



# **Plan de sécurité et de bien être dans les collectivités**

## **Rapport « Ce qui a été dit » – Résumé de la consultation : Buts et objectif**

Mai 2021

Services de protection et d'urgence

Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande.

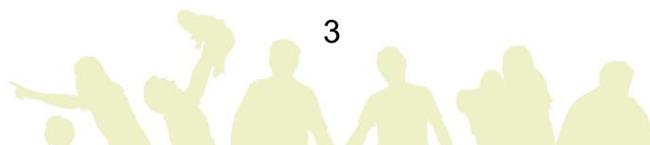


Introduction, méthodes et sources .....	4
Introduction.....	5
Méthodes et sources .....	6
Discrimination, marginalisation et racisme .....	11
Participation.....	12
Principaux thèmes qui sont ressortis .....	12
Stratégies et mesures proposées .....	14
Expérience des répondants.....	14
Bien-être mental.....	17
Participation.....	18
Principaux thèmes qui sont ressortis .....	18
Stratégies et mesures proposées .....	18
Expérience des répondants.....	20
Sécurité financière et réduction de la pauvreté .....	24
Participation.....	25
Principaux thèmes qui sont ressortis .....	25
Stratégies et mesures proposées .....	26
Expérience des répondants.....	27
Logement .....	29
Part de participation.....	30
Principaux thèmes qui sont ressortis .....	30
Stratégies et mesures proposées .....	31
Expérience des répondants.....	32
Violence fondée sur le genre et violence à l’endroit des femmes.....	34
Participation.....	35
Principaux thèmes qui sont ressortis .....	35
Stratégies et mesures proposées .....	35





Expérience des répondants .....	36
Systemes intégrés et simplifiés .....	39
Part de participation .....	40
Principaux thèmes qui sont ressortis .....	40
Expérience des répondants .....	42
Conclusion .....	45
Tenez-vous au courant .....	46



# Introduction, méthodes et sources





## Introduction

Le présent rapport vise à donner un aperçu des thèmes qui ressortent des commentaires, de la rétroaction et des sentiments exprimés par les membres du public et les intervenants au sujet des six priorités à aborder dans le Plan de la sécurité et du bien-être des collectivités (SBEC). Ces renseignements ont été recueillis au cours de la deuxième ronde de consultations, qui s'est tenue du 18 janvier au 5 mars 2021. Ces consultations avaient pour but de déterminer les objectifs et les buts stratégiques des six priorités mentionnées ci-dessous. Ces activités de consultation s'appuient sur ce que nous avons entendu au cours de notre première ronde au printemps 2020, qui a porté sur la détermination des priorités du Plan. En octobre 2020, le Conseil a approuvé les six priorités suivantes pour le plan de SBEC, sans aucun ordre particulier:

1. Discrimination, marginalisation et racisme
2. Soutien financier et réduction de la pauvreté
3. Violence fondée sur le genre et violence à l'endroit des femmes
4. Logement
5. Systèmes intégrés et simplifiés
6. Bien-être mental

Les consultations ont été réalisées au moyen de multiples canaux et méthodes : sondage, discussions communautaires, discussions avec les intervenants, trousse d'outils communautaire, forum en ligne et messages vocaux et électroniques. Le public et les intervenants ont été en mesure de formuler des commentaires sur les stratégies, les objectifs et les lacunes à combler dans le Plan de SBEC. Tous les commentaires recueillis lors des consultations sont inclus et pris en compte dans l'analyse décrite dans le présent rapport.

De plus, ils ont été analysés à l'aide de thèmes codés, puis compilés ensemble pour cerner les nouveaux buts, les objectifs stratégiques et les lacunes. Sans surprise, tout comme lors des consultations de 2020, les six priorités se recoupent, des thèmes communs se dégagent et, de ce fait, toutes les priorités sont couvertes.



## Méthodes et sources

### Méthodes de mobilisation

Le Plan de SBEC vise à être axé sur la communauté, établi collectivement et appuyé par l'expérience vécue. En tant que plan d'action collectif, la participation significative d'un large public est essentielle à son élaboration et à sa réussite. Dans la conception de sa stratégie de mobilisation et de ses activités de sensibilisation, l'équipe du projet a adopté l'optique d'équité et d'inclusion de la Ville d'Ottawa. Par conséquent, la publicité et la promotion des activités de consultation ont été diversifiées, inclusives et accessibles.

### Liens avec la collectivité

La présente section résume les différentes activités de mobilisation utilisées au cours de cette période de consultation ainsi que le nombre de participants.

- L'outil de sondage Checkmarket a été notre outil d'engagement le plus populaire : il a recueilli 467 répondants.
- Au moyen de la plateforme de vidéoconférence Zoom et d'inscriptions sur la plateforme Eventbrite, l'équipe du projet a tenu six conversations communautaires virtuelles individuelles. Chacune d'entre elles portait sur une priorité en particulier. Au total, 102 résidents de la Ville y ont participé.
- L'équipe du Plan de SBEC a également collaboré avec des groupes d'intervenants dans le cadre de 10 séances virtuelles, auxquelles ont participé 163 personnes.
- En outre, notre participation à trois réunions du Comité consultatif de la Ville a permis de recueillir les commentaires de 40 autres participants.
- L'équipe du projet a également offert une trousse d'outils communautaire sur la SBEC pour permettre aux groupes ou aux personnes d'organiser leurs propres séances de consultation. Trois trousse d'outils ont été envoyées à un total de 31 participants.
- De plus, 33 personnes ont communiqué leur avis et leurs commentaires au moyen de différents canaux : médias sociaux, téléphone, courriel et autres méthodes virtuelles sur le site Web du Plan de SBEC.
- L'équipe du projet a conclu un contrat avec l'Initiative : une ville pour toutes les femmes (IVTF) afin d'organiser des séances de consultation au nom de la Ville. De cette façon, des personnes de différents groupes démographiques,



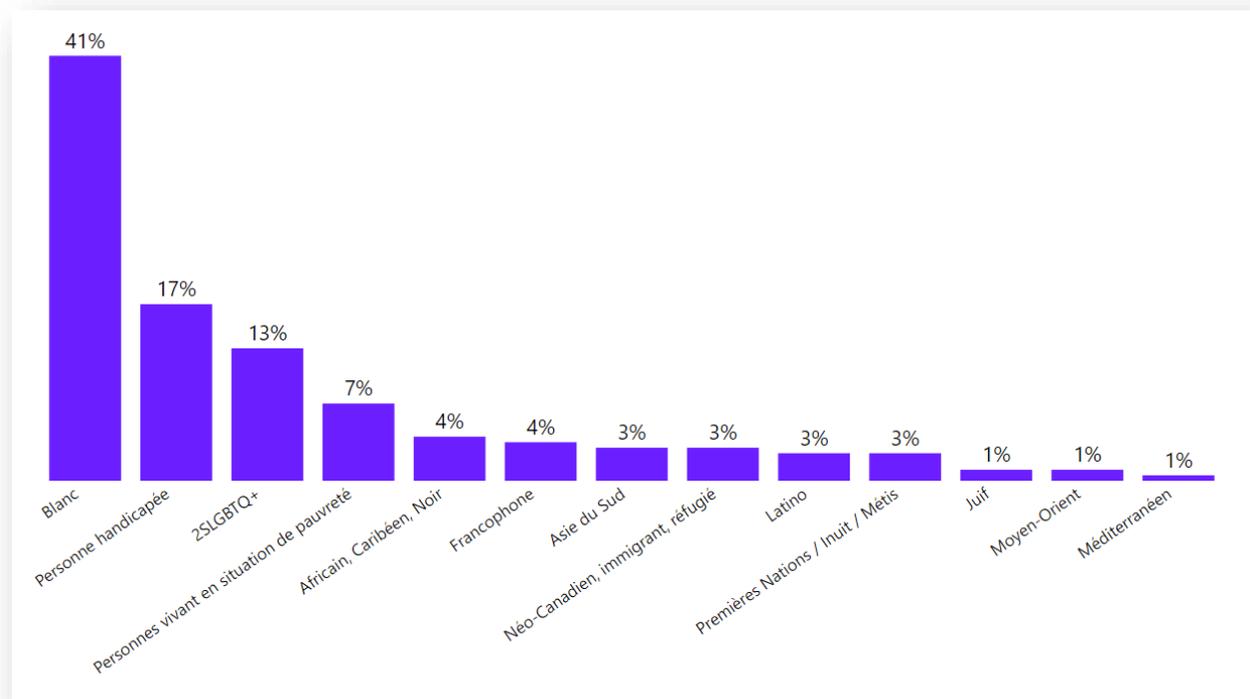
qui ne participent habituellement pas à la vie municipale, ont été mises de l'avant. En tout, l'IVTF a tenu 23 séances virtuelles avec 125 participants.

Lors de la période de consultation, un total de 983 personnes ont participé aux activités susmentionnées.

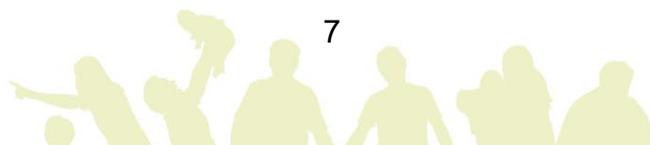
### Les répondants

Les données démographiques n'étaient accessibles qu'avec le consentement des participants au sondage. Les renseignements suivants présentent un aperçu de ces données.

*Figure 1: Identité personnelle des répondants*



Nous avons demandé aux participants de s'identifier à des groupes particuliers de personnes; ils pouvaient également indiquer leur propre identité à l'aide d'un champ libre (Figure 1). Pour cette question, les répondants pouvaient aussi sélectionner plusieurs réponses. La majorité d'entre eux (41 %) se sont identifiés comme étant blancs, et 13 % comme appartenant à un autre groupe racial. Les personnes

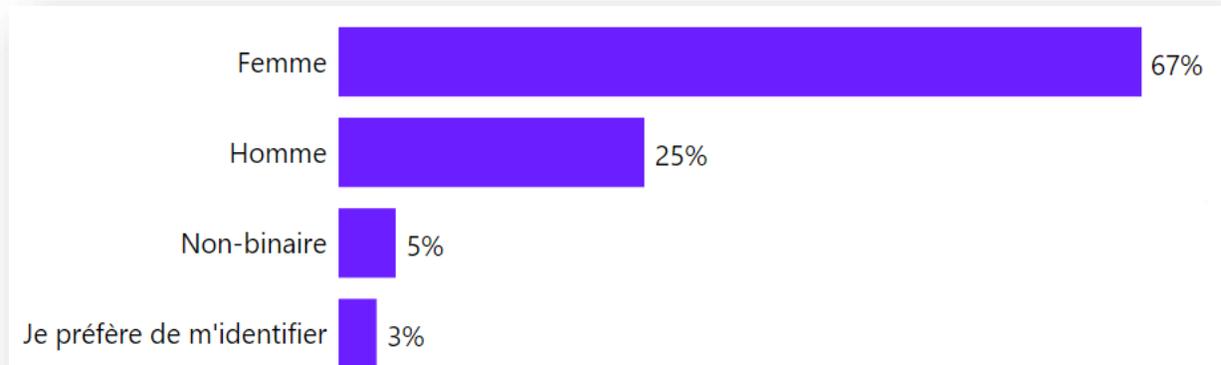




handicapées représentent le deuxième groupe de répondants le plus important, soit 17 %, suivi des personnes de la communauté 2SLGBTQ+ (13 %).

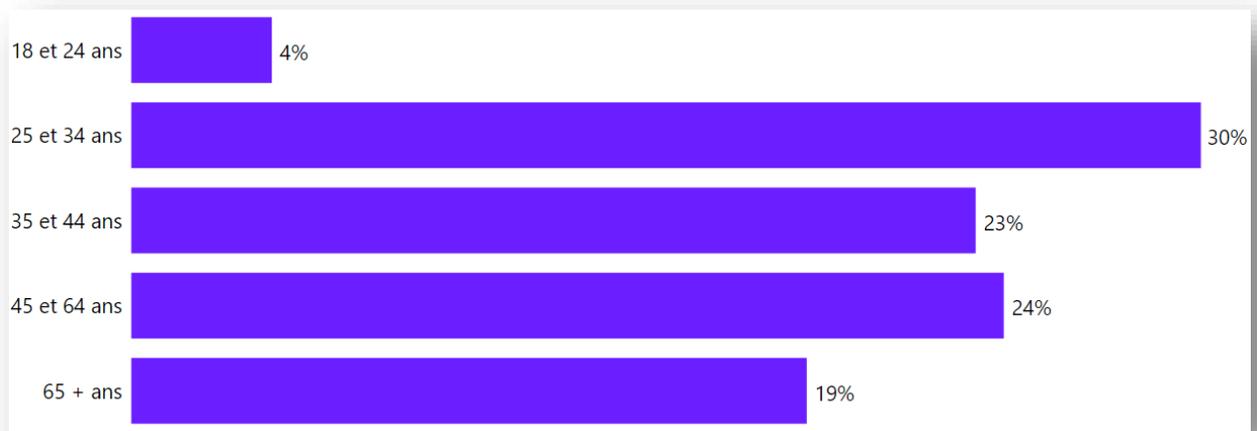
Sept pour cent des répondants ont choisi de ne pas répondre à cette question.

*Figure 2: Genre des répondants*

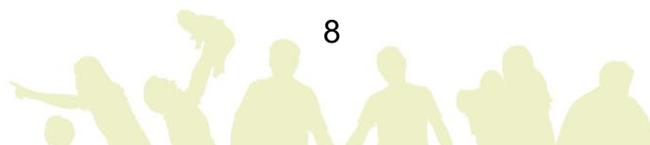


Les participants ont été invités à définir leur identité de genre (Figure 2). Dans l'ensemble, 67 % se sont identifiés comme étant des femmes, 25 % comme étant des hommes et 5 % comme étant non binaires, alors que 3 % ont choisi de se décrire eux mêmes. Sept pour cent des répondants ont choisi de ne pas répondre à cette question.

*Figure 3: Âge des répondants*



Les répondants au sondage ont également indiqué leur âge (Figure 3). Les jeunes représentaient le plus petit nombre de répondants (4 %) et les répondants âgés de 25 à

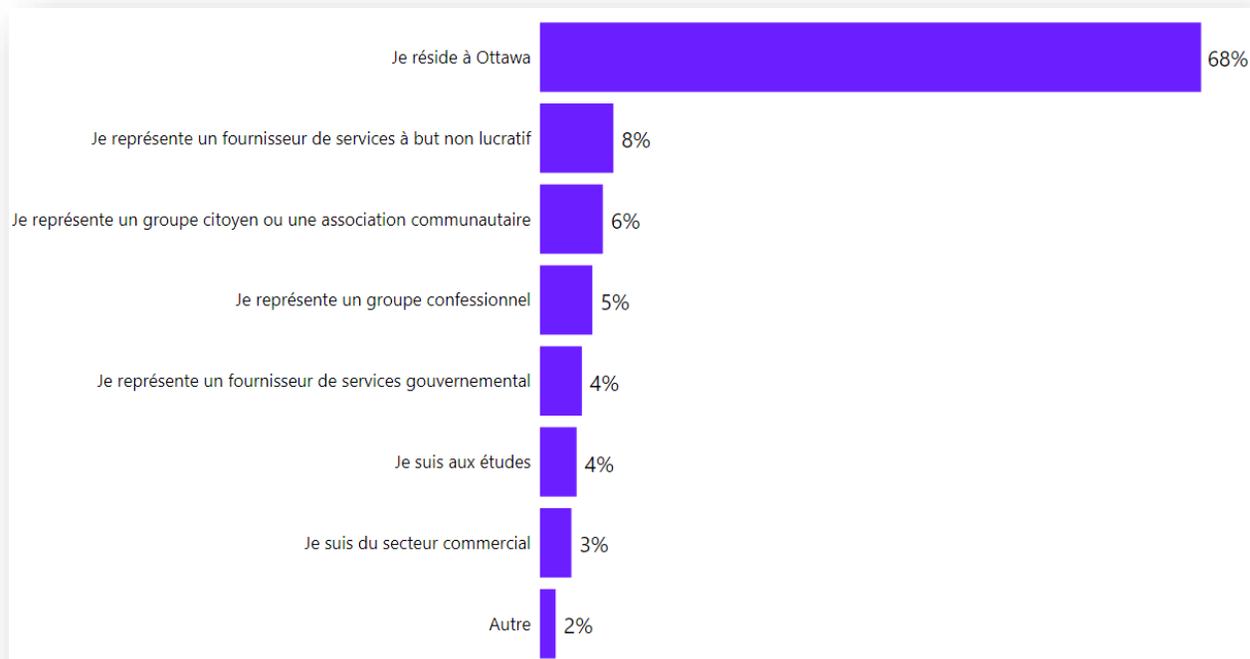




34 ans, le plus grand (30 %). Les autres catégories d'âge formaient des groupes de participants légèrement plus petits.

Six pour cent des répondants ont choisi de ne pas répondre à cette question.

*Figure 4: Description des répondants*



Nous avons également demandé aux répondants s'ils représentaient une organisation ou une autre entité (Figure 4). Les répondants pouvaient sélectionner plusieurs champs pour répondre à cette question. La grande majorité des répondants se sont déclarés comme résidents de la Ville d'Ottawa (68 %).

Un pour cent des répondants ont choisi de ne pas répondre à cette question.

### **Emplacement des répondants**

S'ils ont donné leur consentement, les données géographiques des répondants au sondage ainsi que des participants à la séance virtuelle et à la plateforme en ligne sont accessibles; cependant, celles des participants aux autres activités de consultation ne le sont pas. Les renseignements suivants présentent un aperçu de ces données.

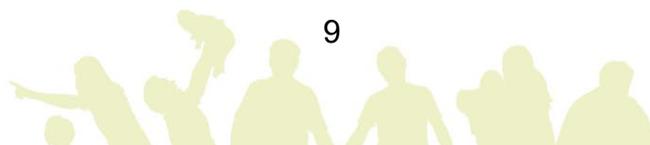
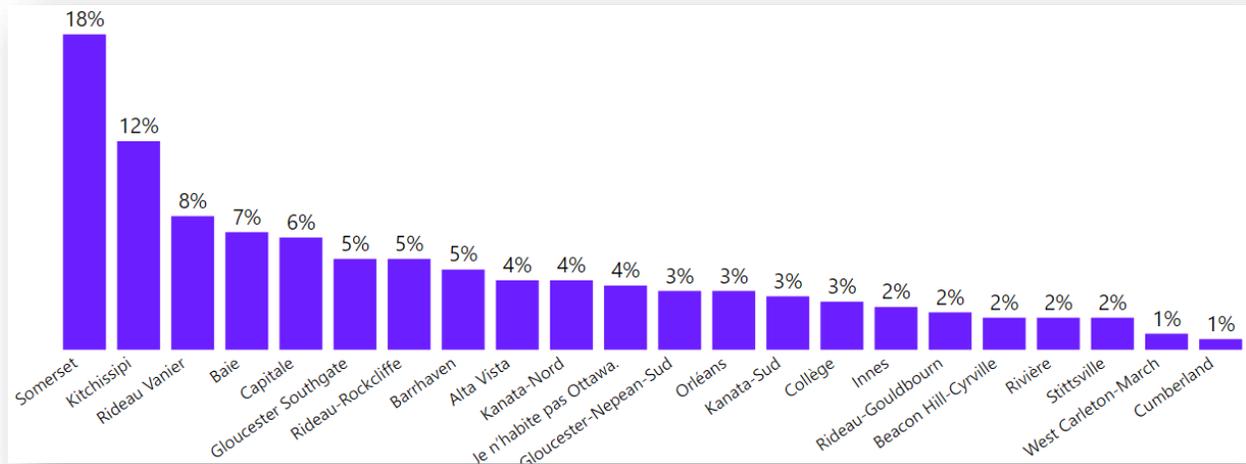
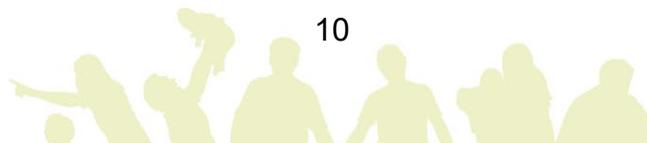




Figure 5: Emplacement des répondants



Les répondants provenaient principalement des quartiers centraux du centre-ville, dont Somerset (18 %), Kitchissippi (12 %) et Rideau-Vanier (8 %), ce qui représente plus d'un quart des réponses (Figure 5). Parmi les points notables, les non-résidents représentent 4 % des réponses et aucun résident du quartier Osgoode n'a pris part au sondage.



# Discrimination, marginalisation et racisme





## Participation

Les participants ont eu l'occasion de nous faire part de leurs commentaires au moyen de diverses sources. Au cours de notre phase de consultation, 31 % des participants, toutes sources confondues, ont parlé directement de la discrimination, de la marginalisation et du racisme. Les chiffres ne totaliseront pas 100 %, puisque les répondants ont formulé des commentaires soit sur l'ensemble des priorités, soit sur une seule d'entre elles.

## Principaux thèmes qui sont ressortis

Au cours des activités de consultation, les participants ont dû indiquer quels obstacles ou conditions au sein de leur communauté contribuent à la discrimination, à la marginalisation et au racisme. Bon nombre d'entre eux ont parlé de victimisation et de survictimisation; de racisme flagrant et voilé; d'un sentiment général de confiance perdu; et de l'importance de la responsabilisation. Des changements en ce qui a trait au leadership, des conséquences pour les actions d'une personne ou d'un groupe (avec l'aide de la Ville et des Services de police d'Ottawa) ainsi qu'au sein d'autres organisations, peuvent contribuer à la résolution de ces problèmes.

Nous avons également entendu parler des lacunes dans les ressources ou les services accessibles destinés aux personnes les plus touchées par la discrimination systémique, comme le logement sécuritaire, le soutien en matière de toxicomanie et l'accès à des services de counseling abordables. Les répondants ont exprimé leurs préoccupations quant à la difficulté d'accéder aux services disponibles et de s'y retrouver. Ces problèmes créent des obstacles au système en général et excluent souvent ceux qui ont le plus besoin de services et de soutien.

La plupart des commentaires demandaient des rajustements aux budgets des services de police et la réaffectation de leurs ressources vers la santé mentale et d'autres mesures de soutien communautaires. Les répondants ont partagé des histoires personnelles de leurs interactions avec les services de police et les Services des règlements municipaux, ainsi que les résultats obtenus par la suite.

*« Le définancement des forces de l'ordre. La redistribution de ces fonds pour financer la réduction complète des méfaits et le renforcement de la communauté, complètement séparés du cadre d'application de la loi. Les fonds provenant du*





*reste du budget de la police (ET NON des fonds supplémentaires) devraient être utilisés pour assurer la conformité interne. » [Traduction] – Participant*

De plus, certaines personnes ont clairement indiqué que l'équipe du Plan de SBEC, et par extension la Ville, devrait déployer un effort plus concerté pour offrir des espaces sécuritaires aux membres du public afin qu'ils puissent partager leurs expériences vécues. De plus, de tels efforts orienteront notre plan et les futures consultations, car ils favoriseront la confiance des personnes les plus touchées par la discrimination systémique.

Tout au long des consultations, la discrimination, la marginalisation et le racisme individualisé et systémique ont été définis en tant que problèmes pour les personnes racialisées et bien d'autres groupes. Les autres groupes démographiques désignés par les participants comme étant les plus touchés sont les personnes en situation d'itinérance; celles souffrant de problèmes de santé mentale et de toxicomanie; et celles ayant un handicap physique ou une déficience intellectuelle. Encore une fois, les participants ont insisté sur l'importance d'une approche holistique si le Plan de SBEC souhaite éliminer les nombreux facteurs de risque croisés et les obstacles qui nuisent à la sécurité et au bien-être des communautés.

*« Les personnes en situation d'itinérance qui ont accès aux services nécessaires grâce aux églises et aux centres communautaires locaux. [...] Tous les services qui aideront les personnes victimes de discrimination, de marginalisation et de racisme, et qui, à leur tour, rendront toutes nos communautés plus sécuritaires. Mes impôts sont pour ces gens-là. » [Traduction] – Participant*

L'effet des facteurs de stress représente un autre élément clé des commentaires des répondants, par exemple, la discrimination systémique, le logement sûr, les services de soutien en toxicomanie, les services de counseling pour les jeunes, les répercussions des services policiers sur les personnes et les collectivités marginalisées (particulièrement en ce qui concerne la santé mentale et l'exposition à la criminalité).

Ensuite, les participants ont parlé de la discrimination systémique ressentie particulièrement par les nouveaux arrivants au Canada, les Autochtones, les Noirs et les autres personnes racialisées. Il est important de noter que cette discrimination touche les thèmes définis dans d'autres priorités, par exemple, le logement, la sécurité personnelle et l'accès aux services et aux ressources nécessaires pour s'aider.



## Stratégies et mesures proposées

Les participants ont été encouragés à partager des stratégies de lutte contre la discrimination systémique et la marginalisation. La nécessité d'investir dans les gens est le sentiment le plus notable exprimé par les participants.

*« Certaines personnes ont été incarcérées et victimes d'injustice en raison du racisme et de la discrimination au sein de notre communauté. Ce phénomène est dû à la façon dont nous abordons la criminalité et manquons d'intérêt envers ce qui se passe réellement chez la personne et ce qui cloche dans la communauté. Approcher ces gens en premier et leur offrir un soutien adéquat réduit la criminalité de façon importante » [Traduction] – Participant*

Selon les participants, il faut s'éloigner des solutions axées sur la criminalité, et plutôt réorienter le financement et les ressources publics vers les programmes de services sociaux (p. ex. logements abordables et services en santé mentale), lesquels nécessitent des ateliers sur l'acquisition de compétences et des stages. Il s'agit de thèmes universels pour l'ensemble des six priorités définies par le Plan de SBEC.

Selon les participants, nous devons considérer les différentes formes de discrimination systémique; elles doivent toutes avoir leur propre stratégie. En effet, une seule approche « universelle » à la discrimination systémique ne fonctionnera pas, car nous devons tenir compte de sa nature intersectionnelle et des différentes expériences et réalités vécues.

## Expérience des répondants

Nous avons demandé aux participants de répondre à quelques questions sur leur expérience avec les services et les programmes dans leur communauté.





*Table 1 : Sensibilité des programmes et des services à la race, à la culture, à l'âge, au sexe, à l'identité de genre et à la situation financière*

<b>Énoncé</b>	<b>Tout à fait d'accord</b>	<b>D'accord</b>	<b>Neutre</b>	<b>En désaccord</b>	<b>Fortement en désaccord</b>
Les services, les programmes et les politiques tiennent compte de ma race et de ma culture.	10 %	13 %	11 %	15 %	10 %
Les services, les programmes et les politiques tiennent compte de mon âge.	9 %	9 %	35 %	14 %	16 %
Les services, les programmes et les politiques tiennent compte de mon sexe ou de mon identité de genre (le fait d'être une femme, un homme ou une personne aux identités de genre diverses).	9 %	14 %	20 %	24 %	14 %
Les services, les programmes et les politiques tiennent compte de ma situation financière.	8 %	15 %	13 %	13 %	27 %

Les participants ont répondu à quatre questions concernant la discrimination, la marginalisation et le racisme (Tableau 1). Les chiffres ne totalisent pas 100 %, puisque nous avons omis du tableau les personnes qui ont indiqué ne pas avoir vécu d'expérience ou ne pas se sentir concernées par le sujet.

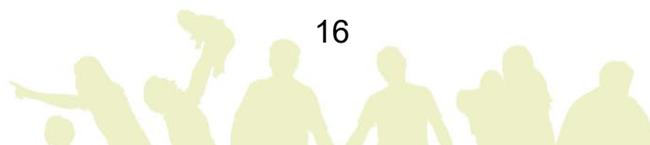
Nous avons demandé aux répondants si les services, les programmes et les politiques tiennent compte de leur race et de leur culture. Vingt-cinq pour cent (25 %) des personnes étaient fortement en désaccord ou en désaccord, tandis que 23 % étaient d'accord ou tout à fait d'accord.



Les répondants ont dû indiquer si les services, les programmes et les politiques tiennent compte de leur âge. Les répondants étaient en grande partie neutres (ni d'accord ni en désaccord) à 35 %, mais 30 % étaient en désaccord ou fortement en désaccord.

Nous avons également cherché à savoir si les services, les programmes et les politiques tiennent compte du sexe ou de l'identité de genre (le fait d'être une femme, un homme ou une personne aux identités de genre diverses). Parmi les répondants, 38 % étaient fortement en désaccord ou en désaccord et 23 % d'accord ou tout à fait d'accord.

Enfin, nous leur avons demandé si les services, les programmes et les politiques tiennent compte de leur situation financière. Dans l'ensemble, 40 % des répondants ont déclaré être fortement en désaccord ou en désaccord avec cette affirmation.



# Bien-être mental





## Participation

Les participants ont eu l'occasion de nous faire part de leurs commentaires au moyen de diverses sources. Au cours de la phase de mobilisation, 27 % des participants, toutes sources confondues, ont parlé directement du bien-être mental. Les chiffres ne totaliseront pas 100 %, puisque les répondants ont formulé des commentaires soit sur les deux priorités, soit sur une seule d'entre elles.

## Principaux thèmes qui sont ressortis

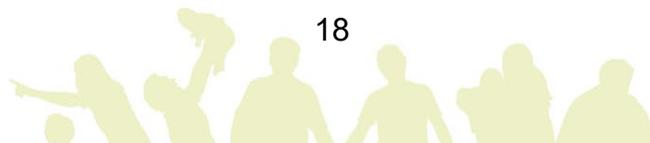
Au cours de notre consultation, nous avons demandé aux membres du public et aux intervenants quels conditions et obstacles ont une incidence directe sur leur santé mentale et leur bien-être.

Les répondants ont mentionné le manque de disponibilité ou d'accessibilité aux ressources, par exemple, les longues listes d'attente pour obtenir des services en santé mentale ou des services connexes, la navigation difficile dans le système de santé mentale, les facteurs d'abordabilité et les coûts élevés des services et des ressources, ou l'absence de service existant tout simplement. Tous ces problèmes créent un écart entre les personnes et l'aide dont elles ont besoin. Par ailleurs, les personnes dans le besoin et à risque se sentent déchirées lorsque la seule source immédiate offerte est le Service de police, puisqu'elles redoutent la criminalisation de leur état de crise.

## Stratégies et mesures proposées

De nombreux résidents ont proposé qu'une équipe de gestion de crise soit prête à intervenir lors d'appels ou de vérifications liés au bien-être mental, par exemple une équipe d'intervention en santé mentale indépendante dirigée par des travailleurs sociaux et des services de counseling et de traitement de la toxicomanie (c.-à-d. le modèle « CAHOOTS »). En outre, cette équipe de gestion de crise dépendrait du soutien d'organismes communautaires dotés de ressources humaines appropriées pour répondre à ces appels (c.-à-d. travailleurs sociaux, conseillers, infirmières et autres mesures de soutien appropriées en matière de santé mentale et de bien-être). Selon les répondants, l'intervention en santé mentale et l'intervention policière doivent être distinctes.

*« J'aimerais qu'il y ait beaucoup plus de services, de sorte que les personnes dans une situation précaire puissent recevoir l'aide dont elles ont besoin. La*





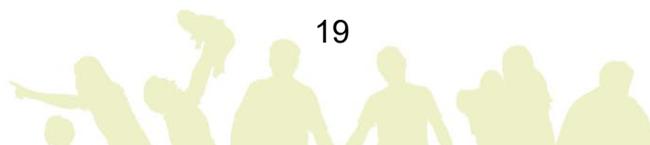
*police devrait mettre en place une équipe de professionnels “non-policrière” qui pourraient intervenir en cas de crise. » [Traduction] – Participant*

Les participants au sondage ont également évoqué l’augmentation de la consommation d’alcool et de drogues en raison de l’isolement qui résulte de la pandémie de COVID 19. Sans mesures proactives ou financement pour les services en santé mentale, ces problèmes continuent de s’aggraver. De plus, la santé mentale et la consommation de substances sont souvent concomitantes et, par conséquent, les participants demandent une réponse globale axée sur la réduction des méfaits.

En outre, ils ont déclaré que la criminalité imposée aux consommateurs de substances illicites crée des obstacles importants au traitement et aux interventions mieux adaptés. Plus précisément, l’épidémie de la crise des opioïdes touche plusieurs facettes de la communauté, où la dépendance est à la fois endémique en ce qui a trait aux médicaments d’ordonnance et illicites quant aux substances achetées dans la rue. En raison de la concomitance de la santé mentale et de la consommation de substances, l’automédication est devenue une solution extrêmement dangereuse pour les personnes qui n’ont accès ni aux services et aux mesures de soutien nécessaires à une désintoxication sécuritaire, ni à un counseling en matière de toxicomanie.

*« Les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie souffrent souvent seules. Il est très difficile [...] d’établir des liens. » [Traduction] – Participant*

D’autres répondants ont indiqué que la capacité, les longues listes d’attente et la difficulté de naviguer dans le système sont les principaux obstacles à l’amélioration du bien être mental et au traitement de la toxicomanie. Par ailleurs, la dépendance à l’égard de la technologie, en particulier pendant la pandémie, peut constituer un obstacle en soi. En effet, cette dépendance envers les services en ligne bloque l’accès de certaines personnes aux mesures de soutien et à la mobilisation de fournisseurs de services dans la communauté et à tous les ordres de gouvernement. Pour résoudre ce problème, les répondants demandent des ressources en personne.





## Expérience des répondants

Nous avons demandé aux participants d'évaluer leur expérience avec les services et les programmes de santé mentale et de bien-être dans leur communauté. Ils ont répondu à 13 questions en 3 segments (le bien-être mental englobe la consommation de substances et l'isolement social). Les chiffres ne totalisent pas 100 %, puisque nous avons omis du tableau ci-dessous les personnes qui ont indiqué ne pas avoir vécu d'expérience ou ne pas se sentir concernées par le sujet.

*Table 2 : Services en santé mentale : facilité d'utilisation, abordabilité, accès et rapidité*

Énoncé	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	En désaccord	Fortement en désaccord
Les services en santé mentale sont faciles à utiliser.	3 %	6 %	14 %	30 %	37 %
Les services en santé mentale sont abordables.	2 %	2 %	10 %	29 %	50 %
Je sais où m'adresser pour des programmes et des services en santé mentale lorsque j'en ai besoin.	14 %	34 %	11 %	20 %	18 %
Je fais l'objet de stigmatisation pour des raisons de santé mentale.	23 %	26 %	12 %	10 %	5 %
Je peux avoir accès en temps opportun à des services et à des ressources en santé mentale.	9 %	14 %	10 %	22 %	36 %



Les répondants ont dû évaluer leur expérience avec les services en santé mentale (Tableau 2). Nous avons d’abord demandé aux répondants si ces services étaient faciles à utiliser, et la majorité était en désaccord ou fortement en désaccord (67 %).

Ensuite, la majorité était, encore une fois, en désaccord ou fortement en désaccord (79 %) avec le fait que les services sont abordables.

Nous leur avons également demandé s’ils savaient où s’adresser pour des programmes et des services en santé mentale si le besoin se présente, et la plupart des répondants étaient d’accord ou tout à fait d’accord (48 %).

Lorsqu’ils ont dû indiquer s’ils faisaient l’objet de stigmatisation pour des raisons de santé mentale, 49 % étaient d’accord ou tout à fait d’accord avec l’énoncé.

Enfin, la plupart des répondants (58 %) ont dit ne pas avoir accès à des services et à des ressources en santé mentale en temps opportun.

*Table 3 : Services en toxicomanie : facilité d’utilisation, abordabilité, accès, rapidité et stigmatisation*

<b>Énoncé</b>	<b>Tout à fait d’accord</b>	<b>D’accord</b>	<b>Neutre</b>	<b>En désaccord</b>	<b>Fortement en désaccord</b>
Les services d’aide en matière de toxicomanie sont faciles à utiliser.	0 %	2 %	11 %	14 %	14 %
Les services d’aide en matière de toxicomanie sont abordables.	2 %	6 %	6 %	10 %	18 %
Je sais où m’adresser pour les programmes et les services d’aide en matière de toxicomanie lorsque j’en ai besoin.	7 %	16 %	5 %	11 %	12 %



Énoncé	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	En désaccord	Fortement en désaccord
Je fais l'objet de stigmatisation pour des raisons de toxicomanie.	9 %	5 %	4 %	2 %	6 %
Je peux avoir accès en temps opportun à des services et à des ressources en matière de toxicomanie.	3 %	4 %	7 %	12 %	15 %

Les répondants ont dû évaluer leur expérience avec les services en toxicomanie (Tableau 3). Nous leur avons demandé s'ils croyaient que les services de traitement de la toxicomanie étaient faciles à utiliser; 28 % étaient soit fortement en désaccord, soit en désaccord, et 2 % étaient d'accord.

Ensuite, 18 % des participants sont tout à fait en désaccord et 10 % en désaccord avec le fait que ces services sont abordables.

Nous leur avons ensuite demandé s'ils savaient où s'adresser pour obtenir des services et des programmes en matière de toxicomanie en cas de besoin. Les réponses étaient partagées de façon égale : 23 % étaient d'accord ou tout à fait d'accord et 23 % étaient en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé.

Quatorze pour cent ont fait l'objet de stigmatisation en raison de leur toxicomanie.

Finalement, 27 % ont indiqué ne pas avoir accès en temps opportun à des services et à des ressources en matière de toxicomanie, et seulement 7 % ont indiqué y avoir accès.



Table 4 : Isolement social et stigmatisation

Énoncé	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	En désaccord	Fortement en désaccord
Je sais où aller pour socialiser et nouer des liens d'amitié.	9 %	22 %	17 %	26 %	22 %
Je sais où trouver de l'aide si je me sens isolé(e) et seul(e).	6 %	23 %	13 %	28 %	21 %
Je fais l'objet de stigmatisation pour des raisons d'isolement social.	14 %	15 %	22 %	9 %	11 %

Les répondants ont partagé leur expérience liée à l'isolement social selon trois énoncés clés (Tableau 4). Nous leur avons demandé s'ils savaient où se rendre pour socialiser et nouer des liens d'amitié : un plus grand nombre était en désaccord ou fortement en désaccord (48 %) que d'accord ou tout à fait d'accord (31 %) avec l'énoncé.

Nous avons ensuite demandé aux répondants de nous dire s'ils savaient où trouver de l'aide lorsqu'ils se sentent isolés et seuls; 49 % étaient en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé, et 29 %, d'accord ou tout à fait d'accord.

Enfin, lorsqu'ils ont dû indiquer s'ils faisaient l'objet de stigmatisation pour des raisons d'isolement social, la plupart étaient d'accord ou tout à fait d'accord (29 %) avec cet énoncé, et 22 % ont affirmé être neutres.

# Sécurité financière et réduction de la pauvreté





## Participation

Les participants ont eu l'occasion de nous faire part de leurs commentaires au moyen de diverses sources. Au cours de la phase de consultation, 34 % des participants, toutes sources confondues, ont parlé directement de la sécurité financière et de la réduction de la pauvreté. Les chiffres ne totaliseront pas 100 %, puisque les répondants ont formulé des commentaires soit sur les deux priorités, soit sur une seule d'entre elles.

## Principaux thèmes qui sont ressortis

Lors de la consultation, nous avons demandé aux membres du public et aux intervenants quels conditions et obstacles dans leur vie ou leur communauté avaient une incidence sur leur sécurité financière et la réduction de la pauvreté. Les répondants ont signalé un lien étroit entre la réduction de la pauvreté et le logement abordable. En outre, le coût de la vie de façon plus générale – notamment le loyer, le transport, la nourriture, l'Internet, le chauffage et les services publics – contribue également à la pauvreté globale et à l'insécurité financière. Les répondants ont souligné que la pandémie de la COVID-19 exerce une pression, et les personnes à faibles revenus doivent prendre des décisions difficiles et choisir entre certains biens essentiels. Parmi les exemples fournis par les participants, mentionnons l'épicerie, le chauffage, l'électricité, les frais de transport et les médicaments. Plus particulièrement, les répondants à faible revenu ont mentionné que l'augmentation des coûts des aliments et la stagnation des salaires les forçaient à choisir quelles factures payer ou non pour pouvoir se permettre de manger.

*« Prix des logements et des loyers qui montent en flèche. Racisme en milieu de travail et peu de possibilités d'emploi pour les Noirs et les Autochtones. Manque de richesse générationnelle. » [Traduction] – Participant*

En ce qui a trait à l'emploi, les répondants au sondage ont également indiqué que la culture organisationnelle cloisonnée dans les communautés professionnelles restreint l'accès au réseautage et à la recherche d'emploi. De même, l'exclusion sociale de groupes de personnes, comme les Noirs, les Autochtones ou les nouveaux arrivants, nuit aux possibilités et à la croissance professionnelles et augmente les effets et le cycle de la pauvreté. Les participants au sondage touchés par ce phénomène ont ajouté des précisions sur les écarts économiques dans leur vie.





*« L'aide sociale (Ontario au travail et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées) n'offre pas les fonds nécessaires pour vivre. Le salaire minimum ne supporte pas non plus le coût de la vie. Si vous avez recours à l'aide sociale, vous perdez la moitié de tout revenu que vous gagnez; ainsi, il est impossible d'aller de l'avant et l'incitation au travail est assez faible. »*

*[Traduction] – Participant*

Par ailleurs, les participants ont relevé des lacunes dans les commodités qui entourent leurs communautés. Les déserts alimentaires constituent un problème d'accès à la nourriture. Des commodités abordables, comme le transport en commun, l'épicerie, l'Internet et la thérapie, ont également été mentionnées, car elles peuvent être hors de portée des résidents. Les nouveaux arrivants au Canada sont confrontés à des difficultés lorsque leurs compétences ou leur éducation ne sont pas reconnues et qu'ils sont alors contraints d'accepter un emploi mal rémunéré.

Les répondants ont affirmé que, dans un contexte de pandémie mondiale, l'accès aux services et aux ressources exige maintenant plus que jamais l'utilisation d'Internet ou d'appareils personnels. Par conséquent, un obstacle technologique en découle : les personnes qui n'ont ni les moyens ni les commodités ne peuvent pas accéder en temps opportun aux services et aux ressources dont elles ont besoin. De plus, même lorsque l'accès aux appareils est possible, des problèmes de connaissances technologiques évidents persistent, qui sont d'une importance particulière pour les nouveaux arrivants au Canada.

## **Stratégies et mesures proposées**

Les membres du public et les intervenants qui ont participé à notre consultation ont proposé des solutions potentielles pour réduire l'insécurité financière et la pauvreté. La nécessité d'un revenu de base universel a été le plus souvent citée. Le lancement de la Prestation canadienne d'urgence et le projet médiatisé du revenu de base universel, auquel a mis fin le gouvernement provincial, ont rendu de nombreux répondants optimistes quant à son incidence sur la sécurité financière, le logement et le bien-être mental.

*« Le revenu de base universel doit être adopté pour remplacer Ontario au travail, le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, l'assurance emploi et les autres programmes similaires. Ces programmes ne fonctionnent pas. [...] Ils ont des répercussions sur la santé mentale et le bien être. Un revenu*





*de base changerait la vie des gens, ainsi que la Ville, la province et le pays dans leur ensemble. » [Traduction] – Participant*

Les répondants ont également parlé d'investir dans les gens. Voici quelques idées : fonds pour desservir les jeunes, services de soutien communautaire, transports, éducation et services publics. Une stratégie de logements avec option d'achat a également été proposée pour lutter contre les inégalités en matière de logement. En outre, de tels efforts pourraient fournir des capitaux propres aux nouveaux propriétaires.

*« Un programme de logements avec option d'achat pour les personnes qui vivent dans les logements subventionnés de la Ville, en particulier celles qui vivent dans des maisons depuis plus de 10, 20, 30 ans. [...] Il permet de créer une certaine richesse, encourage la deuxième génération à vouloir devenir propriétaire, et la première génération, à les aider avec les capitaux propres de leur maison. » [Traduction] – Participant*

Selon les participations, la création d'une stratégie municipale globale de réduction de la pauvreté et d'une stratégie municipale pour la sécurité alimentaire représente deux approches clés pour réduire la pauvreté à Ottawa. Toutefois, elles doivent être élaborées avec la communauté pour veiller à ce que les mesures répondent aux besoins des personnes les plus touchées.

## **Expérience des répondants**

Nous avons demandé aux participants d'évaluer leur expérience avec les services et les programmes reliés à la sécurité financière et à la réduction de la pauvreté dans leur communauté. Ils ont répondu à quatre questions (Tableau 5). Les chiffres ne totalisent pas 100 %, puisque nous avons omis du tableau ci-dessous les personnes qui ont indiqué ne pas avoir vécu d'expérience ou ne pas se sentir concernées par le sujet.





Table 5 : Sécurité financière et réduction de la pauvreté : stigmatisation, possibilités de revenu, rapidité et accès

Énoncé	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	En désaccord	Fortement en désaccord
Je fais l'objet de stigmatisation pour des raisons de pauvreté.	20 %	16 %	11 %	2 %	6 %
Ma communauté offre des possibilités de revenu stable.	6 %	12 %	16 %	29 %	29 %
Je peux avoir accès en temps opportun à des services et à des ressources.	1 %	5 %	10 %	16 %	34 %
Je sais où m'adresser pour les programmes et les services lorsque j'en ai besoin.	1 %	11 %	11 %	24 %	24 %

Nous avons d'abord demandé aux répondants s'ils font l'objet de stigmatisation pour des raisons de pauvreté, et 36 % étaient tout à fait d'accord ou d'accord avec cet énoncé.

Selon 58 % des participants, la communauté n'offre pas de possibilités de revenu stable.

Ensuite, ils ont dû indiquer s'ils avaient accès en temps opportun à des services et des programmes reliés à la sécurité financière et à la réduction de la pauvreté : 34 % étaient fortement en désaccord, et 16 % en désaccord.

Enfin, on a demandé aux répondants s'ils savaient où s'adresser pour obtenir ces programmes et services lorsqu'ils en ont besoin et, encore une fois, ils étaient en grande partie en désaccord (24 % fortement en désaccord et 24 % en désaccord).

# Logement





## Part de participation

Les participants ont eu l'occasion de nous faire part de leurs commentaires au moyen de diverses sources. Si l'on prend en compte l'ensemble de ces sources, 37 % des participants ont parlé directement du logement au cours de notre phase de consultation. Les données ne totaliseront pas 100 %, puisque les répondants étaient en mesure de fournir une rétroaction pour l'ensemble des priorités ou une partie d'entre elles.

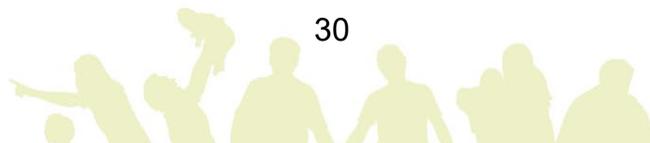
## Principaux thèmes qui sont ressortis

Au cours de notre processus de mobilisation, nous avons demandé aux membres du public et aux participants de nous décrire les conditions et les obstacles qui existent dans leur vie ou dans leur communauté et qui ont une incidence sur l'accès à un logement sûr, adéquat et abordable.

La préoccupation la plus mentionnée était l'absence de logements abordables. En effet, de toutes les priorités, les répondants ont indiqué que les lacunes quant à l'accès à un logement abordable sont un obstacle à l'amélioration de la qualité de vie des personnes d'autres communautés et de la leur. Ils ont souligné que des options convenables pourraient améliorer de façon considérable les multiples facettes de la vie de chacun. Selon eux, la pénurie d'options a contribué à l'augmentation des tarifs, empêchant ainsi certaines personnes d'acheter et de louer les logements offerts sur le marché. Les répondants ont déclaré que ces difficultés aggravent l'obstacle multidimensionnel à l'accès au logement, un obstacle que bon nombre de personnes ne peuvent surmonter, même dans les meilleures circonstances. Ensuite, ils soulignent que les obstacles au logement ont des conséquences négatives sur le bien être physique et mental des gens, puisqu'ils sont forcés de vivre dans des situations indésirables pour se loger.

*« Un logement offre la dignité, la capacité d'obtenir un emploi, la sécurité et le bien être général. » [Traduction] – Participant*

Les commentaires ont également révélé une préoccupation croissante par rapport aux politiques publiques, comme les modifications apportées aux règlements et à la planification, qui sont influencées par les promoteurs et non pas par les intérêts des résidents. De plus, les participants ont exprimé des préoccupations quant à la capacité qu'ont les promoteurs de demander que des modifications soient apportées aux restrictions de zonage et à l'absence d'exigences prescrites en matière de logement abordable dans les nouveaux aménagements.





*« [...] le pouvoir qu'ont les promoteurs d'infirmier les restrictions de zonage, entre autres, et la réticence des représentants municipaux à encourager la rénovation de logements abordables dans le centre ville [...] » [Traduction] – Participant*

Les participants ont indiqué se sentir pris au piège par cette absence d'options et les coûts élevés pour la location ou l'achat d'une propriété. Pour exprimer ces sentiments, ils ont émis des commentaires selon lesquels l'embourgeoisement des quartiers a une incidence sur les familles, qui sont lentement poussées en marge de la société.

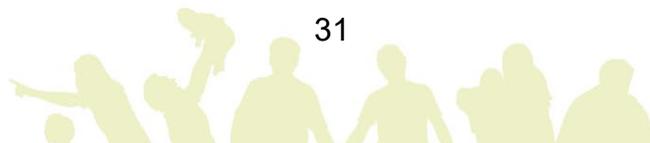
### **Stratégies et mesures proposées**

Les participants consultés ont offert leurs avis sur la crise du logement et proposé des solutions pour y remédier. Une suggestion fréquente des participants était de procéder à une refonte du règlement de zonage afin de s'assurer que les promoteurs ne sont pas en mesure d'influencer les processus et que l'opinion des résidents sur la communauté dans laquelle ils vivent est davantage prise en compte.

Les participants ont fait valoir l'importance notable de mettre en place des constructions de logements plus denses ou plus petites sans empiéter sur les espaces verts existants, un aspect dont il faudrait tenir compte dans la planification et l'aménagement des logements.

*« [...] augmenter la densité et diminuer le zonage unifamilial. Un nombre accru de logements pour répondre à la demande et diminuer les coûts. Le loyer est très élevé! » [Traduction] – Participant*

En outre, les répondants demandent aux promoteurs qu'ils mettent l'accent sur des projets abordables, accessibles et inclusifs pour les personnes à faible revenu. Bon nombre de répondants souhaiteraient qu'une attention immédiate soit portée à l'amélioration de l'accessibilité aux immeubles résidentiels existants. Ils réclament également qu'un investissement pour des logements abordables dans l'ensemble de la Ville soit réalisé.





## Expérience des répondants

Nous avons demandé aux participants d'évaluer leurs expériences vécues avec les services et les programmes de logement au sein de leurs communautés. Les participants qui ont répondu aux questions de notre sondage concernant le logement ont dû répondre à cinq questions (Tableau 6). Les chiffres ne totalisent pas 100 %, puisque nous avons omis du tableau ci-dessous les personnes qui ont indiqué ne pas avoir vécu d'expérience ou ne pas se sentir concernées par le sujet.

Table 6 : Logement, accès, rapidité, abordabilité, équité, facilité d'utilisation

Énoncé	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	En désaccord	Fortement en désaccord
Je sais à qui m'adresser pour accéder aux programmes et aux services liés au logement, lorsque j'en ai besoin.	4 %	18 %	12 %	17 %	19 %
Je peux avoir accès en temps opportun à des services et à des ressources liés au logement.	2 %	8 %	8 %	14 %	33 %
Le logement dans ma communauté est abordable.	1 %	1 %	6 %	14 %	73 %
Les programmes et les services sont distribués de façon équitable aux personnes qui en ont le plus besoin.	1 %	0 %	10 %	26 %	41 %
Les services liés au logement sont faciles à utiliser.	0 %	0 %	8 %	23 %	39 %



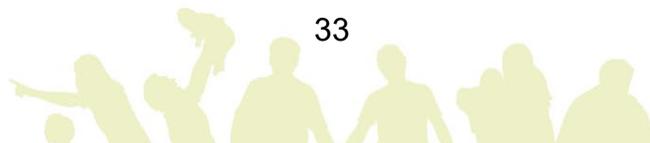
D'abord, nous avons demandé aux répondants s'ils savaient à qui s'adresser pour accéder aux programmes et aux services de logement lorsqu'ils en avaient besoin. La majorité était en désaccord ou fortement en désaccord (36 %), 18 % étaient en accord et 4 % étaient tout à fait d'accord.

Ensuite, les répondants ont dû indiquer s'ils pouvaient accéder à des services de logement en temps opportun; les participants étaient fortement en désaccord ou en désaccord (47 %) avec cet énoncé, et seulement 10 % d'entre eux étaient d'accord ou tout à fait d'accord.

Nous leur avons ensuite demandé si le logement était abordable dans leur communauté et 73 % d'entre eux étaient fortement en désaccord avec cet énoncé.

Au point suivant, il leur était demandé d'indiquer si les programmes et les services en matière de logement étaient distribués de façon équitable aux personnes qui en ont le plus besoin. Encore une fois, la réponse des personnes ayant une expérience à cet égard était très décisive, 67 % ont déclaré être en désaccord ou fortement en désaccord.

Enfin, nous avons demandé aux répondants si les services de logement étaient faciles à utiliser; dans leurs réponses, ils ont indiqué être en désaccord (62 %) avec cet énoncé.



# Violence fondée sur le genre et violence à l'endroit des femmes





## Participation

Les participants ont eu l'occasion de nous faire part de leurs commentaires au moyen de diverses sources. Si l'on prend en compte l'ensemble de ces sources, 27 % des participants ont parlé directement de la violence fondée sur le genre et de la violence à l'endroit des femmes au cours de notre phase de consultation. Les données ne totaliseront pas 100 % puisque les répondants étaient en mesure de fournir une rétroaction pour l'ensemble des priorités ou une partie d'entre elles.

## Principaux thèmes qui sont ressortis

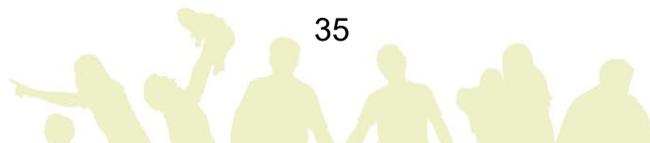
Au cours de notre processus d'engagement, nous avons demandé aux participants de nous décrire les conditions dans leur communauté qui entretiennent la violence à l'endroit des femmes et la violence fondée sur le genre. Selon eux, l'aversion ou le mépris des femmes, ou encore les préjugés enracinés à leur égard sont en cause. Les répondants ont poursuivi en expliquant que les secteurs dominés par les hommes créent un environnement toxique qui est la cause de préoccupations en matière de sécurité pour les femmes. En outre, en public, les femmes continuent de se sentir isolées et de craindre les hommes.

*« [...] la masculinité toxique est inculquée aux jeunes garçons et elle est observable dans nos corps de police et chez nos conseillers municipaux. Alors, on apprend aux hommes que les femmes sont des possessions et qu'elles doivent être dominées. » [Traduction] – Participant*

Les répondants ont souligné que ces situations ne se produisent pas uniquement lors de rencontres fortuites ou avec des connaissances, mais bien avec des personnes en position d'autorité. À titre d'exemple, les participants ont décrit des événements impliquant les services de police ou des règlements qui se sont révélés misogynes ou oppressifs, et desquels ils sont ressortis honteux ou apeurés, sans recours ni options. Les participants ont indiqué que la violence fondée sur le genre ne s'applique pas uniquement aux femmes, mais bien à toutes les identités de genre.

## Stratégies et mesures proposées

Les personnes ayant répondu au sondage ont proposé des stratégies, notamment un nombre de places accru dans les refuges, des logements temporaires, des subventions de logement, de la formation linguistique, de la formation professionnelle, des centres de jour, des services pour les personnes âgées, des consultations en santé mentale,





des services aux victimes et des services d'approche liés à l'industrie du sexe de la rue. Des services communautaires axés sur l'inclusion sociale seraient souhaitables et l'amélioration des services de refuge et une sécurité accrue dans les quartiers confirmeraient aux résidents qu'ils sont les bienvenus et qu'ils sont en mesure d'obtenir des services s'ils sont victimes de violence.

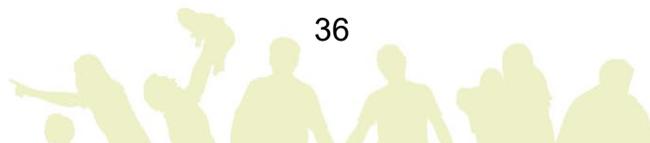
Les femmes qui ont répondu au sondage ont également insisté sur le fait qu'il était nécessaire d'engager la conversation avec les jeunes, et les publics plus jeunes encore, afin de les éduquer sur les relations saines et la façon de repérer les signaux d'alarme. Le besoin en matière de logements et de refuges était un autre thème fréquemment soulevé par les participants. En outre, les répondants ont fait remarquer que des options et des places supplémentaires pour les femmes et les personnes d'identités de genre diverses fuyant des environnements toxiques ou qui favorisent la violence devaient être créées, et qu'il était nécessaire d'améliorer l'accessibilité aux mécanismes qui assurent leur transition, leur protection et leur hébergement.

*« Les refuges pour les femmes qui fuient la violence fondée sur le genre sont une source importante de soutien dans la communauté, et il devrait y en avoir davantage. » [Traduction] – Participant*

Au cours des consultations virtuelles, les répondants ont également souligné la valeur des efforts de prévention visant à empêcher que la violence se produise, avant d'ajouter que la participation des hommes était un élément important des stratégies de prévention.

## **Expérience des répondants**

Nous avons demandé aux participants d'évaluer leurs expériences vécues avec les services et les programmes liés à la violence fondée sur le genre et la violence à l'endroit des femmes au sein de leurs communautés. Les participants qui ont répondu aux questions de notre sondage concernant la violence fondée sur le genre et la violence à l'endroit des femmes ont dû répondre à six questions (Tableau 6). Les chiffres ne totalisent pas 100 %, puisque nous avons omis du tableau ci-dessous les personnes qui ont indiqué ne pas avoir vécu d'expérience ou ne pas se sentir concernées par le sujet.





*Table 7 : Prévention de la violence fondée sur le genre et de la violence envers les femmes (VFG/VEF) et intervention à cet égard : rapidité, accès et confiance*

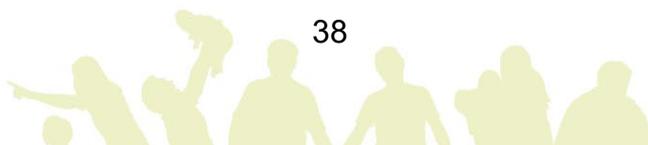
<b>Énoncé</b>	<b>Tout à fait d'accord</b>	<b>D'accord</b>	<b>Neutre</b>	<b>En désaccord</b>	<b>Fortement en désaccord</b>
Je peux avoir accès en temps opportun à des ressources, des programmes et des services de prévention	0 %	7 %	9 %	16 %	20 %
Je peux avoir accès en temps opportun à des ressources, des programmes et des services d'intervention.	0 %	9 %	15 %	15 %	20 %
Je sais à qui m'adresser pour accéder à des programmes et des services de prévention, lorsque j'en ai besoin.	0 %	16 %	13 %	16 %	25 %
Je sais à qui m'adresser pour accéder à des programmes et des services d'intervention, lorsque j'en ai besoin.	0 %	29 %	5 %	15 %	24 %
Les programmes et les services de prévention sont fiables et confidentiels.	4 %	18 %	13 %	9 %	9 %
Les programmes et les services d'intervention sont fiables et confidentiels.	4 %	20 %	13 %	13 %	11 %



Nous avons demandé aux répondants qui ont une expérience à cet égard de nous indiquer s'ils étaient en accord ou en désaccord avec les énoncés selon lesquels il est possible d'accéder, en temps opportun, aux services et aux ressources de prévention et d'intervention. Tant sur le plan de la prévention (20 %) que sur le plan de l'intervention (20 %), ils ont affirmé être en désaccord quant au caractère opportun des services et des programmes, sous leur forme actuelle.

Nous avons ensuite cherché à savoir si les répondants qui ont une expérience à cet égard estimaient savoir à qui s'adresser pour accéder aux services et aux programmes d'intervention ou de prévention, au besoin. En ce qui concerne la prévention, 41 % d'entre eux ont indiqué être fortement en désaccord ou en désaccord avec cette affirmation. Lorsque nous les avons interrogés sur les programmes et les services d'intervention, 39 % des répondants étaient en désaccord ou fortement en désaccord avec l'énoncé stipulant qu'ils savaient à qui s'adresser pour y accéder, tandis que 29 % étaient en accord.

Enfin, les participants qui ont une expérience à cet égard ont dû indiquer s'ils étaient en accord ou non avec le fait que les services et les ressources utilisés étaient fiables et confidentiels. En ce qui concerne les programmes et les services de prévention, 22 % se sont dits tout à fait d'accord ou en accord, alors que 18 % étaient fortement en désaccord ou en désaccord. Par ailleurs, sur le plan des programmes et des services d'intervention, les participants étaient divisés; 24 % étaient en accord ou tout à fait d'accord et 24 % étaient en désaccord ou fortement en désaccord.



# Systemes integrés et simplifiés





## Part de participation

Les participants ont eu l'occasion de nous faire part de leurs commentaires au moyen de diverses sources. Si l'on prend en compte l'ensemble de ces sources, 28 % des participants ont mentionné directement des systèmes intégrés et simplifiés au cours de notre phase de consultation. Les données ne totaliseront pas 100 %, puisque les répondants étaient en mesure de fournir une rétroaction pour l'ensemble des priorités, ou une partie d'entre elles.

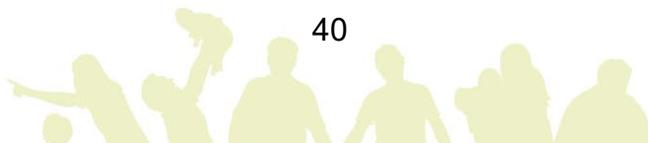
## Principaux thèmes qui sont ressortis

Au cours de notre mobilisation, nous avons demandé aux participants de nous décrire la définition et la fonction, selon eux, des systèmes intégrés et simplifiés. Quels sont les types d'effets négatifs ou positifs attendus et les mesures qui peuvent être prises par la municipalité pour que les systèmes soient intégrés et simplifiés?

Les thèmes fréquemment mentionnés comprennent notamment des répertoires centralisés contenant des renseignements pouvant être consultés par les résidents pour savoir à quels services ils ont accès et à quels endroits ils peuvent les obtenir, ainsi qu'une priorité d'accès accordée en fonction de l'urgence du besoin. Les répondants ont indiqué que ces répertoires centralisés devraient être faciles à utiliser et fournis au moyen de différents supports. Enfin, ils ont souligné l'importance de s'assurer que les ressources sont accessibles pour les personnes qui n'ont pas les moyens d'utiliser Internet pour obtenir de l'information.

*« L'accès Internet peut être un problème, surtout en ces temps de COVID 19 et d'isolation sociale. Nombreux sont ceux qui n'ont pas les moyens de se procurer la technologie nécessaire pour accéder à Internet ou qui ne peuvent pas se permettre de payer un accès à Internet en tant que tel. » [Traduction] – Participant*

Des préoccupations quant à la langue française ont également été soulevées par les participants au cours de nos activités de mobilisation. En effet, les répondants ont déclaré que si de tels systèmes et améliorations en matière de navigation étaient mis en place en vue d'intégrer les services de la Ville, une même attention devait être portée à la création de documents pour les résidents francophones. Les personnes qui ont répondu au sondage se sont également dites préoccupées par l'accès aux ressources en santé mentale, à un logement et à de l'aide financière en français. Il est





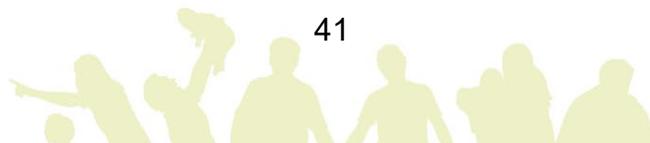
important de noter que bon nombre de ces inquiétudes ont également été mentionnées par les participants, cette fois au chapitre des nouveaux arrivants au Canada, qui risquent de ne pas parler l'une ou l'autre des langues officielles, mais qui ont souvent le plus besoin d'une aide directe pour utiliser nos systèmes.

Tout au long de notre phase de consultation, nous avons entendu de nombreux commentaires selon lesquels les voix des participants devaient être validées et respectées, de manière à ce que leurs préoccupations soient reconnues. Les participants ont clairement indiqué qu'ils souhaitaient que du temps soit consacré aux dialogues entre les programmes administrés par la Ville, les intervenants externes, les partenaires communautaires ainsi que les représentants élus et le public. Alors que les initiatives stratégiques, les données démographiques et la représentation changent et évoluent, les participants estiment que les forums publics ouverts sont essentiels pour veiller à ce que la rétroaction sur le développement communautaire ainsi que sur la santé et le bien être généraux du public soit reçue en temps opportun.

Les participants ont également fait remarquer la nécessité de se déplacer dans les quartiers plutôt que d'attendre des résidents qu'ils se déplacent pour obtenir des services. En outre, les répondants souhaitaient que les services soient rassemblés en un même endroit et que les processus de présentation de demandes soient simplifiés, de sorte que les résidents n'aient pas à répéter leur histoire plusieurs fois. Ce point concerne également les commentaires émis par les participants, qui illustrent le besoin d'utiliser une approche tenant compte des traumatismes et de s'assurer que les intervenants et les intervenants de première ligne ont reçu une formation sur ce type d'approche.

*« [...] augmentons le nombre de thérapeutes et de services tenant compte des traumatismes. » [Traduction] – Participant*

Ensuite, les participants ont mis en évidence la nécessité de s'assurer que les systèmes d'aiguillage actuels fonctionnent et qu'ils orientent les résidents vers les services appropriés au sein de leur communauté. Selon eux, il nous faut également veiller à ce que les services (p. ex. les services sociaux et communautaires et les centres de santé communautaires) reçoivent un financement suffisant pour servir les membres de leur communauté, conformément à leur mandat.





En dernier lieu, les répondants au sondage souhaitent trouver des façons d'autoriser la communication de renseignements personnels entre les programmes, avec le consentement préalable des participants, et de créer et de tenir à jour un répertoire central qui rassemblerait les renseignements des participants. Ce répertoire offrirait un accès facile aux renseignements, ce qui pourrait simplifier la navigation des personnes concernées et du personnel au sein du système lorsqu'un problème survient.

### Expérience des répondants

Nous avons demandé aux participants d'évaluer leurs expériences avec les systèmes, les services et les programmes de leurs communautés. Les participants qui ont répondu aux questions de notre sondage concernant les systèmes intégrés et simplifiés ont dû répondre à 12 questions (Tableau 8). Les chiffres ne totalisent pas 100 %, puisque nous avons omis du tableau les personnes qui ont indiqué ne pas avoir vécu d'expérience ou ne pas se sentir concernées par le sujet.

*Table 8 : Systèmes intégrés et simplifiés : connaissance des services, traitement, aiguillage, facilité d'utilisation, collaboration, harmonisation et consultation*

Énoncé	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	En désaccord	Fortement en désaccord
Je connais les services offerts dans ma communauté.	7 %	26 %	19 %	26 %	14 %
Je fais confiance aux organismes de ma communauté et je les respecte.	7 %	16 %	37 %	12 %	21 %
Les organismes sont proactifs pour me recommander d'autres programmes et services afin de répondre à mes besoins.	2 %	19 %	9 %	9 %	28 %



Énoncé	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	En désaccord	Fortement en désaccord
Les organismes ont accès à un financement stable pour les programmes et les services.	2 %	5 %	12 %	14 %	44 %
Les organismes simplifient les procédures de demande de services.	0 %	7 %	23 %	21 %	28 %
Les organismes se concertent pour les demandes de financement afin d'atteindre des objectifs communs.	7 %	2 %	7 %	16 %	28 %
Les organismes s'efforcent d'harmoniser leurs politiques à celles d'autres organismes offrant des services similaires.	7 %	7 %	9 %	23 %	21 %
Les services sont abordables pour moi ainsi que pour les membres de ma communauté.	5 %	16 %	14 %	16 %	23 %
Les organismes collaborent pour m'aider à régler des problèmes complexes.	2 %	7 %	7 %	16 %	35 %
Le gouvernement, les organismes et les groupes communautaires me consultent et ma voix est entendue.	0 %	5 %	23 %	21 %	49 %



Nous avons demandé aux répondants s'ils connaissaient les services et les ressources disponibles dans leurs communautés. Les réponses semblent être très partagées, puisqu'une faible majorité était fortement en désaccord ou en désaccord (40 %), alors que 33 % étaient en accord ou tout à fait d'accord avec cet énoncé.

Lorsque les participants ont dû indiquer s'ils faisaient confiance aux organismes de leur communauté, la plupart des réponses étaient neutres (37 %). Pour le reste, toujours sur le plan de la confiance à l'égard des organismes desquels ils avaient reçu des services, les personnes en désaccord ou fortement en désaccord (33 %) étaient plus nombreuses que celles qui étaient en accord (23 %).

Ensuite, nous avons cherché à savoir si les répondants étaient en accord ou en désaccord avec l'énoncé selon lequel les organismes recommandent, de façon proactive, d'autres programmes et services pour répondre à leurs besoins; bon nombre d'entre eux étaient fortement en désaccord (28 %).

Puis, ils ont dû indiquer s'ils estimaient que ces organismes recevaient un financement convenable ou stable. Nous avons constaté que les répondants étaient fortement en désaccord ou en désaccord (58 %) avec cet énoncé.

Lorsque nous leur avons demandé si les services et les ressources étaient faciles à utiliser, la plupart d'entre eux étaient fortement en désaccord ou en désaccord (49 %), alors que seul un faible pourcentage était en accord (7 %).

Nous leur avons demandé s'ils pouvaient affirmer ou non que les organismes se concertent pour les demandes de financement afin d'atteindre des objectifs communs. Nous avons constaté qu'une plus grande partie des répondants étaient en désaccord (44 %) avec cet énoncé, que ceux qui étaient en accord (9 %).

Pour l'énoncé suivant, ils devaient indiquer s'ils croyaient que les organismes s'efforcent d'harmoniser leurs politiques à celles d'autres organismes offrant des services similaires. Une fois de plus, une grande partie des répondants étaient en désaccord et fortement en désaccord (44 %) avec cet énoncé.

Ensuite, nous avons cherché à savoir si, selon eux, les services étaient abordables pour eux et les membres de leur communauté. En ce qui concerne les services abordables, 39 % des participants étaient fortement en désaccord ou en désaccord, alors que 21 % étaient d'accord ou tout à fait d'accord.





Nous leur avons demandé si les organismes collaborent pour les aider à régler des problèmes complexes, et plus de la moitié d'entre eux se sont dits en désaccord ou fortement en désaccord (51 %) avec cet énoncé.

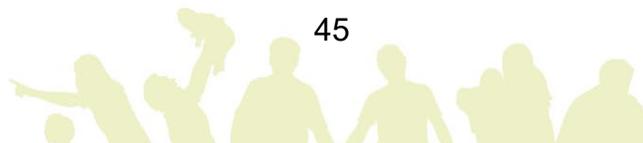
Enfin, nous avons demandé aux répondants si le gouvernement, les organismes et les groupes communautaires les consultaient et s'ils avaient l'impression que leur voix était entendue. Dans le cas présent, bon nombre d'entre eux étaient en désaccord ou fortement en désaccord (70 %).

## **Conclusion**

La rétroaction et les commentaires reçus dans le cadre de l'ensemble des séances de mobilisation nous permettent de déterminer que de nombreux grands thèmes sont ressortis de cette discussion. Les membres du public et les intervenants ont exprimé la nécessité de fournir des services et des ressources équitables pour les personnes qui souffrent dans notre Ville, d'éliminer les obstacles systémiques qui les empêchent d'y accéder et de participer de façon significative au sein de la communauté, de veiller à la responsabilisation authentique, d'investir dans les gens, d'augmenter l'accès à des logements et des services abordables, et de créer une ville agréable pour tous.

Tout au long du processus de consultation, nous avons entendu des centaines de voix uniques; elles ont toutes contribué à la création de l'initiative de SBEC. Les participants ont fait part d'expériences difficiles et inestimables, d'anecdotes personnelles et d'histoires s'étant produites dans leurs communautés. Ils ont également reconnu l'importance de chacune des priorités mentionnées dans le présent document et l'effort communautaire d'envergure nécessaire pour en tenir compte. Ensuite, ils ont également souligné à quel point il est important de collaborer pour résoudre ces problèmes complexes.

Le présent rapport indique les thèmes et les idées présentés par les participants à la consultation. Le personnel reconnaît qu'il pourrait y avoir d'autres points de vue émanant des personnes qui n'ont pas eu l'occasion de participer aux consultations. Dans le cadre des prochaines étapes, les employés continueront de solliciter l'avis d'organismes, de réseaux et d'autres personnes en vue d'acquérir une meilleure compréhension des enjeux. Nous continuons d'accepter les commentaires tandis que nous poursuivons notre travail d'élaboration du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités.





## **Tenez-vous au courant**

Nous avons hâte de recevoir d'autres commentaires des résidents et des intervenants au fil de l'évolution du Plan de SBEC, et nous les encourageons à rester engagés et à se tenir au courant.

Pour rester en contact avec la Ville et vous tenir au courant :

Remplissez le [formulaire d'abonnement électronique sur Ottawa.ca](#) pour vous inscrire aux mises à jour électroniques.

Page Web : [Ottawa.ca/PSBEC](http://Ottawa.ca/PSBEC)

Courriel : [CSWB/SBEC@ottawa.ca](mailto:CSWB/SBEC@ottawa.ca)

Téléphone : 613 580 2424, poste 42489

