seulement avec les jeunes, mais aussi avec l'ensemble de leur famille.

Ce projet comprend plusieurs objectifs clés, notamment :

- **Objectif 1** : Les jeunes noirs et racisés peuvent répondre à leurs besoins en matière d'éducation, de soins de santé (santé mentale), d'alimentation et d'emploi.
 - Mobiliser les parents en tant que partenaires actifs dans le développement social et sain des jeunes.
 - Mettre les jeunes et leur famille en contact avec les ressources appropriées en matière de santé mentale.
 - Améliorer la connaissance des facteurs de risque et des stratégies de prévention en matière de santé mentale des jeunes.
- **Objectif 2** : Les jeunes noirs et racisés ont un sentiment d'appartenance dans un espace sûr et encourageant pour apprendre, grandir et s'exprimer sur le plan culturel.
 - Sensibiliser et mobiliser les jeunes noirs et racisés dans la communauté.
 - Les jeunes ont des adultes bienveillants dans leur vie, des mentors.
 - Les jeunes sont actifs dans leur communauté : bénévolat/emploi.
 - Les jeunes recensent les besoins émergents de la communauté et se mobilisent pour créer des solutions.

1.6 Partenariats de projets

La Coalition des maisons communautaires d'Ottawa est un partenaire clé dans le cadre du programme de systèmes et de structures équitables de la Ville. Le personnel de la Coalition des maisons communautaires d'Ottawa apporte son soutien à tous les centres de soins pour l'élaboration des programmes. Il est important de noter que les six centres de soins financés par le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités adoptent une approche coordonnée de la conception et de la mise en œuvre de ce programme.

Les propositions de projet soulignent que la Coalition des maisons communautaires d'Ottawa siège à la table de pilotage du Cadre de développement communautaire. Ce comité comprend la

²<https://fsio.ca/family-support-program/>

Ville d'Ottawa, la Société de logement communautaire d'Ottawa, les Centres de santé et de ressources communautaires, le Service de police d'Ottawa, le Conseil de planification sociale d'Ottawa et Prévention du crime Ottawa. Ce tableau vise à améliorer l'efficacité et l'efficience en assurant une communication, un alignement et une intégration continus des organisations au service de la communauté. Le groupe de travail stratégique sur le bien-être mental du Forum sur le capital social des quartiers ottaviens-Cadre de développement communautaire – La Coalition des maisons communautaires d'Ottawa contribue à l'élaboration d'une stratégie PANDC pour les familles, les quartiers et les jeunes.

La Coalition des maisons communautaires d'Ottawa siège au comité directeur et au groupe de travail sur les heures critiques. Répondre aux besoins émergents des jeunes, évaluation commune, formation du personnel et ressources du programme. Unis pour tous : La Coalition des maisons communautaires d'Ottawa est membre de la coalition Unis pour tous et de la table de réponse rapide. Ces tables amplifient la voix des communautés contre la discrimination et le racisme.

2.0 Impact du financement du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités

2.1 Résultats attendus pour l'organisation

Les quartiers desservis par les centres de soins sont touchés de manière disproportionnée par les priorités énoncées dans le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités. Les propositions de projet indiquent que lorsque les familles sont confrontées à des risques et rencontrent des obstacles pour y faire face, leur capacité à protéger leurs enfants s'en trouve fortement affectée. Les jeunes issus de familles confrontées à la discrimination, à la marginalisation, au racisme, à la pauvreté, à la violence sexiste, à l'insécurité du logement et au mal-être sont plus exposés aux crises de santé mentale, à la toxicomanie, à la dépendance, à l'échec scolaire et à de mauvaises perspectives d'emploi.

Les fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités sont destinés à accroître la capacité des centres de santé participants à fournir une meilleure qualité d'engagement avec les jeunes à risque et leur famille en fournissant les ressources nécessaires à l'embauche d'une personne qualifiée de première ligne, à temps plein. Cinq des six programmes ont embauché un membre du personnel à temps plein pour gérer le programme 35 heures par semaine, y compris les soirs et les samedis (à l'exception du centre de soins Blair Court qui fonctionne 17,5 heures par semaine). Afin de fournir un service sans obstacle, le programme ne demande pas de frais d'adhésion ou de frais de programme.

Le Programme d'aide à la famille concernant les centres de soins est conçu pour recenser et surmonter les obstacles auxquels sont confrontées les personnes et les familles noires et racisées. Ce projet part du principe que l'investissement de ressources adéquates dans les quartiers

comptant un grand nombre de jeunes noirs et racisés à risque constitue un moyen efficace et efficient d'aborder la question de la sécurité communautaire selon une approche équitable.

L'objectif global du projet correspond aux résultats souhaités décrits dans le modèle logique du Fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités. Les indicateurs du Fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités relatifs à la communication efficace, à la sécurité culturelle et au bien-être correspondent à leur approche de la programmation. Les individus interrogés suggèrent qu'il pourrait être nécessaire d'inclure des indicateurs spécifiquement liés à la réactivité culturelle, à l'accès à des services culturellement appropriés et à la mobilisation de la communauté pour renforcer la sécurité culturelle. Leur approche reconnaît les antécédents culturels, les valeurs et les besoins des divers clients qu'elle sert, et y répond. Ils veillent à ce que les services qu'ils fournissent soient sensibles à la culture et adaptés à l'identité ainsi qu'à l'origine culturelles de la clientèle. Le fait de considérer la cliente et le client comme des partenaires à part entière dans la prise de décision peut légèrement différer de leur approche. Ils privilégient plutôt une approche axée sur la clientèle, car l'autonomisation et l'équité sont obtenues en accordant la priorité aux points de vue et aux préférences de la clientèle

2.2 Changements dans l'organisation

L'examen des résultats des entretiens et de la documentation du programme montre que les changements organisationnels sont observés dans trois domaines clés grâce aux fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités : l'augmentation des capacités, la création et le renforcement des ressources communautaires, ainsi que l'amélioration des partenariats. Plus précisément, les fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités ont contribué à l'augmentation des capacités des organisations financées, la création et le renforcement des ressources communautaires, ainsi qu'à l'amélioration des partenariats.

Renforcement des capacités des organisations financées

Les fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités ont permis aux centres de santé de mettre en œuvre une approche systémique et à long terme dans l'ensemble des organisations et de s'attaquer à plusieurs domaines de besoins au lieu d'adopter des approches à court terme dans un seul domaine.

« Lorsqu'il s'agit d'offrir un soutien global aux jeunes et à leur famille, nous n'avons pas d'approche collective, de sorte que les centres d'activités communautaires individuels font des choses différentes et qu'il est plus difficile d'essayer de coordonner une approche systématique de la prestation de services... »

Capacité accrue à fournir des services/prestation constante de services

À l'instar de nombreuses organisations financées par le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités, les centres de santé ont constaté une augmentation considérable des besoins en

services de base au cours des dernières années, en raison de la pandémie et de l'inflation, ainsi que de la crise du logement et de la santé mentale. La plupart des centres de santé se sont efforcés de rassembler différents fonds pour tenter de répondre aux besoins de base croissants de la communauté, par exemple, les banques alimentaires qui étaient ouvertes quelques jours (3 à 8) par mois sont maintenant en mesure de fournir des services d'urgence tous les jours. Les fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités ont augmenté la capacité des organisations à fournir des services, y compris de prestations constantes de services.

« L'une des choses qui ont été significatives tout au long de la pandémie, et même au cours de l'année écoulée, est la forte croissance de notre communauté... À un moment donné, notre programme s'est démarqué des autres pour devenir un vrai point de mire. Nous avons alors consacré plus de ressources et de temps à cette direction, ce qui nous a permis de répondre à certains besoins de base, parce qu'à cette époque, il semble que les besoins de la communauté se soient vraiment amplifiés et que tout le reste passe un peu au second plan. Nous devons vraiment répondre à des besoins de base tels que la nourriture. Afin de relever ce défi, nous sommes passés d'une banque alimentaire ouverte seulement quelques fois par mois à des services d'urgence tous les jours, et d'une ouverture quelques fois par mois à une ouverture huit jours par mois, comme avant la pandémie. »

Le fait de se réunir en tant que collectif a permis de planifier les activités/programmes de manière plus intentionnelle.

Les fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités ont fourni l'infrastructure nécessaire pour commencer à observer des changements systémiques. Comme ce projet comprend 6 centres d'activités communautaires et que les régions en comptent 16, l'impact est amplifié car elles peuvent fournir et partager des informations ainsi que travailler collectivement d'une nouvelle manière. L'examen de la manière dont ils peuvent maintenir cette situation à long terme les aidera à apporter les changements qu'ils souhaitent faire mais sur lesquels ils ne disposaient ni du temps ni des ressources nécessaires, comme les initiatives d'intensification. Tous possèdent des rôles similaires et fonctionnent ou fonctionnaient de la même manière selon le financement disponible à l'époque.

« Les fonds nous ont permis d'adopter une approche plus systématique. La continuité d'un poste nous permet de maintenir le contact avec les partenaires et de créer une certaine familiarité entre les groupes (maisons) et de mieux connaître les personnes qui sont impliquées dans la fourniture de services, ce qui nous a donné le temps de développer une approche plus durable de notre fonctionnement en tant que collectif. »

Permettre l'élaboration d'un cadre d'évaluation

Ce financement du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités a permis aux centres de santé de s'appuyer sur des travaux antérieurs de planification et d'évaluation avec la Ville d'Ottawa et d'élaborer un cadre d'évaluation spécifique pour soutenir les jeunes noirs et racisés directement au sein de leur communauté. Les documents du programme montrent que la Coalition des maisons communautaires d'Ottawa, la Ville d'Ottawa, la Société de logement communautaire d'Ottawa et le Conseil de planification sociale d'Ottawa ont créé un cadre d'évaluation en 2016. Les centres de soins suivent les résultats et en rendent compte à la Ville. Très connectés, ils constituent une plaque tournante qui relie les résidents ensemble et avec les services jugés importants. En 2019, ils ont mis au point le cadre pour l'enfance et la jeunesse. Les résultats sont axés sur des stratégies de prévention et d'intervention précoce visant à mettre en place des facteurs de protection afin d'atténuer les facteurs de risque des jeunes à risque. Les indicateurs comprennent le fait que les jeunes sont engagés de manière positive dans leur communauté, qu'ils ont au moins un adulte fiable et attentionné dans leur vie, qu'ils développent des compétences non techniques et qu'ils opèrent des choix qui favorisent un développement sain et sûr.

« Je voudrais ajouter à cela notre capacité à suivre les services fournis, à voir ce qui se prépare, certains des besoins émergents et des tendances, et à vraiment pouvoir se concentrer sur les services nécessaires et les planifier, ainsi que s'assurer que les bons services sont mis en place pour répondre aux bons besoins. L'évaluation et la capacité à formuler un problème et à mesurer le succès constituent des éléments très importants qui permettent de réfléchir à l'amélioration de la situation. »

Les résultats sont communiqués chaque année à Centraide Est de l'Ontario, y compris les données distinctes. Ils ont fait appel à Youthrex pour les aider à mettre en œuvre les pratiques exemplaires et à mesurer l'impact de leur action.

Autorisé à ne pas se contenter d'intervenir en cas de crise, mais à développer des programmes

Les fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités ont donné un peu d'air aux organisations pour qu'elles puissent non seulement se concentrer sur l'intervention en cas de crise, mais aussi pour qu'elles puissent devenir plus intentionnelles. Cette disposition a été bénéfique, car les organisations hésitent à rejeter les gens en crise. N'étant pas dans cette position, la clientèle peut commencer à observer ce que l'une des personnes interrogées décrit comme « un point d'ancrage constant dans cette communauté, un endroit attentif, un endroit fiable sur lequel elles peuvent compter pour se sentir en sécurité, ce qui a été l'un des plus grands impacts ».

« Je pense que nous avons toujours eu de l'influence dans notre communauté. Mais nous n'avons pas de profondeur. Le fait de pouvoir s'éloigner de l'intervention en cas de crise et de développer des programmes nous a permis de nouer des liens plus étroits avec la communauté. Prendre congé rapidement pour pouvoir passer à la personne suivante est désormais moins susceptible de se produire... À partir de là, nous pouvons vraiment les connaître et connaître leurs besoins, et nous sommes en mesure de les mettre en contact avec différents programmes. Ces personnes peuvent ainsi passer d'un environnement précaire à un environnement calme, d'autant plus important pour celles qui vivent dans une situation de crise, car elles peuvent alors commencer à développer un sentiment de stabilité... »

Construire et renforcer les ressources communautaires

Les fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités ont permis aux organisations d'accroître leur capacité à servir la clientèle (par exemple, augmentation de la clientèle, diminution du temps d'attente)

et aux centres de santé d'embaucher intentionnellement pour diversifier leur personnel afin de mieux répondre aux besoins des jeunes et des familles noirs et racisés.

L'un des principaux résultats de ce financement a permis d'augmenter les capacités en personnel et d'accroître ses qualifications (par exemple, en lui permettant de dispenser des formations tenant compte des spécificités culturelles, ce qui a également permis d'atteindre une clientèle plus large).

« Nous avons également été très attentifs à la diversité lorsque nous avons recruté pour ce poste. Les fonds du Plan sont très utiles et nous ont permis d'aller plus loin dans la mobilisation communautaire, notamment en ayant la capacité de fournir une formation à la sensibilité culturelle, davantage conscience de ce qui se passe avec les gens au lieu de gérer les crises. »

Développement professionnel du personnel

Grâce à ce financement, les centres de santé ont pu certifier leur personnel de première ligne en matière de résolution communautaire des conflits auprès de l'Institut canadien pour la résolution des conflits. Ce programme de certification de 40 heures contribue à la résolution des conflits par une approche communautaire, ce qui permet d'atténuer les crises au sein de la communauté.

« La formation à la résolution des conflits a représenté une expérience unique et enrichissante; j'ai de la reconnaissance d'avoir pu la partager avec d'autres travailleurs sociaux. La discussion sur les questions sociales, les expériences et les exercices uniques qui évoquent des stratégies de collaboration nous ont tous laissés avec de nouvelles perspectives, des idées et un grand sentiment d'espoir que nous pouvons ramener dans chacune de nos communautés. »

Les fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités ont été ciblés pour accroître la capacité des centres d'activités communautaires participants à embaucher du personnel qualifié pour répondre aux préoccupations, problèmes et risques recensés auxquels sont confrontés les jeunes noirs et racisés. Il s'agit notamment de :

- Sensibiliser les jeunes marginalisés
- Proposer une éducation communautaire
- Atténuer les crises (traiter les problèmes avant qu'ils ne deviennent une crise de santé mentale)
- Répondre précocement de manière non critique (instauration de la confiance et des relations, premiers secours en matière de santé mentale)
- Procéder à des transferts harmonieux avec les services.

Des partenariats renforcés

Les personnes interrogées ont souligné un résultat inattendu de l'embauche d'un poste dans le programme, qui a permis d'accorder plus de temps et d'attention à l'établissement de relations pour développer de nouveaux partenariats pour lesquels il n'y avait pas de capacité auparavant (par exemple, elles ont

« Je pense que cela nous a permis de nous assurer de pouvoir compter sur des personnes de qualité à ces postes, avec une expérience qualifiée, et marquant ainsi une grande différence dans notre portée. Une rémunération compétitive et des ressources adéquates pour embaucher quelqu'un qui possède plus d'expérience et qui détient les connaissances de base nécessaires pour traiter avec la clientèle permettent de travailler plus efficacement... »

« Le fait de pouvoir compter sur la continuité d'une personne engagée dans le programme nous a vraiment aidés à développer des partenariats sur lesquels nous n'avions pas le temps de nous concentrer auparavant. Nous avons ainsi gagné en efficacité, car nos ressources étaient tellement limitées que nous n'avions pas la capacité de poursuivre ce type de coordination... »

maintenant quelqu'un qui peut assurer le suivi, travailler sur les contrats, la communication continue, etc.)

2.3 Population cible desservie par le projet

Les communautés prioritaires figurent au cœur de ce projet, qui vise à offrir des services axés sur la famille aux jeunes racisés. Selon les documents du programme, les quartiers desservis par ce programme sont composés de familles présentant de multiples intersectionnalités : pauvres, noires/racisées, dirigées par des femmes, fuyant la violence domestique, immigrées et réfugiées. Les ménages sont densément peuplés de familles qui vivent plusieurs des identités sociales qui se croisent et se chevauchent, mentionnées ci-dessus. Les conditions dans les grands quartiers de logements sociaux se détériorent constamment : les familles les moins défavorisées sont plus susceptibles de déménager, pour que le logement soit remplacé par une famille éprouvant des besoins importants (par exemple, statut de protection spéciale/sans-abri inscrit au registre). Le besoin de ressources ciblées, constantes et solides pour ces communautés à forte concentration de jeunes racisés constitue une étape critique pour distribuer les ressources là où elles sont le plus nécessaires dans la ville³.

Portée communautaire

Au total, 1 001 jeunes et parents ont été touchés dans les quartiers prioritaires au cours de la première année de ce projet. Les enfants et les jeunes des quartiers desservis par ces centres d'activités communautaires sont principalement noirs et racisés et relativement privés de leurs droits par rapport à l'ensemble de la population de la ville. À Ottawa, 29,9 % de la population s'identifie à une minorité visible et le revenu médian des ménages s'établit à 87 000 \$ (Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités). Cette situation peut être comparée à celle des six centres d'activités communautaires participants financés par le fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités où, en moyenne, la moitié ou les trois quarts des personnes interrogées s'identifient à une minorité visible, la plupart d'entre elles vivant au seuil de pauvreté avec un revenu moyen par ménage inférieur à 25 000 dollars⁴.

Projet communautaire de soutien aux familles

1 001 : Nombre total de jeunes et de parents touchés dans les quartiers prioritaires au cours de l'année 1

- 4 588 personnes et familles ciblées (projection 2022)
- 1 351 enfants/jeunes ciblés dans ces quartiers prioritaires d'Ottawa
- Plus des trois quarts (75-84 %) des personnes interrogées s'identifient à une « minorité visible ».

³Propositions de projets

⁴Ibid

2.4 Résultats attendus pour les populations cibles desservies par l'organisation

Les propositions de projets soulignent la nécessité de cibler des services améliorés pour ces quartiers et de comprendre les avantages de fournir des ressources et des investissements stables et sûrs afin d'assurer une distribution équitable des ressources aux communautés mal desservies.

« Nous parlons sans cesse d'équité, mais nous continuons à financer des choses qui ne sont pas équitables en ce sens que les gens se présentent continuellement à la porte d'une agence d'espace et de ressources sous-financée parce que c'est là qu'ils veulent aller, nous devons mettre des ressources là où les gens continuent à se présenter... Mais pourtant, combien de personnes voyons-nous avec des fonds de sensibilisation juste pour contacter les gens et les amener à venir? Si nous parlons d'équité, il y a là quelque chose à quoi nous ne prêtons pas suffisamment attention. »

Les personnes interrogées dans le cadre de l'entretien de groupe soulignent que les interventions locales, basées sur le lieu, constituent un moyen de fournir des services intégrés et d'instaurer la confiance. Les documents du

programme renforcent la nécessité d'interventions locales dans les quartiers les plus touchés, où les services sont accessibles et familiers à la jeunesse ciblée.

Travailler avec les jeunes et les familles pour recenser leurs besoins et y répondre augmente les capacités individuelles et renforce, d'après des études, la confiance et la cohésion de la communauté (ce qui permet de réduire les appels d'urgence et les interventions de la police).

« Je reviens sur le fait que nous sommes une organisation basée sur le placement, et qu'il s'agit d'un endroit très sûr et accessible pour venir chercher des services...Je pense que cette dimension s'avère essentielle pour nos clients et partenaires parce que c'est ici que ces parties prenantes sont, ici qu'elles sont propriétaires et ici qu'elles connaissent déjà cet endroit, c'est leur quartier... »

2.5 Changements chez les individus (en tant que membres des populations cibles)

La quasi-totalité (95 %) des personnes interrogées dans les six centres de santé ont trouvé le programme très utile pour elles-mêmes ou pour leur famille, soulignant l'importance de se rassembler, de recevoir du soutien, de s'engager avec d'autres personnes, y compris le personnel et les membres de la communauté, pour partager des expériences dans un

représentent visuellement des textes qui accordent une plus grande importance aux mots qui apparaissent le plus souvent⁵. Par exemple, lorsqu'elles ont été interrogées sur leur expérience du programme, les personnes ont mentionné 101 fois le terme « aide », 45 fois le terme « communauté », 35 fois le terme « personnel » et 34 fois le terme « personnes ».

Les résultats du sondage montrent que les services d'éducation, de soins de santé (santé mentale), d'alimentation et d'emploi sont utiles aux jeunes racisés et à leur famille. Si certaines personnes ont indiqué recevoir de la nourriture et d'autres aides pendant les périodes difficiles, en particulier des cartes-cadeaux pendant le Ramadan ou à Noël, elles ont souligné l'éventail des services utiles et ont profité de divers services, notamment dans les domaines des loisirs, de l'éducation et de santé. Beaucoup considèrent ces services comme un point d'entrée et soulignent la gamme de services disponibles, notamment les services intégrés, les aides et les activités récréatives. Beaucoup de personnes ont constaté avoir reçu l'aide et le soutien dont elles avaient besoin.

« Ce programme est très utile pour moi et ma famille. Il nous a soutenus lorsque nous étions dans le besoin, mes enfants ont bénéficié de l'accès aux diverses ressources disponibles telles que les bourses et les activités pour la jeunesse. Le jardin communautaire a contribué à renforcer les engagements sociaux et les liens dans le voisinage... Je sais où aller lorsque j'ai besoin d'aide ou en cas de crise. »

Proximité et liens distinctifs avec la communauté

Certaines personnes interrogées ont parlé des liens avec la communauté et de la proximité qui ont fait la différence pour eux elles en termes de facilité d'accès et de commodité, ainsi que de familiarité. La plupart d'entre elles soulignent l'importance de se sentir en contact avec les autres résidents de leur quartier et d'éprouver un sentiment d'appartenance.

« Ce programme m'a offert, ainsi qu'à ma famille, de nombreuses occasions qui ont amélioré notre qualité de vie. Grâce à ces programmes, j'ai pu nouer des relations solides et saines dans mon quartier et acquérir la confiance nécessaire pour explorer de nouvelles choses. »

Des résultats positifs pour la clientèle

Ce projet financé par le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités s'appuie sur la réussite de longue date des centres de santé à contacter les groupes marginalisés dans les communautés prioritaires. Des sondages remontant à 1996 montrent que

⁵WordArt.com est un générateur de nuages de mots en ligne qui vous permet de créer des nuages de mots. [Générateur de nuages de mots - WordArt.com](https://www.wordart.com/). Aucune donnée d'identification n'a été utilisée dans l'élaboration de ce nuage de mots.

95 % des résidents déclarent que le centre de soins les a aidés d'une manière significative. Ces résultats sont cohérents avec les conclusions des entretiens et du sondage actuels.

2.6 Études d'impact

Développement communautaire, sensibilisation, information et mobilisation

Le modèle de **développement communautaire** du centre d'activités communautaires reconnaît que les membres de la communauté sont les spécialistes de leur communauté et valorise leurs connaissances, leur sagesse, leur expérience et leurs besoins. Grâce à une collaboration permanente, au respect mutuel et à la confiance, les centres d'activités communautaires aident les jeunes à s'engager de manière significative et à s'intégrer dans leur communauté.

La **sensibilisation** est le processus qui consiste à cibler les jeunes qui ne sont pas encore mobilisés. Des « rapports d'emménagement » trimestriels sont fournis à chaque maison communautaire par la Société de logement communautaire d'Ottawa. Ils permettent aux centres d'activités communautaires de cibler leur action sur les nouveaux membres de la communauté.

La sensibilisation se fait de trois manières :

- Sensibilisation ciblée : frapper à la porte, aller dans la communauté
- Événements communautaires : barbecues, repas-partage, réunions communautaires
- Communication : dépliants, médias sociaux

La **prise de contact** est le processus de mise en relation avec des jeunes qui sont déjà impliqués dans leur communauté. L'objectif de la prise de contact consiste à approfondir les relations, à accroître la participation et à renforcer les capacités individuelles et communautaires. La prise de contact s'avère essentielle pour établir un lien significatif avec les jeunes difficiles à atteindre, notamment en période de crise ou d'urgence communautaire.

Étude d'impact : Sensibilisation permanente

Une jeune personne a récemment emménagé dans le quartier. Il a participé à la foire Youth Opportunity Info au Community House, principalement pour le dîner shawarma offert, mais est reparti plus proche de sa communauté. Il a rencontré le personnel et découvert tous les programmes proposés à la Community House. Il a également pris connaissance des bourses d'études qui lui sont proposées, ainsi que des possibilités de bénévolat et d'emploi au sein de la maison. Depuis, cette jeune personne participe activement aux programmes pour enfants et espère obtenir un emploi l'été prochain dans le camp.

Programmes pour l'enfance et la jeunesse

- 574 jeunes personnes ont participé à des programmes parascolaires de septembre à juin
- 86 % de personnes noires/racisées
- 42 % de francophones

Les programmes communautaires d'activités périscolaires et estivales reposent sur les trois piliers des programmes d'heures critiques afin de créer des facteurs de protection : des espaces sûrs et favorables, le développement de compétences et des adultes dotés de bienveillance, l'objectif principal étant de créer un sentiment d'appartenance.

Étude d'impact : Le pouvoir des relations de confiance

Un groupe de jeunes de la communauté traînait dans un centre commercial local et participait à des activités illégales. Quelques jeunes ont établi une relation de confiance avec l'assistant familial communautaire et lui ont fait part de ce qui se passait. Grâce à cette relation, ce membre du personnel a réussi à proposer des incitations pour que ces jeunes s'engagent de manière plus positive dans leur communauté en assumant des rôles dans le cadre des programmes du centre d'activités communautaires. Il a également contacté et travaillé avec les parents afin de pouvoir offrir un soutien cohérent aux jeunes. Le fait de disposer des ressources humaines nécessaires pour intervenir en temps utile, avant que la situation ne devienne critique, a un impact considérable sur le changement de vie et l'aide apportée aux familles.

Intervention de crise en première ligne

Étant situé directement au sein de la communauté, le personnel du centre d'activités communautaires se retrouve souvent en première ligne lors de crises ou d'incidents graves, au moment où ils se produisent ou peu de temps après, ce qui en fait inévitablement le premier intervenant. Dans le cadre de cette première réponse, le personnel du centre d'activités communautaires est en mesure de désamorcer les situations, de résoudre les conflits, d'apporter un soutien émotionnel et pratique et d'assurer un suivi.

Étude d'impact : Être présent en temps de crise

Un jeune homme de la communauté a perdu la vie à cause de la violence armée. En réponse à la communauté, un groupe de mères s'est réuni pour discuter des problèmes auxquels sont confrontés leurs enfants. Comme certains parents ne voulaient pas parler à leur voisinage, l'assistant familial communautaire a joué un rôle essentiel en établissant des liens avec les familles difficiles à mobiliser et en les aidant à faire face à la crise communautaire. Grâce à cet effort, la mère du jeune homme a reçu le soutien de sa communauté pour mener à bien le sondage et la procédure judiciaire. En plus de travailler en étroite collaboration avec les parents, l'assistant familial communautaire était également disponible pour parler aux jeunes de la communauté afin de les aider à traverser la crise.

Soutien alimentaire

Tous les centres d'activités communautaires participant à ce projet disposent d'une banque alimentaire sur place. En tant que membres de la Banque d'alimentation d'Ottawa, les centres d'activités communautaires tirent parti des denrées alimentaires reçues par la Banque d'alimentation d'Ottawa et se procurent souvent des aliments supplémentaires à distribuer dans la communauté. En plus des banques alimentaires, les centres d'activités communautaires

proposent des programmes de collation et de repas afin de garantir aux enfants l'accès à des aliments nutritifs.

Les maisons communautaires ne se contentent pas de répondre aux besoins immédiats liés à la faim et à la malnutrition par le biais de banques alimentaires et de programmes de collation, mais elles offrent également la possibilité de trouver des solutions communautaires pour renforcer la sécurité alimentaire. Ces programmes comprennent, entre autres, des jardins communautaires, des cuisines collectives et des cours de nutrition et de cuisine pour les jeunes.

79 286 : LE NOMBRE DE VISITES AUX BANQUES ALIMENTAIRES DANS LES 6 CENTRES D'ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES L'ANNÉE DERNIÈRE. CES VISITES PERMETTENT DE FOURNIR DES DENRÉES ALIMENTAIRES ESSENTIELLES AUX FAMILLES, MAIS AUSSI D'ENTRER EN CONTACT AVEC LES FAMILLES VULNÉRABLES ET DE LEUR OFFRIR UN SOUTIEN SUPPLÉMENTAIRE.

Soutien global

L'approche globale constitue un service de soutien individualisé, axé sur les forces et les besoins, qui répond aux besoins fondamentaux afin de mettre en place des plans durables pour les jeunes et leur famille en vue de favoriser leur bien-être et leur développement sain. Ces besoins fondamentaux comprennent, sans s'y limiter, l'alimentation, la sécurité, le soutien affectif, éducatif, médical, social et professionnel.

Étude d'impact : Une chose peut en entraîner une autre

Une mère est venue à la banque alimentaire et a expliqué au personnel éprouver de la difficulté à emmener son enfant à l'école tous les jours. Son enfant souffrait d'un trouble de l'apprentissage et de problèmes de santé mentale. Cette situation créait des problèmes à l'école et à la maison. Le personnel a mis le jeune en contact avec des programmes parascolaires au centre d'activités communautaires, qui lui a apporté un soutien éducatif et l'a aidé à développer ses aptitudes sociales. Il a également pu aider la famille à travailler avec l'école pour ouvrir la communication et obtenir plus de soutien. À la suite de cette seule interaction avec la banque alimentaire, la famille s'est rapproché des ressources communautaires et a déclaré que son niveau de stress à la maison avait diminué et que le jeune réussissait mieux à l'école.

Enseignements tirés

Les personnes interrogées partagent les « leçons apprises » sur le renforcement de la capacité à fournir des programmes et des ressources communautaires axés sur l'équité, afin d'éclairer les efforts futurs. Se référant à la nécessité d'une distribution équitable des ressources, les personnes interrogées soulignent une fois de plus le besoin de fonds permanents durables pour les populations cibles afin de garantir l'équité.

« Il s'agit vraiment de programmes communautaires destinés aux jeunes et à leur famille dans les quartiers prioritaires... et de cibler la distribution des ressources, et je pense que c'est quelque chose dont la Ville peut s'inspirer. C'est une question d'équité et de répartition des ressources. »

Les personnes interrogées ont fait part de leurs préoccupations quant au financement durable à long terme de la sécurité et du bien-être de la communauté et se sont interrogées sur la manière dont la Ville comblera les lacunes en matière de financement pour garantir l'inclusion sociale.

« Vous faites du bon travail cette année, mais quel est le plan pour les trois prochaines années? Quel est donc le plan de développement durable? Le modèle logique remonte déjà à trois ans. L'alignement du programme sur le long terme doit être abordé. »

3.0 Réflexions et conclusion

3.1 Réflexions clés

L'examen des résultats des entretiens et du sondage, ainsi que de la documentation du programme, montre que les changements organisationnels sont observés dans trois domaines clés grâce aux fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités : l'augmentation des capacités, la création et le renforcement des ressources communautaires et l'amélioration des partenariats. Le fonds a également contribué à des impacts individuels. Plus précisément, les fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités ont contribué à :

- renforcer des capacités des organisations financées
- construire et renforcer les ressources communautaires
- améliorer les partenariats
- engendrer des impacts individuels positifs

3.2 Conclusions

Le Projet communautaire de soutien aux familles a eu un impact positif substantiel en atteignant, aidant et soutenant les jeunes noirs et racisés dans les quartiers prioritaires par l'intermédiaire des centres de santé participants dans la région d'Ottawa. Le financement du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités par la Ville d'Ottawa a augmenté la capacité des centres d'activités communautaires à fonctionner comme un collectif et à adopter une approche plus intentionnelle de la planification de leurs programmes, et a augmenté la capacité des centres d'activités communautaires participants à embaucher du personnel qualifié pour élargir et approfondir leur portée auprès des jeunes noirs et racisés et de leur famille en offrant des programmes adaptés à la culture.

Les témoignages montrent que ce programme revêt un impact positif considérable sur les participants, et la quasi-totalité (95 %) des personnes interrogées dans les six centres d'accueil a trouvé le programme très utile pour elles-mêmes ou pour leur famille. Les résultats du sondage montrent que les services d'éducation, de soins de santé (santé mentale), d'alimentation et d'emploi sont utiles pour les jeunes racisés et leur famille. Certaines personnes interrogées ont parlé des liens avec la communauté et de la proximité qui ont fait la différence pour elles en termes de facilité d'accès et de commodité, ainsi que de familiarité. La plupart d'entre elles soulignent l'importance de se sentir en contact avec les autres résidents de leur quartier et d'éprouver un sentiment d'appartenance. Dans l'ensemble, ce projet s'appuie sur le succès de longue date des centres de santé en matière de contact avec les groupes marginalisés dans les communautés prioritaires et renforce la capacité de ce réseau à approfondir ses liens et ses relations avec les jeunes et les familles noirs et racisés de manière à améliorer la sécurité et le bien-être de la communauté.