

La crise de la pauvreté en 2005

Rapport sur les Audiencs populaires II
tenues de décembre 2004 à avril 2005

Rapport publié en avril 2005

Comité consultatif sur la pauvreté
avec l'aide du Conseil de planification sociale d'Ottawa

Le Comité consultatif sur la pauvreté tient à remercier les personnes et organismes suivants de leur aide et de leur collaboration à ce projet :

- Toutes les personnes à faible revenu qui ont participé aux forums d'écoute, aux groupes de discussion et au sondage. Nous leur sommes très reconnaissants d'avoir pris le temps de relater leurs expériences et de recommander des améliorations.
- Les nombreux organismes communautaires qui ont contribué au processus, en particulier ceux qui ont accepté d'accueillir un forum d'écoute ou un groupe de discussion, ainsi que ceux qui ont prêté main-forte en aidant aux activités de diffusion et en facilitant la participation de membres de la communauté.

Nous tenons également à exprimer notre gratitude aux Services communautaires et de protection de la Ville d'Ottawa pour leur appui généreux à cette consultation.

Table des matières

SOMMAIRE.....	4
A. INTRODUCTION.....	10
B. PROBLÈMES COMMUNS.....	11
A) INSUFFISANCE DU REVENU POUR SUBVENIR AUX BESOINS DE BASE.....	11
i) Accès à des logements sécuritaires et abordables.....	12
ii) Accès à des aliments adéquats et nourrissants.....	13
iii) Accès au transport.....	13
iv) Accès à des vêtements adéquats et à des moyens de faire la lessive.....	14
v) Accès aux soins, aux services de santé et aux ressources favorisant un mode de vie sain.....	15
B) INCLUSION SOCIALE.....	16
i) Accès aux services de loisirs et aux activités culturelles.....	16
ii) Participation communautaire et attitudes discriminatoires.....	16
C) ACCÈS À L'INFORMATION.....	17
C. RÉACTIONS D'ENSEMBLE À LA VERSION PRÉLIMINAIRE DES PRIORITÉS DES SERVICES COMMUNAUTAIRES ET DE PROTECTION.....	18
D. DISCUSSION SUR LES STRATÉGIES PROPOSÉES.....	19
A) MOBILISER LA COMMUNAUTÉ POUR PRÉVENIR L'ITINÉRANCE.....	19
B) SERVICES À L'ENFANCE.....	22
C) UNE VILLE QUI TRAVAILLE.....	27
D) STRATÉGIE D'ACTIVITÉ PHYSIQUE.....	32
E) BIEN VIEILLIR.....	33
F) PLANIFICATION COMMUNAUTAIRE.....	35
G) ACCÈS À LA CULTURE ET INVESTISSEMENT CULTUREL.....	36
H) ALPHABÉTISATION ET APPRENTISSAGE.....	37
I) PLAN DE MESURES D'URGENCE.....	37
E. RECOMMANDATIONS.....	38
ANNEXE A RÉSUMÉ DU PROCESSUS DE CONSULTATION.....	47
ANNEXE B QUESTIONNAIRE.....	49
ANNEXE C LES PRIORITÉS DES TROIS PROCHAINES ANNÉES POUR LES SERVICES COMMUNAUTAIRES ET DE PROTECTION DE LA VILLE D'OTTAWA (ÉBAUCHE).....	51

Sommaire

Vers la fin de l'année 2004, le Comité consultatif sur la pauvreté de la Ville d'Ottawa a entrepris une consultation des citoyens à faible revenu qu'il a intitulée « Les forums d'écoute : Audiences populaires II ». Les forums et les groupes de discussion avaient pour objectif d'identifier les problèmes les plus pressants des citoyens qui vivent dans la pauvreté, et ont donné aux participants la possibilité de commenter le cadre de planification stratégique proposé par les Services communautaires et de protection de la Ville d'Ottawa, ainsi que de faire des recommandations.

Le présent rapport donne une vue d'ensemble des idées, commentaires et suggestions formulés dans le cadre des Audiences populaires II, y compris une consultation approfondie au sujet des priorités proposées par les Services communautaires et de protection. Trois méthodes de consultation ont été utilisées pour recueillir cette information :

- Trois forums publics avec soixante-dix-huit personnes.
- Une série de neuf groupes de discussion réunissant au total 60 participants.
- Un questionnaire de sondage rempli par quatre-vingt-quinze personnes à faible revenu.

On a cherché à faire participer des résidents autochtones à faible revenu, mais en vain. Il existe donc une lacune dans le processus de consultation et dans les conclusions du présent rapport, compte tenu du taux disproportionné de pauvreté et d'itinérance chez les résidents autochtones d'Ottawa. De plus, leur expérience de la pauvreté et leurs besoins diffèrent de ceux des autres groupes.

Cette initiative a été généreusement financée par la Ville d'Ottawa. Le Conseil de planification sociale a prêté son aide au Comité consultatif sur la pauvreté pour la mise en œuvre du processus de consultation et la préparation du présent rapport.

Problèmes communs

On constate un degré remarquable de similitude entre les témoignages des différents participants en ce qui a trait aux difficultés éprouvées par les personnes à faible revenu. Les pages suivantes résument les problèmes communs soulevés par les participants aux forums et aux groupes de discussion et par les répondants au sondage.

- a) Insuffisance du revenu pour subvenir aux besoins de base, incluant accès à des logements sécuritaires et abordables, des aliments adéquats et nourrissants, le transport, des vêtements adéquats et à des moyens de faire la lessive, les services de santé et aux ressources favorisant un mode de vie sain
- b) Inclusion sociale, incluant accès aux services de loisirs et aux activités culturelles, participation communautaire et accès à l'information

Réactions d'ensemble à la version préliminaire des priorités des Services communautaires et de protection

On a demandé aux participants d'exprimer leur réaction initiale à la version préliminaire des priorités des Services communautaires et de protection. La majorité des participants sont d'avis qu'il faut d'abord répondre aux besoins essentiels des résidents avant d'envisager leur participation à la mise en œuvre des priorités. Les résidents des zones rurales ont clairement l'impression d'être les « grands oubliés » des priorités proposées.

Discussion sur les stratégies proposées

On a demandé aux participants aux forums d'écoute et aux groupes de discussion de faire des commentaires et des suggestions au sujet des priorités proposées des Services communautaires et de protection.

a) Mobiliser la communauté pour prévenir l'itinérance

Bien que les participants aient été heureux d'apprendre que l'itinérance faisait partie des priorités retenues, les participants ont indiqué très clairement que les mesures à prendre pour résoudre le problème de l'itinérance sont, en premier lieu, d'offrir plus de logements abordables et de l'aide (notamment des subventions) pour sortir les sans-abri de la rue, et de leur fournir des services de soutien pour les aider à conserver leur logement. Tout au long de la consultation, on a suggéré des mesures précises que la Ville pourrait prendre pour résoudre le problème de l'itinérance. Les participants ont également souligné le coût élevé de l'électricité et du chauffage, qui représente une part croissante des problèmes d'accès au logement. Les résidents des zones rurales ont mentionné les défis particuliers que pose le manque de logements abordables à l'extérieur du noyau urbain et des banlieues. Selon de nombreux participants, le mauvais état des logements constitue un problème sérieux, et dans certains cas, contribue directement à celui de l'itinérance. Enfin, les membres de plusieurs groupes de discussion, dont des personnes sans domicile fixe, se préoccupent des conditions de vie des sans-abri qui se retrouvent dans les refuges ou dans la rue.

b) Services à l'enfance

Pour les participants aux forums d'écoute et aux groupes de discussion, les services à l'enfance constituent une priorité très importante. Ils trouvent très inquiétant le nombre de familles qui vivent dans la pauvreté, et soulignent la nécessité de remédier aux effets de la pauvreté sur les enfants dans le cadre d'une stratégie clé de prévention axée sur le sain développement.

Selon la grande majorité des participants, la clé de cette stratégie serait d'assurer aux parents un revenu suffisant pour subvenir aux besoins de leurs enfants, c'est-à-dire un salaire décent ou des prestations gouvernementales qui tiennent compte du coût réel de la vie. Plusieurs participants ont fait remarquer qu'il n'est fait aucune mention, dans la priorité « services à l'enfance », du supplément de la Prestation nationale pour enfants que l'on déduit du montant des prestations d'aide sociale. Plusieurs participants et

groupes ont souligné l'immense besoin de places subventionnées en garderie et de services de garde plus souples. L'accès aux services de garde est le problème le plus souvent soulevé par les participants dans le cadre de cette priorité. De nombreux participants ont suggéré d'inclure explicitement des mesures d'aide aux parents dans la priorité « services à l'enfance ». Les participants ont discuté de l'importance d'offrir plus d'activités récréatives et culturelles aux enfants de tous âges. À cet égard, ils ont été heureux de voir une stratégie d'activité physique et d'accès à la culture au nombre des priorités proposées. Les participants dans leur ensemble se préoccupent du fait que les priorités proposées, et en particulier la priorité « services à l'enfance », ne prévoient pas de mesures ciblées pour les adolescents. La santé et le développement des adolescents, en particulier, revêtent à leurs yeux une très grande importance, et devraient être explicitement inclus dans les services à l'enfance. Les participants s'inquiètent en premier lieu des problèmes de santé mentale, notamment la dépression et le suicide. Les participants francophones se soucient beaucoup du manque de services en français, en particulier, le manque de places dans les garderies francophones. Les participants ont déterminé qu'il faut ajouter à cette priorité des mesures de soutien aux familles des enfants handicapés. Plusieurs ont le sentiment qu'on n'accorde aucune importance à la création et à la disponibilité de services de garde et de programmes communautaires sensibles aux différences culturelles ou exploités par des membres de minorités ethniques. Les résidents des zones rurales se soucient en particulier du fait que cette priorité ne tient pas compte des différences entre les différentes localités ni de la distance entre les zones rurales et urbaines.

c) Une ville qui travaille

Dans l'ensemble, il se dégage des forums d'écoute, des groupes de discussion et des réponses au sondage un appui sans équivoque à une stratégie visant à accroître les possibilités d'emploi. Les participants ont fortement recommandé à la Ville d'inclure dans l'énoncé de cette priorité la création d'emplois assurant un revenu suffisant, c'est-à-dire permettant de couvrir le coût réel de la vie à Ottawa, et l'accès à ces emplois.

Certains participants ont également fait remarquer que cette priorité n'implique pas de reconnaissance claire du fait que certaines personnes ne peuvent pas travailler pour subvenir à leurs besoins, notamment celles qui sont atteintes d'un handicap grave. La Ville doit clarifier sa position à l'égard des parents au foyer. Ce point est particulièrement important, vu que les familles monoparentales forment l'un des groupes visés par cette priorité. Les participants ont souligné l'importance d'une stratégie relative aux besoins de base pour que la mise en œuvre de cette priorité fonctionne. De l'avis de membres de la plupart des groupes de discussion, cette priorité devrait mettre davantage l'accent sur la formation menant à des possibilités concrètes d'emploi. Pour être efficace, la priorité doit inclure un plan d'action visant à réduire les obstacles à l'emploi auxquels sont actuellement confrontés les bénéficiaires de l'aide sociale.

De nombreux participants ont dit que les groupes-cibles étaient une bonne chose à condition de ne pas nuire à d'autres segments de la population. En particulier, on s'inquiète du fait qu'un grand nombre de petits salariés ne puissent pas suivre une

formation ni obtenir de l'aide financière à cette fin. Selon plusieurs, il est important de désigner les jeunes comme un groupe-cible. Les résidents des zones rurales se sentent essentiellement exclus de la priorité « une ville qui travaille », puisque celle-ci ne prévoit aucun plan de diversification de l'emploi en région rurale. Les participants handicapés ont exprimé d'un commun accord qu'ils se sentaient totalement exclus de la priorité « une ville qui travaille ». Les participants ont fait de nombreuses suggestions concernant l'aide à la création de petites entreprises et au développement économique communautaire, en particulier pour les personnes en marge de la population active.

d) Stratégie d'activité physique

La majorité des participants croient qu'il est important d'adopter une stratégie d'activité physique, et que celle-ci pourrait contribuer à réduire des problèmes de santé coûteux. Les participants ont mentionné à maintes reprises la nécessité de rendre les subventions aux loisirs plus accessibles, et ont fait plusieurs suggestions pour améliorer la structure actuelle de ces subventions. Un bon point de départ pour cette stratégie serait de mieux informer les citoyens à propos de ces subventions. Plusieurs membres du groupe de discussion des personnes handicapées se sentaient exclus de cette priorité. Les résidents des zones rurales ont exprimé à l'unisson leur insatisfaction à l'égard de cette priorité. Les nombreux organismes communautaires qui offrent des services de loisirs ont été désignés comme des intervenants très importants avec lesquels la Ville devrait collaborer dans le cadre de la stratégie d'activité physique.

e) Bien vieillir

Les participants s'accordaient pour dire que cette priorité est importante. Elle doit toutefois comprendre des politiques visant à optimiser la santé des personnes âgées, en particulier des personnes à faible revenu. Les participants sont fermement convaincus de l'importance d'inclure un plan de transport abordable dans cette priorité. Les résidents des zones rurales ont soutenu avec force qu'il faut établir un plan destiné spécifiquement aux personnes âgées vivant en région rurale. La question de la disponibilité de logements sûrs et abordables pour les personnes âgées a été soulevée à maintes reprises. Le manque de logements abordables est très problématique. En outre, de nombreuses personnes âgées qui vivent dans des complexes de logements subventionnés ne se sentent pas en sécurité.

L'isolement est un problème sérieux pour les personnes âgées. Plusieurs participants ont suggéré d'instaurer un plan en vue de trouver des moyens de joindre les personnes âgées isolées. Les membres des minorités ethniques ont bien fait sentir la nécessité d'inclure dans cette priorité des services adaptés à la culture, en particulier pour les immigrants âgés qui n'ont pas une maîtrise suffisante de l'anglais ou du français.

f) Planification communautaire

Pour beaucoup de participants, il est très important que la Ville s'assure de faire participer les citoyens au processus de planification communautaire et qu'elle leur offre davantage de possibilités de recommander des changements et de prendre part à leur mise

en œuvre. Dans le cadre de ses consultations, la Ville devrait solliciter directement l'avis des personnes à faible revenu et à revenu moyen. Les participants ayant un handicap physique sont tous d'avis qu'il faudra encore beaucoup de planification pour rendre la Ville réellement accessible. Les résidents des zones rurales ont exprimé leur sentiment que la Ville connaît mal les enjeux, le mode de vie et les besoins propres de ces citoyens. Les résidents des zones rurales font également face à une pénurie de services, problème que vient encore aggraver le manque de transport en commun.

En ce qui a trait à la planification communautaire et à la qualité de vie, la tendance à démanteler les installations et commodités (fontaines, bancs, toilettes) qui se trouvent dans les lieux publics ou à en restreindre l'accès représente un grave problème pour les personnes à faible revenu, en particulier pour les sans-abri, les personnes âgées et les autres citoyens peu nantis qui habitent le noyau urbain ou qui doivent s'y rendre. L'un des objectifs de la planification communautaire devrait être de rendre les quartiers, et principalement le centre-ville, plus accueillants pour les gens qui n'ont pas d'argent.

Un bon point de départ pour encourager les citoyens à ébaucher des plans communautaires serait de mieux les informer de ce qu'ils peuvent trouver au sein de leur communauté.

g) Accès à la culture¹ et investissement culturel

Pour la plupart des personnes à faible revenu, l'accès à la culture et l'investissement culturel, c'est une question d'inclusion sociale. La majorité des participants ont été heureux de constater que cette priorité prévoyait un élargissement du programme d'aide financière aux loisirs et plus de services d'extension. Cette priorité devrait supposer un investissement égal dans toutes les formes de culture. L'accès aux activités culturelles est une priorité très importante aux yeux des participants âgés. Les personnes atteintes d'un handicap physique se sont dites déçues du fait que cette priorité ne comprenait pas une disposition visant à assurer l'accessibilité de tous les immeubles de la ville pour tous les résidents.

h) Alphabétisation et apprentissage

Certains participants ont jugé cette priorité importante. Pour les participants francophones, cette priorité revêt une importance particulière. Les cours de langue anglaise et française pour les personnes unilingues et les immigrants sont vus comme très importants pour accroître l'employabilité de ces citoyens, compte tenu du grand nombre de postes pour lesquels le bilinguisme est une exigence. Il faudrait également offrir plus de cours d'anglais et de français langue seconde de niveau plus avancé. L'apprentissage des rudiments de l'informatique, compétence nécessaire dans un marché du travail axé sur la technologie, doit également faire partie de cette priorité. Plusieurs groupes ont souligné l'importance des bibliothèques, dont l'accès est gratuit, pour appuyer l'apprentissage chez les adultes comme chez les enfants.

¹ Dans le contexte de la priorité proposée sur l'accès à la culture et l'investissement culturel, on entend par « culture » les arts, le patrimoine et les activités culturelles.

i) Plan de mesures d'urgence

Certains participants ont fait remarquer que les personnes à faible revenu ne sont pas touchées de la même façon que les autres citoyens par les situations d'urgence grave.

Recommandations

Les quatorze recommandations primaires ci-dessous et un autre 84 détails figurant sous l'énoncé de chaque recommandation (dans le rapport) découlent des commentaires faits par les citoyens à faible revenu.

- 1) Ajouter une priorité intitulée « Répondre aux besoins de base et réduire l'impact de la pauvreté »
- 2) Ajouter « améliorer l'accès à l'information » parmi les priorités des Services communautaires et de protection
- 3) Reformuler complètement la priorité « mobiliser la communauté pour prévenir l'itinérance » afin qu'elle mette l'accent sur la création de logements abordables et une aide concrète pour prévenir les expulsions
- 4) Travailler avec le Service des transports et les comités consultatifs concernés en vue de rendre le transport en commun plus accessible, dans le cadre d'une stratégie clé de mise en œuvre des priorités des Services communautaires et de protection
- 5) Axer davantage la priorité « une ville qui travaille » sur l'accès à des emplois assurant un revenu suffisant
- 6) Changer la priorité « services à l'enfance » pour « services à la famille »
- 7) Mettre davantage l'accent sur l'accessibilité des services et des installations de loisirs dans le cadre de la stratégie d'activité physique
- 8) Mettre l'accent sur la prestation d'un soutien concret pour aider à combler les besoins de base dans le cadre de la stratégie « bien vieillir »
- 9) Travailler avec les organismes communautaires et les représentants autochtones afin d'engager les résidents autochtones dans l'élaboration et la mise en œuvre des priorités des Services communautaires et de protection, compte tenu des taux disproportionnés de pauvreté et d'itinérance au sein des populations autochtones.
- 10) Mettre en place des structures qui facilitent la participation concrète des citoyens à la planification communautaire
- 11) Dans le cadre de la stratégie d'investissement culturel, rendre les activités culturelles plus accessibles aux citoyens à faible revenu
- 12) Solliciter la collaboration des organismes communautaires pour mettre en œuvre la stratégie « alphabétisation et apprentissage »
- 13) Veiller à ce que la mise en œuvre des priorités dispose des ressources nécessaires, et que son impact soit évalué et surveillé
- 14) Modifier le Plan de mesures d'urgence de manière à ce qu'il reconnaisse le fait que, dans de nombreuses situations d'urgence, les besoins des citoyens à faible revenu sont plus critiques que ceux de la population en général, et qu'il faut en tenir compte pour couvrir l'ensemble des besoins.

A. Introduction

Vers la fin de l'année 2004, le Comité consultatif sur la pauvreté de la Ville d'Ottawa a entrepris une consultation des citoyens à faible revenu qu'il a intitulée « Les forums d'écoute : Audiences populaires II ». Cette consultation avait pour but :

- de cerner les problèmes les plus pressants des personnes qui vivent dans la pauvreté;
- d'inviter les personnes qui vivent dans la pauvreté à proposer des solutions à ces problèmes;
- de consulter les personnes qui vivent dans la pauvreté au sujet des priorités proposées des Services communautaires et de protection de la Ville d'Ottawa;
- de présenter des recommandations à la Ville au sujet des priorités proposées des Services communautaires et de protection ainsi que d'autres questions, selon les suggestions faites par les citoyens à faible revenu d'Ottawa.

Ce projet faisait suite aux Audiences populaires tenues au cours des années 1998 à 2000. Dans le cadre de cet exercice, qui avait connu un très grand succès, les citoyens à faible revenu avaient fait de nombreuses observations sur leurs problèmes les plus pressants et les moyens à prendre pour les résoudre. Le processus a donné naissance au Programme de participation publique, au Comité consultatif sur la pauvreté, à Action-Pauvreté Ottawa ainsi qu'à de nombreuses autres initiatives municipales et communautaires.

Par suite des Audiences populaires et durant le processus de planification Ottawa 20/20, la Ville a confirmé son engagement à faire d'Ottawa une ville inclusive dont la prospérité économique profiterait à tous les citoyens. Pourtant, lors du dernier recensement, on comptait près de 24 000 familles et plus de 11 700 personnes âgées qui vivaient sous le seuil de la pauvreté à Ottawa², et l'écart des revenus continuait de s'élargir même en période de croissance économique. De toute évidence, il était devenu urgent d'élaborer une stratégie claire pour s'attaquer à ce grave problème.

Les Audiences populaires II (forums d'écoute) de 2005 donnent la mesure actuelle de la réalité vécue par les résidents à faible revenu d'Ottawa. Les participants ont recommandé des moyens à prendre pour surmonter ces défis actuels. Comme les Services communautaires et de protection avaient entrepris de rédiger l'ébauche des priorités qui devaient guider leur travail au cours des trois à cinq années suivantes, le moment était opportun pour sonder l'opinion des citoyens à faible revenu en vue d'établir des stratégies efficaces de lutte contre la pauvreté.

Le présent rapport donne une vue d'ensemble des idées, commentaires et suggestions formulés dans le cadre des Audiences populaires II, y compris une consultation approfondie au sujet des priorités proposées par les Services communautaires et de protection. Trois méthodes de consultation ont été utilisées pour recueillir cette information :

² Conseil de planification sociale d'Ottawa. Le revenu à Ottawa : sources, niveaux et suffisance - 1995-2000. Ottawa : CPSO, décembre 2003, p.16.

- Trois forums publics tenus le 2 décembre 2004 à Lakeside Gardens, le 9 décembre 2004 à l'Église Unie d'Orléans et le 11 décembre 2004 au Centre communautaire McNabb. Soixante-dix-huit personnes constituant un échantillon représentatif de l'ensemble des citoyens à faible revenu ont assisté à ces forums en réponse à un appel au grand public. Ces personnes ont participé à des discussions en séance plénière et en petits groupes. On a appelé ces réunions les « Forums d'écoute ».
- Une série de neuf groupes de discussion réunissant au total 60 participants et tenus au cours des mois de janvier à avril 2005. Le but de ces groupes de discussion était de consulter les segments suivants de la population :
 - Immigrants
 - Résidents des zones rurales
 - Personnes âgées
 - Parents seuls
 - Personnes handicapées
 - Femmes
 - Francophones
 - Travailleurs à faible revenu
 - Jeunes
- Un questionnaire de sondage préparé par le Comité consultatif sur la pauvreté. On a demandé aux personnes à faible revenu qui ont participé aux forums d'écoute et aux groupes de discussion de remplir ce questionnaire afin de fournir des renseignements supplémentaires. Quarante-vingt-quinze participants ont rempli le questionnaire (voir les ,annexe B française et annexe B anglaise).

On a cherché à faire participer des résidents autochtones à faible revenu, mais en vain. Il existe donc une lacune dans le processus de consultation et dans les conclusions du présent rapport, compte tenu du taux disproportionné de pauvreté et d'itinérance chez les résidents autochtones d'Ottawa. De plus, leur expérience de la pauvreté et leurs besoins diffèrent de ceux des autres groupes.

Cette initiative a été généreusement financée par la Ville d'Ottawa. Le Conseil de planification sociale a prêté son aide au Comité consultatif sur la pauvreté pour la mise en œuvre du processus de consultation et la préparation du présent rapport.

B. Problèmes communs

On constate un degré remarquable de similitude entre les témoignages des différents participants en ce qui a trait aux difficultés éprouvées par les personnes à faible revenu. Les pages suivantes résument les problèmes communs soulevés par les participants aux forums et aux groupes de discussion et par les répondants au sondage.

a) Insuffisance du revenu pour subvenir aux besoins de base

Je n'ai pas les moyens de bien manger. Le transport, c'est un luxe.

Répondante au sondage

Le problème le plus souvent mentionné par les participants est, de loin, le fait que leur revenu ne leur permet pas de subvenir à leurs besoins de base. Qu'ils travaillent à plein temps ou à temps partiel, ou qu'ils reçoivent des prestations du gouvernement, la plupart des participants ont dit ne pas avoir les moyens de se loger, de se nourrir et de se vêtir convenablement ni de payer les dépenses de transport et de santé nécessaires.

Les prestations gouvernementales (aide sociale, pensions de retraite, pensions d'invalidité et assurance-emploi) ne suffisent pas pour couvrir l'augmentation du coût de la vie. La majorité des parents ont souligné qu'il était leur était devenu plus difficile de subvenir aux besoins de leurs enfants en raison de la déduction du supplément de la Prestation nationale pour enfants.

Alors qu'autrefois, on pouvait s'affranchir de la pauvreté en décrochant un emploi, dans l'économie actuelle, beaucoup d'emplois ne rémunèrent pas assez pour permettre de s'en sortir. Parmi les principales difficultés des travailleurs, les participants ont mentionné leur faible salaire, le nombre insuffisant d'heures de travail et les mises à pied. Les participants aux forums d'écoute et aux groupes de discussion ainsi que les répondants au sondage étaient très favorables à ce que tous les paliers de gouvernement facilitent l'accès à des emplois stables dans le cadre d'une importante initiative de réduction de la pauvreté, pourvu que ces emplois offrent une rémunération suffisante pour couvrir le coût réel de la vie à Ottawa.

Nous nous passons de bien des choses que d'autres considèrent comme des nécessités de la vie quotidienne.

Répondante au sondage

i) Accès à des logements sécuritaires et abordables

La grande majorité des participants s'inquiètent du manque de logements sécuritaires, propres et abordables. Bon nombre d'entre eux ont dit dépenser plus de 50 p. 100 de leur revenu annuel pour se loger. Des personnes âgées ont confié qu'elles devaient se résigner à vivre dans des complexes domiciliaires ou des immeubles à appartements où elles ne se sentaient pas en sécurité, afin d'avoir droit à une subvention locative. Des parents ont pour leur part décrit les logements locatifs mal entretenus où ils devaient vivre avec leurs enfants. Comme il y a trop peu de logements entièrement accessibles, beaucoup de personnes atteintes d'un handicap physique vivent dans un logement qui n'est pas adapté à leurs besoins. Les immigrants ont révélé que beaucoup de familles nombreuses n'ont d'autre choix que de s'entasser dans un petit appartement, les logements spacieux étant hors de leur portée. Les participants ont également souligné que, dans les zones rurales, les logements qu'habitent les résidents à faible revenu sont souvent dans un état lamentable et, parfois, ne sont même pas chauffés.

Bon nombre de participants ont indiqué, dans le cadre des groupes de discussion et dans leurs réponses au sondage, qu'ils n'avaient pas les moyens de payer le chauffage, l'électricité et d'autres services essentiels. Cette situation est de plus en plus inquiétante,

en raison d'une part de l'augmentation des tarifs des services et d'autre part, du fait que ces frais sont souvent en sus du loyer. Ce problème a été signalé par les résidents à faible revenu des zones urbaines comme des zones rurales. De plus, les résidents des zones rurales non desservies par Ottawa Hydro ont dit avoir l'impression d'assumer une part disproportionnée de la dette des services d'électricité en comparaison de leurs concitoyens des zones urbaines. Selon les participants, l'administration municipale et le gouvernement provincial devraient intervenir pour aider les résidents à acquitter des frais d'électricité qui ne cessent d'augmenter.

ii) Accès à des aliments adéquats et nourrissants

Les participants ont dit devoir faire des sacrifices pour arriver à payer leur loyer et leurs frais d'électricité et de chauffage, souvent au prix de se priver, et de priver leurs enfants, de repas et de collations nourrissants. Certains parents vont même jusqu'à se priver complètement de nourriture vers la fin du mois pour que leurs enfants puissent manger. Les participants ont donné des exemples des stratégies qu'ils suivent pour subvenir à leurs besoins nutritionnels et ont fait part de la frustration qu'ils éprouvent lorsqu'ils ne peuvent pas se permettre d'acheter des aliments santé, en particulier des fruits et légumes et des sources de protéines. Comme le prix des autres nécessités continue de grimper et que les salaires n'augmentent pas, les résidents à faible revenu sont de plus en plus nombreux à dépendre d'organismes communautaires, de programmes de repas à l'école et d'organismes de charité comme les banques alimentaires pour combler leurs besoins nutritionnels de base.

Je n'arrive pas à avoir des fruits et des légumes frais. Je n'en ai simplement pas les moyens, mais j'en ai besoin parce que je suis diabétique. Si le gouvernement pouvait aider les organismes sociaux à offrir plus de produits frais, ce serait fantastique. Ils coûtent vraiment trop cher.

Participant aux groupes de discussion

Je fais le plein de provisions une fois par mois, et à la fin du mois, le frigo est vide. Mais les enfants doivent manger trois fois par jour, tous les jours. Je ne peux jamais acheter de fruits. Les banques alimentaires nous donnent toujours le même macaroni au fromage. On ne peut pas nourrir des enfants seulement de macaroni au fromage.

Participant aux groupes de discussion

Je dois payer l'épicerie avec ma carte de crédit. Ça finit toujours par nous rattraper.

Participant aux groupes de discussion

iii) Accès au transport

Il y a un énorme besoin de transport gratuit ou subventionné. L'accès aux services de transport est essentiel à ceux qui cherchent du travail ou qui viennent d'obtenir un emploi. Nous n'avons pas accès aux services

qui sont offerts parce que nous n'avons pas les moyens de nous y rendre.

Participante aux forums d'écoute

Si vous ne deviez faire qu'une seule recommandation, de grâce, recommandez de subventionner les laissez-passer d'autobus.

Participante aux forums d'écoute

Tous les participants ont mentionné la nécessité de réduire les frais de transport. La plupart sont convaincus que, si les services de transport étaient plus abordables, la Ville pourrait réduire les dépenses de plusieurs de ses enveloppes budgétaires, puisque les citoyens à faible revenu seraient désormais en mesure de régler certains de leurs problèmes. Les difficultés d'accès au transport touchent toutes les personnes à faible revenu, réduisant leurs chances d'intégrer le marché du travail, de demeurer en bonne santé et de participer aux activités et à la vie communautaires. Pour l'ensemble des participants, le problème est avant tout d'ordre financier. Pour certains, en particulier les personnes handicapées et les personnes âgées, c'est également une question d'accessibilité et de fiabilité. Le coût élevé du transport en commun et du service Para Transpo force un grand nombre de résidents, plus particulièrement dans les régions rurales, à se priver d'autres nécessités de base pour assurer leurs déplacements.

iv) Accès à des vêtements adéquats et à des moyens de faire la lessive

Les participants ont souligné qu'ils avaient de la difficulté à se doter de vêtements adéquats et qu'ils n'avaient pas toujours les moyens de les laver. Ils s'inquiètent particulièrement de ne pas pouvoir habiller leurs enfants convenablement pour toutes les saisons et de ne pas avoir de vêtements corrects pour se rendre à des entrevues ou pour le travail.

Les francophones appartenant à des minorités ethniques ont mentionné le manque d'information sur la culture canadienne à l'intention des nouveaux arrivants au pays. Par exemple, bon nombre d'immigrants ne savent pas quels vêtements acheter pour l'été et pour l'hiver, ce qui a des répercussions sur l'image qu'ils projettent en entrevue, sur le bien-être de leurs enfants et sur la façon dont ils sont perçus par les autres.

On ne sait pas, lorsqu'on va acheter un manteau d'hiver, s'il sera assez chaud... Et on ne sait pas qu'on est supposé ajouter des collations et des friandises au lunch des enfants.

Participante aux groupes de discussion

Pour bon nombre de gens, particulièrement ceux qui n'ont pas de domicile fixe ou qui logent dans des maisons de chambres, l'accès à des machines à laver et à sécher le linge est un problème constant.

v) Accès aux soins, aux services de santé et aux ressources favorisant un mode de vie sain

Il a beaucoup été question de l'impact négatif de la pauvreté sur la santé des citoyens à faible revenu, qui ont de la difficulté à trouver des logements sécuritaires et en bon état ainsi qu'à bien se nourrir.

Les personnes à faible revenu n'ont pas les moyens d'acheter des médicaments en vente libre, et certains médicaments délivrés sur ordonnance, par exemple les produits contre les allergies, ne sont pas couverts par les régimes d'assurance-médicaments. La situation est encore plus inquiétante pour les personnes âgées et les personnes handicapées, dont les problèmes de santé plus complexes entraînent des frais supplémentaires qu'elles sont incapables d'assumer. Souvent, ces personnes ne peuvent pas obtenir les dispositifs d'aide à la vie quotidienne dont elles ont besoin par l'entremise de programmes gouvernementaux comme le Programme des appareils et accessoires fonctionnels.

Les soins dentaires et l'accès aux services de dentisterie préoccupent également un grand nombre de participants. La majorité de ceux qui ont pris part aux forums et aux groupes de discussion ont souligné le fait que les services dentaires subventionnés ne comprennent pas de soins préventifs et se limitent aux extractions d'urgence, ce qui représente un problème sérieux pour les personnes qui cherchent à intégrer le marché du travail et dont les dents sont en mauvais état, ainsi que pour les parents soucieux d'assurer la santé dentaire de leurs enfants.

J'avais une dentition parfaite. Je me brosse les dents et j'en prends bien soin, mais quand je suis devenue enceinte, j'ai commencé à avoir des caries. Ma seule option est de faire arracher mes dents cariées, mais j'aimerais garder mes dents. Ce serait bien d'avoir au moins un examen et un nettoyage par année. Être chef de famille monoparentale et pauvre ne devrait pas vouloir dire qu'il faut renoncer à avoir des dents saines. On devrait aussi pouvoir se nourrir.

Participante aux groupes de discussion

Le stress pose d'énormes problèmes, souvent au point d'entraîner une dépression ou d'autres problèmes de santé mentale. Les participants ont bien fait sentir combien il est difficile d'affronter la vie lorsque, mois après mois, on n'arrive pas à nouer les deux bouts, on doit dire à ses enfants qu'ils ne peuvent avoir les mêmes choses que leurs camarades, on voit grossir la pile de factures impayées et nourrir sa famille trois fois par jour devient un véritable défi.

Le Canada est un beau pays, mais le stress nous tue.

Participante aux groupes de discussion

b) Inclusion sociale

i) Accès aux services de loisirs et aux activités culturelles

Il ne suffit pas d'être en vie, il faut avoir une qualité de vie. On parle beaucoup d'inclusion et de participation. Êtes-vous capable de participer à la vie de votre communauté, ou restez-vous à l'écart parce que vous n'en avez pas les moyens?

Participante aux groupes de discussion

La majorité des participants considèrent les activités récréatives et culturelles comme un luxe. Les activités de loisirs sont souvent la première dépense que l'on coupe lorsqu'on a de la difficulté à nouer les deux bouts. Certains ont dit qu'ils ne pouvaient même pas participer aux activités gratuites organisées par les centres communautaires parce qu'ils n'ont pas accès à des services de transport. Pour les personnes handicapées, l'accessibilité physique des installations demeure un problème et les empêche de prendre part à de nombreuses activités.

ii) Participation communautaire et attitudes discriminatoires

En général, les participants se sont dits frustrés de voir augmenter le nombre et le montant des frais d'utilisation des services communautaires.

Chaque fois que vous imposez ou augmentez des frais de participation, vous excluez des gens pauvres.

Participant aux forums d'écoute

Bon nombre de participants s'inquiètent du fait que l'on réduise le nombre des commodités publiques comme les fontaines, les bancs de parcs, les toilettes publiques, etc., ou que l'on en restreigne l'accès. Ce problème touche plus particulièrement les sans-abri, les personnes âgées et les autres personnes à faible revenu qui se trouvent au centre-ville. Certains ont dit avoir l'impression d'être vus comme inutiles, voire inintelligents, et d'inspirer de la méfiance.

Les participants sont également nombreux à se sentir stigmatisés par leur statut de bénéficiaires de l'aide sociale et humiliés d'avoir à fournir une grande quantité de renseignements personnels à des fonctionnaires. C'est, en particulier, le cas des immigrants, qui sont souvent réticents à demander de l'aide sociale parce qu'il est contraire à leurs coutumes et à leur culture de révéler des détails sur leur vie, et que ce processus leur apparaît comme une ingérence. D'autres participants ont dit avoir été mal servis par des préposés à l'aide sociale, qui ne les rappelaient pas, étaient impolis, égarèrent des documents ou leur refusaient des prestations auxquelles ils avaient droit.

Il est très humiliant et gênant de demander des prestations ou de l'aide. Devoir demander de l'argent au gouvernement, c'est toujours une blessure pour l'amour-propre. Il faut faire la part des choses et se demander si on est prêt à sacrifier son estime de soi.

Participante aux groupes de discussion

Ce qui est différent pour les femmes immigrantes, c'est que dans leur culture, il est honteux de demander de l'aide sociale.

Participante aux groupes de discussion

On est stigmatisé quand on habite dans un logement social. On se fait traiter différemment.

Participante aux groupes de discussion

c) Accès à l'information

Plusieurs groupes ont mentionné le manque d'information sur les services de la Ville et la marche à suivre pour y avoir accès. Certains résidents des zones rurales ont signalé que pour eux, il s'agissait d'un problème important parce que leur centre de services à la clientèle n'est ouvert qu'une journée par semaine. Les participants trouvent frustrant de se faire donner l'adresse d'un site Web comme source d'information, puisque bon nombre de personnes à faible revenu n'ont pas d'ordinateur ni d'accès à Internet. De plus, les résidents des zones rurales ne peuvent pas toujours se rendre à une bibliothèque pour consulter Internet en raison de la distance à parcourir. De nombreux participants âgés n'étaient pas au courant de la possibilité d'obtenir de l'aide financière pour les services de santé et les services sociaux essentiels. Des membres de plusieurs groupes ne savaient pas qu'il était possible d'obtenir des subventions pour des activités de loisirs. Les immigrants et les néo-Canadiens qui doivent composer avec des obstacles linguistiques trouvent très difficile de se procurer de l'information sur les services municipaux et de faire comprendre leurs besoins.

J'ai tout perdu et je suis allée dans un refuge. J'aurais dû pouvoir obtenir des prestations pour l'établissement d'un nouveau domicile dans la collectivité, mais l'agent a dit « nous ne sommes pas une compagnie d'assurances ». Je n'ai jamais vu de documentation sur les prestations auxquelles les gens ont droit.

Participante aux groupes de discussion

Les agents ne vous disent pas à quoi vous avez droit. Vous devez le trouver vous-mêmes puis en faire la demande. Et même si vous avez droit à des prestations, ils vous ne les accordent pas toujours. Il faut alors revenir plusieurs fois pour les demander. Le système ne devrait pas fonctionner comme ça.

Participante aux groupes de discussion

Y a-t-il une stratégie derrière la stratégie? Comment la Ville entend joindre les immigrants, les familles? Il n'est pas facile pour eux d'avoir accès aux services de la Ville ni même de savoir quels sont les services offerts.

Participant aux groupes de discussion

C. Réactions d'ensemble à la version préliminaire des priorités des Services communautaires et de protection

On a demandé aux participants d'exprimer leur réaction initiale à la version préliminaire des priorités des Services communautaires et de protection (voir l'C). La majorité des participants se sont dits inquiets de ne voir dans le document aucune mention de la pauvreté ou des mesures à prendre pour y mettre fin, ni des problèmes qui touchent les personnes à faible revenu. La plupart sont d'avis qu'il faut d'abord répondre aux besoins essentiels des résidents avant d'envisager leur participation à la mise en œuvre des priorités. Il faut une vision à long terme pour réduire les problèmes de pauvreté systémiques.

Ces priorités seraient une très bonne chose... si les besoins de base étaient déjà comblés.

Participant aux forums d'écoute

Concentrez-vous sur les besoins essentiels. Que les gens aient d'abord de quoi manger, un logement décent et un peu d'argent dans leurs poches. Le reste, c'est du gâteau.

Participant aux forums d'écoute

Quand on fusionne plusieurs services municipaux en un seul, il est à prévoir que les problèmes des personnes à faible revenu ne se retrouveront pas dans les priorités. Ces priorités n'ont pas d'intérêt pour les personnes à faible revenu parce que le service ne tient pas compte de leurs besoins.

Participant aux forums d'écoute

Les réponses au sondage mettent également en lumière l'importance que les participants accordent aux besoins essentiels. En réponse à la question « *Quelle est la chose la plus importante que la Ville pourrait faire pour améliorer la situation des personnes à faible revenu à Ottawa?* », la grande majorité des participants ont répondu que ce serait d'aider à augmenter les revenus et à combler les besoins de base en matière de logement, de nutrition, de vêtements et de transport.

Les résidents des zones rurales ont clairement l'impression d'être les « grands oubliés » des priorités proposées. Ils voient ces priorités comme un plan urbain qui ne prend aucunement en considération leurs besoins particuliers, leur situation et les réalités de la vie rurale. À l'heure actuelle, l'infrastructure nécessaire pour concrétiser ces priorités dans les zones rurales n'existe pas, ou du moins, pas dans la même mesure qu'en zone urbaine.

De façon générale, les participants s'accordent pour dire que ces priorités sont étroitement liées, et que pour cette raison, leur mise en œuvre devrait se faire en bloc. Selon un nombre notable de participants, il est crucial que les priorités des Services

communautaires et de protection soient étroitement liées et conformes aux orientations et activités entreprises dans le cadre d'autres processus de planification de la Ville, notamment le Plan officiel, le Plan directeur des transports, la Stratégie économique, le Plan d'accessibilité municipal et le budget annuel.

Autre préoccupation commune : on trouve que les priorités sont vagues, qu'elles ne sont pas axées sur l'action et qu'elles ne sont pas mesurables. Il manque un élément clé : on n'explique pas comment les ressources seront réparties entre ces priorités et comment on compte mesurer les progrès réalisés.

D. Discussion sur les stratégies proposées

On a demandé aux participants aux forums d'écoute et aux groupes de discussion de faire des commentaires et des suggestions au sujet des priorités proposées des Services communautaires et de protection. Leurs commentaires sont résumés ci-dessous.

En outre, un exercice de classement effectué dans le cadre des forums d'écoute et les séances des groupes de discussion ont permis de préciser l'importance relative que revêtent les différentes priorités pour les citoyens à faible revenu. Dans la présente section, les priorités apparaissent dans l'ordre d'importance général que leur ont donné les participants. Il va de soi que certaines priorités sont apparues plus importantes à certains groupes qu'à d'autres. Ici encore, l'importance perçue des priorités est liée à une préoccupation pour les besoins de base.

a) Mobiliser la communauté pour prévenir l'itinérance

Il y aurait plus d'argent pour le système si les gens pouvaient avoir un logement stable.

Participant aux forums d'écoute

Bien que les participants aient été heureux d'apprendre que l'itinérance faisait partie des priorités retenues, ils ont fait valoir en grande majorité que cette stratégie était la plus floue et la moins substantielle de toutes. Tous les groupes étaient d'avis que cette priorité comporte une faille fondamentale en ce qu'elle n'est pas principalement axée sur l'aménagement de nouveaux logements abordables. La pénurie de logements adéquats et abordables a été soulevée par tous les groupes de discussion et représente à leurs yeux un problème majeur. De plus, selon la majorité des répondants au sondage, ce problème constitue le plus grand défi auquel sont confrontés les citoyens à faible revenu.

Les participants ont indiqué très clairement que les mesures à prendre pour résoudre le problème de l'itinérance sont, en premier lieu, d'offrir plus de logements abordables et de l'aide (notamment des subventions) pour sortir les sans-abri de la rue, et de leur fournir des services de soutien pour les aider à conserver leur logement. Plusieurs groupes ont mentionné qu'ils voudraient voir des objectifs précis en ce qui concerne le nombre de nouveaux logements subventionnés et logements avec services de soutien.

Je n'arrive pas à croire qu'il n'y a aucune mention du logement abordable dans les priorités.

Participant aux forums d'écoute

Les refuges ne sont pas la meilleure solution. Souvent, il suffirait de donner un peu d'argent à une personne en difficulté pour qu'elle puisse payer son loyer, s'acheter de quoi manger et éviter de se retrouver à la rue. Ce serait beaucoup moins coûteux que de l'envoyer dans un refuge.

Participant aux forums d'écoute

Les membres de plusieurs groupes ont émis l'opinion que l'inventaire proposé était d'une utilisation douteuse, sauf pour ce qui est de recenser les logements locatifs abordables qui sont disponibles. De nombreux participants s'interrogent aussi sur l'utilité des outils proposés, qu'ils voient comme un gaspillage de ressources municipales. D'après eux, il serait plus judicieux de confier cette activité à un organisme de bienfaisance.

Certains participants ont mis en doute la nécessité d'élaborer des plans de lutte contre l'itinérance pour différents segments de la population. D'autres approuvent cette stratégie parce qu'elle permettrait de répondre aux besoins particuliers de différents groupes. D'après bon nombre de personnes, le plan actuel, intitulé « Plan d'action pour prévenir et résoudre la question des sans-abri de la Ville d'Ottawa », est tout à fait valable, mais n'a pas été mis en œuvre dans son intégralité.

Tout au long de la consultation, on a suggéré des mesures précises que la Ville pourrait prendre pour résoudre le problème de l'itinérance et, en particulier, pour rendre cette stratégie plus pertinente aux yeux des citoyens à faible revenu, y compris les sans-abri. Les participants s'entendent clairement pour dire que la stratégie doit comprendre un plan d'action visant à accroître le nombre de logements abordables à vendre ou à louer, notamment de logements avec services de soutien, à offrir davantage de subventions locatives et à augmenter les recours pour éviter les expulsions. Il est suggéré d'inclure les stratégies spécifiques ci-dessous dans le plan de mise en œuvre de cette priorité.

- Vu que l'itinérance est directement liée à l'insuffisance du revenu, augmenter les prestations gouvernementales de manière à ce qu'elles soient plus représentatives du coût réel de la vie, et recommander une augmentation du salaire minimum;
- Que la Ville envisage en priorité d'offrir de l'aide financière pour le loyer, l'électricité, le chauffage et les paiements hypothécaires des citoyens à faible revenu;
- Faciliter l'accès aux subventions locatives pour les locataires des logements sociaux et pour les personnes inscrites sur la liste d'attente des logements sociaux;
- Réduire la durée moyenne d'attente des personnes inscrites sur la liste d'attente des logements sociaux à un maximum de deux ans;
- Appuyer le contrôle ou le gel des loyers;
- Créer de nouveaux logements avec services de soutien, et de nouveaux services de soutien pour les logements existants, en particulier pour les personnes atteintes de troubles mentaux ou d'une déficience intellectuelle;

- Offrir davantage de fonds d'immobilisations et de fonctionnement en vue de la création de logements abordables, et travailler en partenariat avec les groupes communautaires et le secteur privé afin de libérer des fonds d'immobilisations et de fonctionnement supplémentaires;
- Élaborer des politiques et des mécanismes de soutien qui facilitent l'accès à la propriété, particulièrement dans les banlieues;
- Préserver les logements abordables existants en empêchant qu'ils soient convertis ou démolis;
- Encourager la location avec option d'achat, les coopératives de logement, les petits studios et d'autres modèles rentables;
- Encourager l'aménagement d'appartements dans des maisons privées par des politiques et des mesures d'incitation financières;
- Convaincre des entreprises et des donateurs privés d'appuyer la création de logements abordables;
- Convertir les immeubles non utilisés en logements abordables;
- Élaborer un plan en vue d'accroître le nombre de logements abordables qui sont accessibles aux personnes ayant divers types de handicaps.

Les participants ont également souligné le coût élevé de l'électricité et du chauffage, qui représente une part croissante des problèmes d'accès au logement. Bon nombre d'entre eux consacrent plus de 30 p. 100 de leur revenu à leur loyer ou à leur hypothèque, ce à quoi s'ajoute l'électricité et le chauffage, dont le coût s'élève à plusieurs centaines de dollars par mois durant l'hiver. Plusieurs participants ont confié que leur logement n'était pas chauffé, ou qu'ils avaient perdu leur logement parce qu'ils n'avaient pas les moyens de payer le loyer et le chauffage. Une stratégie prioritaire qui vise à réduire le nombre de sans-abri doit prévoir des mesures pour aider les citoyens à faible revenu à assumer le coût croissant de ces services.

Les résidents des zones rurales ont mentionné les défis particuliers que pose le manque de logements abordables à l'extérieur du noyau urbain et des banlieues. Les personnes âgées qui disposent d'un revenu fixe et les autres citoyens à faible revenu se voient souvent forcés de quitter leur communauté pour s'établir en ville parce qu'ils ne trouvent pas de logements abordables. Cette priorité devrait prévoir une stratégie pour créer des logements abordables dans les communautés rurales. Il faudrait, entre autres, modifier les règlements actuels qui limitent la capacité des résidents des zones rurales à créer des logements abordables (par exemple, les propriétaires fonciers n'ont plus le droit de diviser une terre en vue de faire construire une maison pour un membre de leur famille. De plus, certaines pratiques courantes dans le noyau urbain ne s'appliquent pas aux zones rurales, notamment l'exemption des droits d'aménagement pour la construction de logements abordables).

Selon de nombreux participants, le mauvais état des logements constitue un problème sérieux, et dans certains cas, contribue directement à celui de l'itinérance. Ils encouragent la Ville à imposer des normes d'entretien minimal. On s'inquiète en particulier de l'insalubrité de certains immeubles de logements sociaux. La Ville doit, en priorité,

remettre les logements abordables existants dans un état conforme aux normes minimales d'entretien.

Plusieurs participants ont recommandé que la Ville ajoute à cette priorité une stratégie de lutte contre le syndrome « pas dans ma cour », ainsi qu'une stratégie d'intervention visant à encourager les paliers supérieurs de gouvernement à financer des projets de logement abordable.

Enfin, les membres de plusieurs groupes de discussion, dont des personnes sans domicile fixe, se préoccupent des conditions de vie des sans-abri qui se retrouvent dans les refuges ou dans la rue. En particulier, on souligne le surpeuplement des refuges et le manque de sécurité pour les clients et leurs effets personnels. Les gens sont frustrés de devoir aller de refuge en refuge et de « courir de droite à gauche » pour arriver à combler leurs besoins essentiels. Les allocations pour besoins personnels sont très modestes et ne permettent pas aux gens de se procurer les nécessités de base. Il est souvent difficile d'obtenir de l'aide financière pour la transition d'un refuge à un logement permanent; en particulier, bon nombre de personnes ont de la difficulté à obtenir des Prestations pour l'établissement d'un nouveau domicile dans la collectivité. Cette priorité devrait prévoir un plan d'action visant à améliorer les conditions de vie dans les refuges et dans la rue pour les sans-abri.

b) Services à l'enfance

Pour les participants aux forums d'écoute et aux groupes de discussion, les services à l'enfance constituent une priorité très importante. Ils trouvent très inquiétant le nombre de familles qui vivent dans la pauvreté, et soulignent la nécessité de remédier aux effets de la pauvreté sur les enfants dans le cadre d'une stratégie clé de prévention axée sur le sain développement. La recherche a clairement démontré le coût social et financier à long terme de l'inaction face à la pauvreté infantile.

La pauvreté mène à la désintégration des familles.

Participant aux forums d'écoute

Des membres de plusieurs groupes étaient foncièrement opposés à l'appellation « services à l'enfance », qu'ils voudraient voir remplacer par « services à la famille ». Comme les enfants ne vivent jamais seuls, bon nombre de participants étaient d'avis que cette priorité devrait prévoir explicitement de l'aide pour les parents, de façon à préserver plutôt qu'à éroder l'intégrité de la famille.

Selon la grande majorité des participants, la clé de cette stratégie serait d'assurer aux parents un revenu suffisant pour subvenir aux besoins de leurs enfants, c'est-à-dire un salaire décent ou des prestations gouvernementales qui tiennent compte du coût réel de la vie. Si les familles pouvaient compter sur un revenu et un logement stables, le reste irait de soi. La mise en œuvre de cette stratégie doit permettre d'améliorer la situation financière des parents, qu'ils choisissent de demeurer à la maison pour s'occuper de leurs enfants ou de travailler à l'extérieur. Il manque à cette priorité un plan visant à aider les parents à accéder à un revenu adéquat pour qu'ils puissent subvenir aux besoins de leurs

enfants. Pour être efficace, cette priorité doit comprendre une stratégie de soutien aux parents. Il faut assurer les nécessités de base aux familles, notamment un revenu, un logement, de la nourriture, des vêtements, des services de transport et les soins de santé nécessaires. Plusieurs participants ont fait remarquer qu'il n'est fait aucune mention, dans la priorité « services à l'enfance », du supplément de la Prestation nationale pour enfants que l'on déduit du montant des prestations d'aide sociale, ni de l'insuffisance de ces prestations en général. Plus précisément, les participants recommandent de cesser de déduire le supplément de la Prestation nationale pour enfants des chèques d'aide sociale, de ramener le montant des prestations d'aide sociale au niveau de 1995, d'accroître le revenu des familles dans le cadre de la priorité « Une ville qui travaille », d'offrir davantage de logements abordables et de subventions locatives, de faciliter l'accès à des aliments nourrissants et d'intercéder en faveur de l'augmentation des transferts gouvernementaux.

Nous allaitons nos bébés, mais nous avons le ventre vide. Nous voulons d'abord nous assurer que nos enfants auront de quoi manger jusqu'à la fin du mois.

Participante aux groupes de discussion

Plusieurs participants et groupes ont souligné l'immense besoin de places subventionnées en garderie et de services de garde plus souples. L'accès aux services de garde est le problème le plus souvent soulevé par les participants dans le cadre de cette priorité.

J'étais ici depuis quinze jours et j'ai trouvé un emploi à plein temps dans un restaurant-minute. Maintenant, j'ai un enfant dont je m'occupe à plein temps. Je reçois 725 \$ par mois de l'assurance-emploi et mon loyer est de 725 \$. Il ne me reste rien pour vivre. Je ne peux pas payer une gardienne. J'ai frappé à la porte de plusieurs garderies. Ils m'ont dit que j'aurais dû m'inscrire avant la naissance du bébé et que maintenant, je dois attendre deux ans. Je ne savais pas. Je voudrais travailler, ou retourner à l'école, mais aucune garderie ne veut prendre mon enfant. Je ne peux rien faire. Je connais plusieurs autres femmes qui ont besoin de services de garde pour un enfant de moins de un an et qui sont sur une liste d'attente. Elles aussi sont obligées de rester à la maison. Nous ne pouvons pas nous en sortir sans services de garde.

Participante aux groupes de discussion

Les garderies rendent la vie difficile aux parents seuls. Les listes d'attente sont longues. Même quand on est sur la liste, on doit attendre deux ou trois ans. Et pendant ce temps, les enfants grandissent. Quand on finit par avoir une place pour nourrisson, notre enfant n'est plus un nourrisson. Il n'y a pas de garderies pour les enfants de plus de dix ans, mais on ne peut pas laisser un enfant de cet âge seul.

Participante aux groupes de discussion

En particulier, les participants ont fermement exprimé leur souhait que la stratégie des services à l'enfance permette de combler les besoins suivants en matière de services de garde :

- Plus de places subventionnées en garderie, en particulier pour les nourrissons;
- Plus de places dans des garderies agréées;
- Plus de souplesse au niveau des heures de disponibilité des services de garde, compte tenu de la réalité des horaires de travail d'aujourd'hui (travail par quarts, de nuit, etc.);
- L'accès aux services de garde pour les travailleurs à temps partiel;
- Plus de services de garde pour les francophones;
- Des services de garde occasionnels à prix modique pour permettre aux parents d'aller à des rendez-vous ou des entrevues (un grand nombre de personnes à faible revenu ne peuvent pas compter sur des voisins, des parents ou des amis pour garder leurs enfants);
- Plus de services de garde adaptés à différentes cultures;
- Plus de services de garde dans les zones rurales (ces services devront tenir compte des réalités de la vie rurale, notamment le travail saisonnier et les heures de travail habituelles des agriculteurs);
- L'amélioration des normes de sécurité des services de garde;
- Des services de garde pour les enfants de plus de dix ans;
- Une politique qui permettrait aux parents de demeurer à la maison pour s'occuper d'un nourrisson sans perdre les places en garderie de leurs autres enfants;
- Plus de services de garde pour les enfants handicapés.

De nombreux participants ont suggéré d'inclure explicitement des mesures d'aide aux parents dans la priorité « services à l'enfance ».

Il devrait y avoir un plan de soutien aux parents. On ne peut pas aider les enfants sans d'abord aider leurs parents.

Participant aux forums d'écoute

Les mesures d'aide envisagées par les participants s'adresseraient aux parents d'enfants de tous âges, de la naissance à l'adolescence. Les parents doivent être mieux informés des services qui leur sont offerts, à eux et à leurs enfants, et doivent avoir des gens à qui parler et demander conseil. Les participants sont également d'avis que cette priorité devrait comprendre des programmes de prévention pour les femmes enceintes, dans le but de leur assurer une nutrition adéquate et l'accès aux services sociaux et de santé nécessaires. On se préoccupe des longues heures de travail qui empêchent un grand nombre de parents de passer suffisamment de temps avec leurs enfants. Il faudrait aborder ce problème dans le cadre de la priorité « Une ville qui travaille ». Les parents d'enfants handicapés ont besoin d'une aide supplémentaire pour subvenir aux besoins de tous leurs enfants, y compris ceux qui n'ont pas de handicap. Les participants ont également souligné la nécessité d'offrir une plus vaste gamme de services de soutien aux parents d'enfants handicapés (par exemple, plus d'heures de soins à domicile, de services d'entretien ou de services de gestion familiale) pour leur permettre de répondre aux

besoins de leurs enfants. Il est très important d'appuyer les services communautaires existants, qui constituent aux yeux des participants une ressource essentielle pour les familles. La grande importance des centres communautaires, des services à la famille et des services de loisirs a aussi été souvent mentionnée.

Les participants ont discuté de l'importance d'offrir plus d'activités récréatives et culturelles aux enfants de tous âges. À cet égard, ils ont été heureux de voir une stratégie d'activité physique et d'accès à la culture au nombre des priorités proposées. Comme les classes se terminent souvent en milieu d'après-midi, on a un grand besoin de clubs, de groupes de jeu et d'activités de toutes sortes pour les enfants et les adolescents. Cependant, même avec des subventions, le coût de ces activités et les dépenses connexes demeurent hors de portée pour de nombreuses familles. La majorité des participants ont recommandé de modifier les critères d'octroi des subventions ou d'éliminer les frais d'utilisation. De façon générale, ils se sont dits satisfaits des parcs et des terrains de jeu de la Ville, qu'ils considèrent comme une importante ressource à préserver pour contribuer à remplir les besoins sociaux des jeunes. Des membres de plusieurs groupes ont mentionné l'importance des clubs de devoirs pour les enfants et les adolescents.

Les participants approuvent le fait que les priorités prévoient une collaboration avec les écoles dans plusieurs dossiers. À leur avis, il suffirait, pour remédier à bon nombre des problèmes que les priorités visent à résoudre, de réinjecter dans le système scolaire les fonds qui lui ont été retirés au cours des dernières années. Il faut également, selon eux, élaborer de meilleures stratégies afin d'optimiser l'expérience vécue par les élèves à l'école, notamment en ce qui a trait aux horaires d'autobus, à l'accès aux installations de loisirs de l'école (sports, clubs, etc.), aux programmes de repas à l'école (petit déjeuner, déjeuner et collations), aux activités de mi-journée (p. ex. s'assurer que les élèves de familles à faible revenu ne sont pas tenus à l'écart), aux « journées pizza » (meilleur encadrement pour éviter l'exclusion sociale), et au soutien offert aux enfants à l'extérieur de l'école pour les aider à donner leur meilleur rendement (clubs de devoirs, etc.). Ils suggèrent à la Ville et aux conseils scolaires de travailler avec des entreprises privées et des groupes communautaires en vue d'apporter certaines de ces améliorations. Ces questions concernent également la priorité « alphabétisation et apprentissage ».

Les participants dans leur ensemble se préoccupent du fait que les priorités proposées, et en particulier la priorité « services à l'enfance », ne prévoient pas de mesures ciblées pour les adolescents. La santé et le développement des adolescents, en particulier, revêtent à leurs yeux une très grande importance, et devraient être explicitement inclus dans les services à l'enfance. Les participants s'inquiètent en premier lieu des problèmes de santé mentale, notamment la dépression et le suicide. Cette priorité devrait prévoir :

- plus de services de soutien en santé mentale;
- une stratégie visant à créer de nouveaux programmes et services communautaires (loisirs, etc.) pour les adolescents;
- de l'aide pour les parents d'adolescents;
- des mesures de soutien pour encourager les adolescents à terminer leurs études;
- de meilleurs programmes pour faciliter la transition de l'école au marché du travail;

- la création de nouvelles possibilités d'emploi pour les jeunes, en portant une attention particulière à la pénurie d'emplois dans les régions rurales;
- un meilleur soutien pour les jeunes qui souhaitent apprendre un métier;
- des possibilités concrètes de participation à la planification communautaire pour les jeunes;
- de meilleurs programmes pour les jeunes « à risque »;
- un plus grand nombre de travailleurs sociaux pour intervenir auprès des jeunes de la rue.

Les jeunes font des dépressions, ils ne voient jamais leurs parents parce que ceux-ci travaillent sans arrêt. Il y en a qui se suicident. Les jeunes sont stressés. Ils ne savent pas qui ils sont et ce qu'ils veulent faire de leur vie. C'est un problème énorme.

Participante aux forums d'écoute

Les participants francophones se soucient beaucoup du manque de services en français pour les enfants, les adolescents et les familles. En particulier, le manque de places dans les garderies francophones a pris l'ampleur d'une crise.

Les participants ont déterminé qu'il faut ajouter à cette priorité des mesures de soutien aux familles des enfants handicapés. La situation actuelle de ces familles est une lutte de tous les jours pour obtenir les services et l'aide les plus élémentaires. Étant donné que le nombre de résidents d'Ottawa qui ont un handicap est à la hausse, les participants croient que la Ville devrait se faire un devoir d'aider ces familles. Il est encore plus difficile pour les familles francophones d'assurer le soutien nécessaire à leurs enfants handicapés en raison du manque de services appropriés. Il faut également davantage d'éducation publique sur l'intégration des enfants et des adolescents handicapés et de leurs familles.

Les immigrants récents et les parents appartenant à une minorité ethnique ont signalé que la priorité « services à l'enfance » ne prévoit aucune forme de soutien pour ces segments de la population. Plusieurs immigrants récents ont dit avoir de la difficulté à obtenir de l'information sur les places subventionnées en garderie (certains n'étaient même pas au courant de l'existence de ce service). D'autres ont le sentiment qu'on n'accorde aucune importance à la création et à la disponibilité de services de garde et de programmes communautaires sensibles aux différences culturelles ou exploités par des membres de minorités ethniques.

Les résidents des zones rurales se soucient en particulier du fait que cette priorité ne tient pas compte des différences entre les différentes localités ni de la distance entre les zones rurales et urbaines. On trouve peu de services à l'enfance dans les localités rurales; de nombreux résidents doivent se rendre en ville ou en banlieue pour faire garder leurs enfants. Ces résidents trouvent également problématique le fait que les processus actuels de planification des services se basent sur le nombre de clients potentiels ou la densité de population. À moins d'un changement à cet égard, les régions rurales ne répondront jamais au « critère » d'un besoin critique de services supplémentaires.

Selon certains participants, il serait utile d'encourager les activités intergénérationnelles en faisant le pont entre la stratégie « services à l'enfance » et la stratégie « bien vieillir ». Enfin, on a rappelé les besoins des enfants et des adolescents. La priorité « services à l'enfance » devrait inclure des stratégies ciblées visant à assurer davantage de soutien à ces enfants qui, souvent, ne disposent pas du même soutien naturel dans leur entourage que les autres jeunes.

c) Une ville qui travaille

Dans l'ensemble, il se dégage des forums d'écoute, des groupes de discussion et des réponses au sondage un appui sans équivoque à une stratégie visant à accroître les possibilités d'emploi. Toutefois, on s'accorde clairement pour dire que cette priorité, dans sa formulation actuelle, passe sous silence le fait qu'obtenir un emploi ne signifie plus nécessairement sortir de la pauvreté. Une proportion notable des participants travaillait au moment de la consultation et vivait toujours dans la pauvreté.

Je travaille, mais je suis encore pauvre.

Participante aux groupes de discussion

Les participants ont fortement recommandé à la Ville d'inclure dans l'énoncé de cette priorité la création d'emplois assurant un revenu suffisant, c'est-à-dire permettant de couvrir le coût réel de la vie à Ottawa, et l'accès à ces emplois. Certains participants s'inquiètent d'une tendance observée au cours des dernières années, soit la détérioration des conditions de travail et les pressions exercées sur les personnes à faible revenu pour qu'elles acceptent des emplois marginaux. Cette priorité devrait comprendre une stratégie claire en vue de faire adopter une politique municipale sur la suffisance du revenu, d'appuyer la hausse du salaire minimum, afin qu'il reflète le coût réel de la vie, de plaider en faveur d'heures et de conditions de travail raisonnables et d'encourager la création d'emplois viables et stables à Ottawa.

Certains participants ont également fait remarquer que cette priorité n'implique pas de reconnaissance claire du fait que certaines personnes ne peuvent pas travailler pour subvenir à leurs besoins, notamment celles qui sont atteintes d'un handicap grave. De plus, bon nombre de participants ont émis l'opinion que les politiques qui obligent les gens à travailler ne respectent le choix légitime d'une mère ou d'un père qui décide de rester à la maison pour élever ses enfants. Ce point est particulièrement important, vu que les familles monoparentales forment l'un des groupes visés par cette priorité. La Ville doit clarifier sa position à l'égard des parents au foyer. Il faut assurer un soutien concret afin de rendre ce choix possible et encourager les paliers supérieurs de gouvernement à adopter de meilleures politiques d'aide à la famille qui s'adressent tant aux parents au foyer qu'à ceux qui travaillent à l'extérieur.

Les participants ont souligné l'importance d'une stratégie relative aux besoins de base pour que la mise en œuvre de cette priorité fonctionne. Certains services sont offerts, mais un grand nombre de personnes à faible revenu passent à travers les mailles du filet. Les citoyens à faible revenu ont d'énormes obstacles à surmonter pour trouver et

conserver un emploi s'ils n'ont pas un logement stable, assez à manger et de quoi se vêtir convenablement, et s'ils n'ont pas de téléphone. Pour ceux qui ont des enfants, il est absolument essentiel d'avoir accès à des services de garde adéquats, y compris quand leurs enfants sont malades. La grande majorité des participants ont fait valoir que l'accès à des services de transport subventionné était d'une importance cruciale pour ceux qui cherchent à obtenir et à conserver un emploi. Les membres de plusieurs groupes de discussion ont mentionné les soins dentaires parmi les facteurs permettant de trouver et de conserver un emploi.

Il faut avoir des dents présentables pour trouver un emploi, surtout dans les services à la clientèle. Personne ne va vous embaucher si vous avez les dents gâtées.

Participant aux groupes de discussion

Je travaillais à plein temps mais ça me coûtait 200 \$ par mois pour chauffer mon logement. J'ai demandé à l'aide sociale de m'aider mais ils m'ont dit qu'ils ne pouvaient pas. Je me suis retrouvée dans un refuge. J'ai tout perdu – mon emploi, ma place en garderie....

Participant aux groupes de discussion

De l'avis de membres de la plupart des groupes de discussion, cette priorité devrait mettre davantage l'accent sur la formation menant à des possibilités concrètes d'emploi. En outre, de nombreux répondants au sondage ont indiqué que la chose la plus importante que la Ville pouvait faire pour améliorer leur situation serait d'offrir plus de possibilités de formation professionnelle débouchant directement sur un placement. De telles mesures faciliteraient grandement l'accès au marché du travail. Bon nombre de membres des groupes de discussion ont constaté qu'à l'heure actuelle, les domaines dans lesquels on offre une formation mènent à peu de possibilités d'emploi. Plusieurs ont relaté qu'ils avaient terminé un cours de formation pour constater au bout du compte qu'il n'y avait pas d'embauche. La situation est décourageante. Les participants ont recommandé un certain nombre d'améliorations à apporter aux options en matière de formation dans le cadre de cette priorité :

- Offrir une gamme complète d'options de formation à tous les citoyens qui en ont besoin, et pas seulement à certains groupes-cibles. À l'heure actuelle, un grand nombre de personnes passent à travers les mailles du filet, en particulier les petits salariés qui aimeraient améliorer leur situation;
- Assouplir les options de formation, par exemple, offrir la possibilité de mettre ses compétences à jour plutôt que de suivre un programme complet;
- Offrir plus de cours d'anglais et de français en milieu communautaire aux citoyens unilingues et aux immigrants. Ne pas être bilingue constitue un énorme obstacle pour les demandeurs d'emploi;
- Offrir des cours de formation permettant de satisfaire à des exigences professionnelles de base, par exemple une formation sur le SIMDUT, sur les rudiments de l'informatique, etc.
- Permettre aux apprenants de suivre un cours supplémentaire ou une autre formation si la formation initiale ne débouche pas sur un emploi. Par exemple, de

nombreuses personnes qui avaient suivi une formation en vue d'obtenir un emploi dans le secteur de la haute technologie n'ont pas réussi à se placer par suite de l'implosion de ce secteur. Ces personnes se sont fait dire qu'elles n'avaient pas droit à une deuxième formation.

La Ville doit clairement assouplir ses plans de soutien à l'emploi. Si le plan A ne fonctionne pas, il faut qu'il y ait un plan B pour que les gens ne se retrouvent pas le bec à l'eau. Il ne peut pas y avoir une seule option. Les gens sont obligés de chercher du travail, mais la Ville doit aussi avoir des plans pour que les gens puissent se préparer. Nous faisons ce que nous pouvons pour sortir de la pauvreté, mais si on ne nous donne aucune chance, nous restons pauvres, fin de l'histoire.

Participante aux groupes de discussion

Les participants ont abondamment discuté des obstacles à l'emploi auxquels sont actuellement confrontés les bénéficiaires de l'aide sociale. Selon eux, le système actuel contribue à maintenir les gens dans la pauvreté en raison de l'insuffisance du revenu maximum que peuvent toucher les bénéficiaires et du fait que les loyers des logements sociaux augmentent dès que le revenu des locataires s'accroît. Pour être efficace, la priorité « une ville qui travaille » doit inclure un plan d'action visant à réduire ces obstacles à l'emploi. Si l'on n'aide pas les personnes qui quittent les programmes d'aide sociale, notamment en prolongeant leur droit d'accès aux soins de santé et aux médicaments gratuits, cette priorité ne donnera pas lieu à des changements durables. Les participants ont fait les recommandations suivantes, dont certaines pourraient être mises en œuvre par la Ville et d'autres requièrent une intercession auprès du gouvernement provincial :

- Assurer un meilleur soutien pour la transition du programme Ontario au travail ou du POSPH au marché du travail, notamment l'accès gratuit aux services de transport, des médicaments gratuits, etc.;
- Le programme de placement communautaire devrait offrir plus de soutien ainsi que des subventions et des prêts optionnels;
- Assurer un meilleur soutien, notamment de l'aide pour payer les frais de transport, afin que les personnes qui cherchent du travail puissent subvenir à leurs besoins de base;
- Assouplir les dispositions du programme PISTE pour permettre aux participants de conserver une plus grande part de leur revenu, les restrictions actuelles étant trop sévères;
- Veiller à ce que les participants au programme de bénévolat acquièrent des compétences utiles;
- Réduire les tracasseries administratives (paiements excédentaires, etc.), qui semblent augmenter lorsqu'un bénéficiaire d'Ontario au travail ou du POSPH travaille, et qui ont un effet dissuasif.

Les participants ont été heureux de constater que cette priorité tient compte du fait que les divers segments de la population font face à différents obstacles et que leurs besoins en matière d'emploi varient. De nombreux participants ont dit que les groupes-cibles étaient

une bonne chose à condition de ne pas nuire à d'autres segments de la population, notamment les personnes handicapées. Les services ne devraient pas être destinés à un seul groupe. Toutes les personnes qui cherchent à accroître leur revenu devraient avoir accès à des cours, des ateliers de formation et des possibilités d'emploi. En particulier, on s'inquiète du fait qu'un grand nombre de petits salariés ne puissent pas suivre une formation ni obtenir de l'aide financière à cette fin.

Selon plusieurs, il est important de désigner les jeunes comme un groupe-cible, en particulier les jeunes vivant dans les zones rurales où les possibilités d'emploi sont limitées. Les participants croient que la Ville devrait offrir aux jeunes, et plus particulièrement à ceux qui viennent de terminer leurs études, un plus large éventail de possibilités pour acquérir de l'expérience de travail. La Ville devrait également continuer d'appuyer les programmes d'échanges de travail et de bénévolat qui permettent aux jeunes d'établir des contacts, d'obtenir de l'expérience, d'acquérir des valeurs professionnelles, etc. De plus, les participants croient que, sans accès à l'éducation, cette priorité ne pourra pas aider les adolescents et les jeunes adultes qui sont sans travail ou qui ne possèdent pas de compétences à trouver des emplois décents. Sans instruction, ces citoyens demeureront confinés dans des emplois mal rémunérés.

Les chefs de famille monoparentale voient comme un bon début le fait d'être désignés comme un groupe-cible dans le cadre de la priorité « une ville qui travaille ». Les participants ont réitéré la nécessité de lier plus étroitement cette priorité à celle des services à l'enfance, car il est essentiel d'avoir accès à des services de garde adéquats pour pouvoir intégrer le marché du travail, particulièrement dans le cas des parents seuls. Ils ont également besoin de services de garde quand leurs enfants sont malades, puisque les enfants malades ne sont pas acceptés dans les garderies. L'année complète de congé de maternité est vue comme une bonne politique, mais il demeure que bon nombre de femmes n'ont pas les moyens de demeurer à la maison pendant un an. Ici encore, les participants ont rappelé le besoin de services de garde pour les nourrissons.

Nous devons aider les familles de travailleurs à faible revenu à joindre les deux bouts, sinon elles n'auront d'autre recours que l'aide sociale.

Répondant au sondage

Les immigrants récents approuvent sans équivoque leur désignation comme un groupe-cible, qu'ils considèrent comme une étape importante pour faciliter leur intégration. Toutefois, la Ville doit assurer un meilleur soutien aux professionnels immigrants afin de les aider à faire reconnaître les diplômes et l'expérience qu'ils ont obtenus à l'étranger. Selon les immigrants récents, il faut également établir des liens entre la priorité « une ville qui travaille » et la priorité « alphabétisation et apprentissage », en particulier pour aider les personnes qui ne parlent pas anglais. Comme les nouveaux immigrants n'ont souvent pas de réseau, la Ville doit les aider à s'établir afin d'accroître leurs chances de trouver du travail, particulièrement après avoir suivi une formation. Certains participants ont souligné la nécessité d'améliorer les cours d'anglais et de français langue seconde, particulièrement aux niveaux plus avancés et pour l'apprentissage de la terminologie spécialisée. La Ville devrait inclure dans cette priorité une stratégie d'intervention visant

à inciter les paliers supérieurs de gouvernement à modifier les politiques afin de lever les obstacles qui empêchent les immigrants d'obtenir et de conserver des emplois décents.

Partout où nous allons, nous nous faisons dire que nous ne sommes pas qualifiés parce que nous sommes des immigrants. Dès que nous passons la porte, nous sommes étiquetés, et ils ne nous embauchent pas. Il faut un intermédiaire pour nous jumeler avec des employeurs, sinon c'est un gaspillage de fonds publics.

Participant aux groupes de discussion

Les résidents des zones rurales se sentent essentiellement exclus de la priorité « une ville qui travaille », puisque celle-ci ne prévoit aucun plan de diversification de l'emploi en région rurale. De nombreuses fermes familiales sont acculées à la faillite, et il existe peu d'autres possibilités de travail dans ces régions. Les résidents se disent très inquiets des éventuels obstacles que l'harmonisation des règlements municipaux pourrait poser aux stratégies économiques rurales comme le développement de l'agrotourisme. L'imposition de nouvelles redevances, les règlements sur la distribution de l'eau et les règlements en matière de zonage, par exemple, font qu'il est plus difficile pour les résidents des zones rurales d'ouvrir un commerce ou même de permettre l'utilisation de leurs terrains à des fins communautaires comme des activités de loisirs.

Les agriculteurs sont riches sur papier parce qu'ils ont des terres, mais ils n'ont pas d'argent.

Participant aux groupes de discussion

Les participants handicapés ont exprimé d'un commun accord qu'ils se sentaient totalement exclus de la priorité « une ville qui travaille ». Ils ont révélé qu'ils faisaient souvent l'objet de préjugés et de discrimination de la part des employeurs, qu'on accordait peu de considération à leurs besoins et que les mesures d'adaptation étaient rares. Ces participants s'inquiètent aussi du fait que les programmes visant à aider les personnes handicapées à intégrer le marché du travail subissent des compressions ou sont complètement abolis. Les participants francophones se soucient en particulier du peu d'attention que l'on prête aux personnes atteintes de troubles d'apprentissage ou d'une déficience intellectuelle. Bon nombre de personnes ont une déficience qui n'est pas évidente à première vue, et subissent pour cette raison l'incompréhension de leur employeur qui les voit comme incapables d'accomplir leurs tâches alors qu'elles n'avaient peut-être besoin que d'une formation un peu plus longue.

Les participants ont fait de nombreuses suggestions concernant l'aide à la création de petites entreprises et au développement économique communautaire, en particulier pour les personnes en marge de la population active. De l'avis des participants, les petites entreprises renforcent l'économie et la diversité des communautés. Ils encouragent la Ville à appuyer la création de petites entreprises de la même façon qu'elle appuie les secteurs traditionnels de l'économie.

Enfin, deux groupes ont recommandé que la Ville cesse de sous-traiter des emplois municipaux. Lorsqu'on sous-traite le poste de quelqu'un et que cette personne est réembauchée par l'entremise d'une agence, elle ne touche qu'une partie de son revenu initial et perd la majeure partie de ses avantages sociaux. Cette pratique contribue à la détérioration des conditions de travail à Ottawa et doit cesser.

d) Stratégie d'activité physique

En ce qui concerne les loisirs et la culture, les personnes à faible revenu se sentent exclues et c'est un gros problème. On reste à l'écart et on attend que quelque chose tombe du ciel parce qu'on n'a pas les moyens de participer. C'est frustrant pour les parents seuls parce que, en tant qu'adultes, ils peuvent se débrouiller, mais c'est difficile pour leurs enfants. Très difficile.

Participante aux groupes de discussion

La majorité des participants croient qu'il est important d'adopter une stratégie d'activité physique, et que celle-ci pourrait contribuer à réduire des problèmes de santé coûteux. Compte tenu en particulier de la hausse du taux d'obésité chez les jeunes, il faut offrir aux enfants et aux adolescents des endroits où ils peuvent faire de l'exercice et la possibilité de participer à diverses activités. Toutefois, sans accès gratuit aux complexes sportifs et aux installations récréatives, les citoyens à faible revenu ne peuvent pas profiter de cette stratégie. Les participants ont mentionné à maintes reprises la nécessité de rendre les subventions aux loisirs plus accessibles, et ont fait plusieurs suggestions pour améliorer la structure actuelle de ces subventions. Certains participants ont indiqué qu'ils ne peuvent pas obtenir de subventions, parce qu'ils ne sont pas en mesure de payer leur portion des frais d'utilisation. Les participants aimeraient que ce programme permette de verser des paiements fixes échelonnés sur une certaine période. De plus, certains participants ont fait remarquer qu'ils ne pouvaient pas participer à des activités de loisirs subventionnées sans avoir accès à des services de transport abordables.

Ils disent que vous pouvez avoir une subvention, mais vous devez en payer une partie. Le prix d'une activité était de 250 \$ et je devais en payer le quart. C'est beaucoup d'argent, et ce n'est pas dans mes moyens.

Participante aux forums d'écoute

Il est à noter qu'une forte proportion des participants n'avait jamais entendu parler des subventions pour activités de loisirs. Un bon point de départ pour cette stratégie serait de mieux informer les citoyens à propos de ces subventions. De nombreux participants ont fait remarquer que plusieurs quartiers pauvres ne comptent pas de complexe récréatif ni même de centre communautaire. De plus, selon certains, les complexes récréatifs et les centres communautaires qui se trouvent dans les quartiers les plus pauvres n'offrent pas toujours autant de services et d'activités que ceux qui sont situés dans les quartiers riches.

De nombreux participants ont émis l'opinion que l'initiative de marche ne s'applique pas à eux, précisant que la plupart des citoyens à faible revenu doivent déjà marcher plusieurs

kilomètres par jour parce qu'ils ne peuvent pas se permettre de prendre le transport en commun. Les personnes âgées et les personnes handicapées ont également mis en question la pertinence de cette initiative de marche en raison du mauvais entretien des trottoirs en hiver. De nombreuses personnes âgées ont dit souhaiter participer aux activités gratuites de marche dans les centres commerciaux mais ne pas en être capables à cause des frais de transport trop élevés.

J'ai vraiment besoin d'un laissez-passer d'autobus. Si j'en avais un, je pourrais être plus active. À cause de ma santé, il est important pour moi de marcher dans des endroits comme les centres commerciaux qui sont chauffés l'hiver et climatisés l'été. Mais je n'ai pas assez d'argent pour acheter le laissez-passer. Beaucoup d'autres sont dans la même situation que moi.

Participante aux groupes de discussion

Plusieurs membres du groupe de discussion des personnes handicapées se sentaient également exclus de cette priorité. Même s'ils avaient les moyens de s'inscrire dans un centre sportif, disent-ils, il existe très peu de programmes adaptés aux personnes qui ont des problèmes de motricité.

Les résidents des zones rurales ont exprimé à l'unisson leur insatisfaction à l'égard de cette priorité. Comme on ne trouve pratiquement pas d'installations sportives ou récréatives en région rurale, les possibilités d'activité physique organisées sont très limitées. De plus, l'harmonisation des règlements qui a fait suite à la fusion municipale restreint la possibilité pour les agriculteurs de permettre à des groupes d'utiliser une partie de leur propriété comme terrain de jeu. Bon nombre de participants étaient d'avis que l'initiative de marche ne s'appliquait pas aux résidents des zones rurales.

Les nombreux organismes communautaires qui offrent des services de loisirs ont été désignés comme des intervenants très importants avec lesquels la Ville devrait collaborer dans le cadre de la stratégie d'activité physique.

e) Bien vieillir

Je me demande ce qu'il va m'arriver et j'ai peur. Je vais bientôt commencer à recevoir des prestations de retraite. J'ai besoin de semelles orthopédiques : qui va les payer? Bientôt, j'aurai besoin d'un banc spécial pour la baignoire. Je n'ai pas les moyens de l'acheter. Et puis il y a les examens de la vue et de l'ouïe, les rendez-vous chez le dentiste. Il n'y a pas assez de soins de prévention, et ça m'inquiète.

Participante aux groupes de discussion

En général, les participants s'accordaient pour dire que cette priorité est importante. Elle doit toutefois comprendre des politiques visant à optimiser la santé des personnes âgées, en particulier des personnes à faible revenu qui peuvent avoir besoin de médicaments coûteux ou de soins à domicile.

L'isolement est un problème sérieux pour les personnes âgées, surtout pour les immigrants qui n'ont pas une connaissance suffisante de l'anglais ni du français, ou qui ne sont pas au courant des services offerts. Plusieurs participants ont suggéré d'instaurer un plan en vue de trouver des moyens de joindre les personnes âgées isolées.

Les participants sont fermement convaincus de l'importance d'inclure un plan de transport abordable dans cette priorité. L'accès au transport représente un grave problème pour les personnes âgées qui n'ont qu'une pension modeste comme revenu. Le transport abordable est un facteur essentiel pour réduire l'isolement et l'exclusion, parce qu'il permet aux personnes âgées d'avoir accès aux soins de santé et aux services sociaux, de se rendre à l'épicerie et de participer à des activités physiques et culturelles.

Les résidents des zones rurales ont soutenu avec force qu'il faut établir un plan destiné spécifiquement aux personnes âgées vivant en région rurale. Ces citoyens sont particulièrement susceptibles de souffrir de l'isolement, n'ayant pas facilement accès à des services de soutien et de transport, et le nombre de services en général étant très limité. De plus, en raison du manque de services de transport abordables dans ces régions, bon nombre de personnes âgées doivent déménager en ville. Auparavant, les familles étaient autorisées à diviser leur terre en parcelles et à faire construire un domicile secondaire pour des parents âgés, mais aujourd'hui, par suite de la fusion municipale et de l'harmonisation des règlements, cette pratique n'est plus permise.

Les membres des minorités ethniques ont bien fait sentir la nécessité d'inclure dans cette priorité des services adaptés à la culture, en particulier pour les immigrants âgés qui n'ont pas une maîtrise suffisante de l'anglais ou du français. Il est particulièrement important de prévoir une stratégie pour réduire l'isolement des immigrants âgés, qui, souvent, ne connaissent pas les services auxquels ils pourraient s'adresser.

La question de la disponibilité de logements sûrs et abordables pour les personnes âgées a été soulevée à maintes reprises. Le manque de logements abordables est très problématique. En outre, de nombreuses personnes âgées qui vivent dans des complexes de logements subventionnés ne se sentent pas en sécurité.

Je suis bien où j'habite, mais il y a des vendeurs de drogue qui causent des problèmes pour d'autres personnes âgées. C'est un problème qu'il faudrait régler pour que nous puissions vivre en sécurité.

Participante aux groupes de discussion

Je connais beaucoup de gens de plus de 55 ans qui ne trouvent pas de logement dans les prix qu'ils sont capables de payer. Ils travaillent mais gagnent un très petit salaire, et sont inscrits sur la liste d'attente des logements subventionnés.

Participante aux groupes de discussion

f) Planification communautaire

Pour beaucoup de participants, il est très important que la Ville s'assure de faire participer les citoyens au processus de planification communautaire et qu'elle leur offre davantage de possibilités de recommander des changements et de prendre part à leur mise en œuvre. Les participants s'accordent pour dire que la Ville a un rôle à jouer pour ce qui est de motiver les membres de la communauté à trouver eux-mêmes des solutions. Dans le cadre de ses consultations, la Ville devrait solliciter directement l'avis des personnes à faible revenu et à revenu moyen. Certains ont suggéré d'adopter des modèles de consultation participative qui sont utilisés dans des pays du Tiers-monde, et qui selon eux feraient progresser la planification communautaire à Ottawa. Pour être efficace, le processus devrait amener la planification aux gens plutôt que le contraire, en bref, être très accessible. De nombreuses personnes ont exprimé un certain cynisme à l'égard de cette priorité et de l'intérêt de la Ville envers la participation des citoyens.

Les participants ayant un handicap physique sont tous d'avis qu'il faudra encore beaucoup de planification pour rendre la Ville réellement accessible, en particulier pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ou à l'aide d'une canne.

Les résidents des zones rurales ont unanimement exprimé leur sentiment d'être exclus de la priorité « planification communautaire ». Selon plusieurs, la Ville connaît mal les enjeux, le mode de vie et les besoins propres de ces citoyens. Ils ont fait valoir que les politiques et les règlements découlant de la fusion municipale (p. ex. les frais, les règlements et les permis relatifs à la construction des bâtiments de ferme, au morcellement des terres, etc.) les empêchent de subvenir adéquatement à leurs besoins et à ceux de leurs familles. Les résidents des zones rurales font également face à une pénurie de services, problème que vient encore aggraver le manque de transport en commun.

La fusion a entraîné des politiques, des règlements et des frais qui forcent les gens à quitter les régions rurales parce qu'ils n'ont plus les moyens d'y vivre.

Participante aux groupes de discussion

En ce qui a trait à la planification communautaire et à la qualité de vie, la tendance à démanteler les installations et commodités (fontaines, bancs, toilettes) qui se trouvent dans les lieux publics ou à en restreindre l'accès représente un grave problème pour les personnes à faible revenu, en particulier pour les sans-abri, les personnes âgées et les autres citoyens peu nantis qui habitent le noyau urbain ou qui doivent s'y rendre. L'un des objectifs de la planification communautaire devrait être de rendre les quartiers, et principalement le centre-ville, plus accueillants pour les gens qui n'ont pas d'argent. Dans certains cas, les sans-abri sont même fortement incités à quitter des lieux publics ou des espaces communautaires.

Un bon point de départ pour encourager les citoyens à ébaucher des plans communautaires serait de mieux les informer de ce qu'ils peuvent trouver au sein de leur communauté.

g) Accès à la culture³ et investissement culturel

Plus de culture, c'est toujours une bonne chose, mais il est important que cet argent aille aux artistes locaux. Nous avons d'excellents artistes dans nos communautés, mais ils ne reçoivent jamais d'argent. Quand la communauté les appuie, ils finissent par se faire un nom, mais ils n'ont toujours pas d'argent. Pour certains artistes, un financement direct ferait toute la différence.

Participante aux groupes de discussion

Pour la plupart des personnes à faible revenu, l'accès à la culture et l'investissement culturel, c'est une question d'inclusion sociale, et l'exclusion sociale est ce qui les différencie des autres membres de la communauté. La majorité des participants ont été heureux de constater que cette priorité prévoyait un élargissement du programme d'aide financière aux loisirs et plus de services d'extension; bon nombre d'entre eux n'étaient même pas au courant de l'existence de ce programme.

Les résidents des zones rurales ont fait valoir que cette priorité devrait supposer un investissement égal dans toutes les formes de culture. Selon eux, la Ville devrait accorder la même aide financière à l'agriculture qu'à la culture urbaine. L'investissement culturel doit aussi offrir des possibilités de rayonnement à la culture, aux artisans et aux artistes ruraux. Bon nombre de ces citoyens ont mentionné la sous-utilisation des centres de services à la clientèle de la Ville qui se trouvent en région rurale et ont suggéré de les utiliser également à des fins culturelles et récréatives. Les artisans des zones rurales ne disposent pas des mêmes moyens, pour faire connaître leurs œuvres, que ceux qui habitent le noyau urbain.

Les immigrants récents accordent de l'importance à cette priorité, mais la jugent incomplète parce qu'il n'est pas question d'accès aux cultures ethniques ni d'investissement culturel en faveur des minorités ethniques. Toutes les cultures et toutes les activités culturelles doivent être valorisées, pas seulement la culture canadienne. En investissant dans des programmes culturels ethniques et dans les arts ethniques, selon les participants, la Ville permettrait à ses citoyens de se familiariser avec d'autres cultures.

L'accès aux activités culturelles est une priorité très importante aux yeux des participants âgés. Selon plusieurs, ces activités contribuent à réduire l'isolement des aînés. Cependant, comme la plupart des personnes âgées vivent d'une pension modeste, il faut rendre ces activités abordables. Les personnes âgées aimeraient voir une variété d'activités subventionnées (accès au Festival des tulipes, au CNA, aux activités des centres communautaires, etc.)

³ Dans le contexte de la priorité proposée sur l'accès à la culture et l'investissement culturel, on entend par « culture » les arts, le patrimoine et les activités culturelles.

Les personnes atteintes d'un handicap physique se sont dites déçues du fait que cette priorité ne comprenait pas une disposition visant à assurer l'accessibilité de tous les immeubles de la ville pour tous les résidents.

h) Alphabétisation et apprentissage

Certains participants ont jugé cette priorité importante, bon nombre de membres de la communauté ne sachant lire ni écrire correctement. Pour les participants francophones, cette priorité revêt une importance particulière, car les statistiques révèlent un taux élevé d'analphabétisme chez les personnes à faible revenu et les personnes âgées francophones.

Les cours de langue anglaise et française pour les personnes unilingues et les immigrants sont vus comme très importants pour accroître l'employabilité de ces citoyens, compte tenu du grand nombre de postes pour lesquels le bilinguisme est une exigence. Il faudrait également offrir plus de cours d'anglais et de français langue seconde de niveau plus avancé. Des immigrants récents ont indiqué qu'on peut facilement avoir accès à des cours d'anglais, mais que pour les cours de français, c'est beaucoup plus difficile.

Selon de nombreux participants, l'apprentissage des rudiments de l'informatique, compétence nécessaire dans un marché du travail axé sur la technologie, doit également faire partie de cette priorité. Certains ont suggéré de recycler de vieux ordinateurs pour en faire don à des centres communautaires ou à des familles à faible revenu, dans le but de familiariser un plus grand nombre de citoyens avec l'informatique. Il serait également important que les Centres d'apprentissage du millénaire et les autres établissements de ce genre demeurent ouverts.

Plusieurs groupes ont souligné l'importance des bibliothèques, dont l'accès est gratuit, pour appuyer l'apprentissage chez les adultes comme chez les enfants. Selon les résidents des zones rurales, cependant, cette priorité doit aussi viser à améliorer l'accès aux bibliothèques par des services d'extension comme les bibliobus, étant donné que les habitants des zones rurales qui n'ont pas de véhicule ne peuvent pas se rendre dans une bibliothèque à cause de leur éloignement géographique et du manque de transport en commun.

Enfin, cette initiative devrait aussi faire partie de la priorité « services à l'enfance », puisque l'alphabétisation des enfants réduit, avec le temps, l'analphabétisme chez les adultes.

i) Plan de mesures d'urgence

Un plan de mesures d'urgence ne signifie pas la même chose pour les personnes qui vivent dans la pauvreté. Il faut un plan pour ceux qui sont déjà en situation d'urgence.

Participante aux groupes de discussion

Certains participants ont fait remarquer que les personnes à faible revenu ne sont pas touchées de la même façon que les autres citoyens par les situations d'urgence grave. Par exemple, lors de la tempête de verglas, le gaspillage de nourriture causé par les pannes d'électricité a été catastrophique pour de nombreuses familles.

E. Recommandations

Les recommandations suivantes, basées sur les observations recueillies dans le cadre des Audiences populaires II, sont présentées dans le but de rendre les priorités des Services communautaires et de protection plus conformes à la réalité et aux besoins des citoyens à faible revenu. De plus, ces recommandations s'inscrivent dans les orientations générales du processus de planification Ottawa 20/20, selon lesquelles les approches préventives des problèmes sociaux sont généralement plus économiques que les autres stratégies.

Les quatorze recommandations ci-dessous découlent des commentaires faits par les citoyens à faible revenu. L'ordre dans lequel elles sont présentées reflète le degré de préoccupation exprimé par les participants aux Audiences populaires II, à commencer par un consensus clair concernant l'importance de répondre aux besoins de base. Les détails figurant sous l'énoncé de chaque recommandation ne sont pas présentés dans un ordre de priorité particulier.

15) Ajouter une priorité intitulée « Répondre aux besoins de base et réduire l'impact de la pauvreté »

- a) Ramener les taux d'aide sociale au niveau de 1995 au moins;
- b) Rembourser aux familles le montant du supplément de la Prestation nationale pour enfants qui est déduit de leurs prestations d'aide sociale;
- c) Accroître les possibilités d'emploi assurant un salaire adéquat, c'est-à-dire suffisant pour subvenir aux besoins d'une famille;
- d) Maintenir et améliorer le programme des services sociaux et de santé essentiels;
- e) Établir un plan d'action pour permettre aux citoyens à faible revenu d'avoir plus facilement accès à des aliments nourrissants, en particulier des fruits, des légumes et des sources de protéines;
- f) Appuyer les organismes communautaires qui aident les citoyens à subvenir à leurs besoins essentiels, notamment à se loger, se nourrir, se vêtir, faire la lessive et se déplacer;
- g) Maintenir et améliorer les soins de prévention et d'entretien dentaires pour les familles et les particuliers – spécifiquement, offrir de nouveau ces soins aux adultes;
- h) Établir un plan d'action pour faciliter l'accès des personnes à faible revenu aux services de santé, notamment les services communautaires de santé mentale (y compris les services de prévention), les tests, les médicaments sans ordonnance, les dispositifs d'aide à la vie quotidienne (comme les barres d'appui dans les salles de bains) et l'accès aux professionnels de la santé.

16) Ajouter « améliorer l'accès à l'information » parmi les priorités des Services communautaires et de protection

- a) Améliorer l'accès à l'information sur les prestations auxquelles les bénéficiaires de l'aide sociale ont droit, par exemple les prestations pour l'établissement d'un nouveau domicile dans la collectivité, les allocations pour régime spécial, etc.;
- b) Améliorer l'accès à l'information sur les programmes de loisirs et les subventions qui s'y rapportent;
- c) Faciliter l'accès à l'information sur les services offerts aux personnes âgées par tous les paliers de gouvernement;
- d) Améliorer l'accès à l'information sur les services dentaires et de santé offerts;
- e) Établir un plan de services d'extension de pair avec les organismes dans le but de joindre les groupes les plus isolés;
- f) Accroître l'aptitude de la Ville à fournir des renseignements par téléphone et pas seulement sur Internet;
- g) Offrir davantage d'information en formats adaptés.

17) Reformuler complètement la priorité « mobiliser la communauté pour prévenir l'itinérance » afin qu'elle mette l'accent sur la création de logements abordables et une aide concrète pour prévenir les expulsions

- a) Aménager davantage de logements abordables;
- b) Donner la priorité aux stratégies et aux mesures qui permettent de libérer ou de recueillir des fonds d'immobilisations et de fonctionnement pour que des organisations puissent créer des logements abordables, y compris des logements avec services de soutien pour les personnes handicapées;
- c) Élaborer une stratégie de logement abordable destinée spécifiquement aux zones rurales, et incluant :
 - i) un plan visant à créer des logements abordables pour les familles et les particuliers, notamment les personnes âgées;
 - ii) une résolution selon laquelle les Services communautaires et de protection et le Comité consultatif sur la pauvreté travailleraient avec les autres services de la Ville, en particulier le Service d'urbanisme, en vue de permettre aux agriculteurs d'affecter une parcelle de leur terre à la construction de logements pour des membres de leur famille;
- d) Maintenir et accroître les services de soutien visant à aider les locataires à conserver leur logement, notamment la banque d'aide au loyer et les services destinés aux personnes atteintes de troubles psychiques ou d'une déficience intellectuelle;
- e) Que les Services communautaires et de protection et le Comité consultatif sur la pauvreté élaborent une stratégie complète pour aider les citoyens à faible revenu à payer leurs frais d'électricité et de chauffage;
- f) Assurer la conformité des logements locatifs avec les normes de biens-fonds, et accroître les ressources pour l'entretien des logements sociaux d'Ottawa;
- g) Améliorer les conditions dans les refuges, notamment résoudre les problèmes relatifs à la ventilation, au surpeuplement, à la sécurité personnelle, à la sécurité et à la garde des effets personnels, ainsi qu'à la fréquence des déménagements entre refuges;

- h) Améliorer l'accès aux prestations pour l'établissement d'un nouveau domicile dans la collectivité;
- i) Plaider en faveur de l'augmentation des revenus;
- j) Inclure dans la priorité « planification communautaire » un plan d'action visant à répondre aux besoins des personnes sans domicile fixe dans le noyau urbain.

18) Travailler avec le Service des transports et les comités consultatifs concernés en vue de rendre le transport en commun plus accessible, dans le cadre d'une stratégie clé de mise en œuvre des priorités des Services communautaires et de protection

- a) Créer un laissez-passer d'autobus à tarif réduit pour les personnes à faible revenu, comme le laissez-passer pour aînés;
- b) Concevoir un programme de formation pour sensibiliser le personnel aux besoins des personnes âgées et des personnes handicapées qui utilisent le transport en commun;
- c) Concevoir un programme de formation pour sensibiliser le public aux besoins des personnes âgées et des personnes handicapées qui utilisent le transport en commun;
- d) Évaluer l'impact des niveaux de services et des politiques sur les personnes handicapées et les personnes âgées;
- e) Travailler avec les représentants des régions rurales afin d'améliorer l'accès au transport pour les personnes à faible revenu qui résident dans ces localités, notamment réduire le coût des trajets en véhicule Para Transpo entre les zones rurales et urbaines pour les rendez-vous chez le médecin;
- f) Promouvoir le Passejour familial d'OC Transpo.

19) Axer davantage la priorité « une ville qui travaille » sur l'accès à des emplois assurant un revenu suffisant

- a) Ajouter les femmes et les personnes handicapées aux groupes-cibles désignés dans le cadre de cette priorité;
- b) Améliorer les services afin de mieux aider les citoyens à faire le lien entre leur formation et les emplois offerts dans la communauté;
- c) Assouplir l'infrastructure de formation afin de permettre une adaptation plus rapide aux changements touchant l'économie (p. ex. l'effondrement d'un secteur de l'économie), la catégorisation des programmes (pour éviter que certaines personnes, les petits salariés par exemple, passent à travers les mailles du filet) et la situation personnelle des apprenants (p. ex. un manque d'aptitude pour un cours particulier);
- d) Créer des services de soutien additionnels pour aider les travailleurs mal rémunérés à subvenir à leurs besoins de base;
- e) Établir un plan d'action visant à accroître les possibilités d'emploi pour les adultes et les jeunes dans les zones rurales, notamment :
 - i) Travailler avec les représentants des zones rurales afin d'identifier et de modifier les règlements harmonisés qui nuisent à la création d'emplois dans les zones rurales et réduisent le revenu des agriculteurs;

- ii) Affecter davantage de ressources à la stratégie de développement économique rural.
- f) Appuyer les initiatives de développement économique communautaire (y compris l'aide à la création de petites entreprises) susceptibles d'améliorer la situation économique des personnes marginalisées par le marché du travail, notamment les immigrants récents, les personnes handicapées, les femmes, les jeunes, les résidents des zones rurales et les personnes analphabètes;
- g) Offrir davantage de cours d'anglais et de français gratuits ou à prix modique en milieu communautaire aux citoyens unilingues et aux immigrants, compte tenu de l'importance accordée au bilinguisme par les employeurs;
- h) Maintenir et améliorer les mécanismes d'aide à la reconnaissance des titres de compétence étrangers, notamment l'accélération des procédures pour les personnes dont les compétences sont en forte demande (p. ex. les professionnels de la santé et les scientifiques);
- i) Amorcer une initiative d'éducation du public en vue de réduire la discrimination en milieu de travail envers les personnes handicapées et les immigrants;
- j) Rendre les services de garde subventionnés plus accessibles, y compris les services de garde pour les enfants malades;
- k) Créer un programme d'aide financière et personnelle visant à couvrir divers petits imprévus rencontrés par les personnes qui cherchent à obtenir ou à conserver un emploi (p. ex. le paiement de frais pour l'obtention d'un permis);
- l) Coordonner la mise en œuvre de cette priorité avec celle du plan de développement de la main-d'œuvre, du plan de développement économique et du plan de développement économique rural;
- m) Préciser dans l'énoncé de cette priorité que la Ville appuie le droit des parents de choisir de demeurer à la maison pour élever leurs enfants ou de travailler à l'extérieur;
- n) Évaluer l'impact de la mise en œuvre de cette initiative sur les autres priorités, en particulier les priorités « services à l'enfance » et « mobiliser la communauté pour prévenir l'itinérance », et apporter les correctifs nécessaires afin qu'il n'en résulte pas une détérioration de la qualité de vie des citoyens à faible revenu.

20) Changer la priorité « services à l'enfance » pour « services à la famille »

- a) Créer un plan d'action visant à assurer aux familles les moyens de subvenir aux besoins de base de tous leurs membres (nourriture, logement, vêtements, soins de santé, soins dentaires, transport), que les chefs de famille décident de demeurer à la maison pour s'occuper de leurs enfants ou de travailler à l'extérieur;
- b) Reconnaître dans le libellé de cette priorité le droit légitime des parents de choisir de demeurer à la maison pour s'occuper de leurs enfants ou de travailler à l'extérieur;
- c) Accroître en priorité l'accessibilité des places subventionnées dans les garderies agréées, notamment :
 - i) Fixer des objectifs pour l'augmentation du nombre de subventions et de places subventionnées;
 - ii) Offrir un plus grand nombre de places en garderie pour les enfants de moins de deux ans;

- iii) Offrir des subventions aux garderies agréées et établir un plan pour faire en sorte que les exploitants des garderies respectent les normes de sécurité;
 - iv) Établir des politiques en vue d'assouplir les heures de disponibilité des services de garde et les critères d'accès aux subventions, compte tenu des réalités actuelles du marché du travail et de la vie rurale;
 - v) Offrir des services de répit ou de garde occasionnelle plus abordables pour permettre aux parents d'aller à des rendez-vous et des entrevues;
 - vi) Combler le besoin pressant de places en garderie pour les enfants francophones;
 - vii) Offrir davantage de services de garde adaptés à la culture, selon la composition démographique de la Ville;
 - viii) Augmenter à 12 ans l'âge maximum des enfants ayant droit à une place subventionnée en garderie.
- d) Offrir davantage de programmes pour les enfants de plus de 6 ans et leurs familles, notamment des programmes de garde après l'école, des clubs de devoirs et des activités de loisirs abordables ou gratuites;
 - e) Offrir plus de programmes pour les adolescents et leurs familles, notamment des programmes de garde après l'école, des clubs de devoirs et des activités de loisirs abordables ou gratuites;
 - f) Maintenir et améliorer les services de soutien communautaire et social pour les adolescents et leurs familles, notamment les services de soutien en santé mentale et de prévention du suicide;
 - g) Établir un plan d'action ciblé en vue de combler les besoins distincts des familles vivant en région rurale, compte tenu de leurs difficultés en matière de transport;
 - h) Que la Ville fasse pression sur les paliers supérieurs de gouvernement en vue d'améliorer les politiques applicables aux parents et de leur permettre d'accroître leur revenu, qu'ils choisissent de demeurer à la maison pour s'occuper de leurs enfants ou de travailler à l'extérieur.

21) Mettre davantage l'accent sur l'accessibilité des services et des installations de loisirs dans le cadre de la stratégie d'activité physique

- a) Inclure dans cette priorité un plan d'action visant à accroître l'accessibilité et l'utilisation des programmes et des installations de loisirs, notamment :
 - i) Des services de loisirs plus accessibles pour les personnes handicapées et les personnes âgées;
 - ii) Une aide au transport pour faciliter la participation aux activités;
 - iii) Des services de garde plus accessibles, pour permettre aux parents de jeunes enfants de participer à des activités de loisirs;
 - iv) L'établissement de partenariats avec d'autres intervenants dans le domaine des loisirs, notamment les conseils scolaires et les installations de loisirs privées;
 - v) Un plan d'action ciblé visant à rendre les activités de loisirs plus accessibles dans les zones rurales, au moyen de stratégies adaptées à ces régions, par exemple en autorisant les résidents qui le désirent à permettre l'utilisation d'un terrain à des fins récréatives (p. ex. comme terrain de jeu, de soccer, etc.).

- b) Maintenir et accroître les subventions aux services de loisirs, notamment :
 - i) Mieux faire connaître les subventions offertes, y compris les activités qui peuvent être subventionnées à 100 %;
 - ii) Que les Services communautaires et de protection, le Comité consultatif sur la pauvreté et le Comité consultatif sur la santé et les services sociaux examinent d'autres modèles d'octroi de subventions en vue d'améliorer le système en place à la Ville d'Ottawa (p. ex. offrir un laissez-passer pour toutes les activités ou permettre aux citoyens d'échelonner le paiement des frais sur une certaine période);
 - iii) Accroître la transférabilité des subventions aux loisirs de manière à inclure des programmes non municipaux.
- c) Que les Services communautaires et de protection travaillent avec la Direction de la gestion des actifs et des biens immobiliers en vue de prendre les installations de loisirs de la Ville plus accessibles.

22) Mettre l'accent sur la prestation d'un soutien concret pour aider à combler les besoins de base dans le cadre de la stratégie « bien vieillir »

- a) Ajouter un plan d'action pour assurer aux personnes âgées les moyens de subvenir à leurs besoins de base, plus précisément :
 - i) L'accès à des aliments nourrissants, compte tenu de l'âge, de l'état de santé et des besoins nutritifs;
 - ii) L'accès à des logements sûrs et abordables, y compris la prestation d'un plus grand nombre de services de soutien pour aider les citoyens âgés à conserver un logement qui leur convient;
 - iii) L'accès à des vêtements adéquats, y compris des articles comme des bas de contention, des semelles orthopédiques et des fournitures pour incontinence;
 - iv) L'accès aux soins de santé et aux soins dentaires nécessaires, y compris les soins de denturologie;
 - v) Des services de transport abordables et accessibles;
 - vi) Un meilleur accès aux dispositifs d'aide à la vie quotidienne comme les barres d'appui pour salle de bains.
- b) Maintenir et accroître l'appui aux organismes communautaires qui aident les personnes âgées à subvenir à leurs besoins de base et à demeurer chez elles, notamment les soins à domicile, les visites amicales, etc.;
- c) Offrir davantage de logements abordables aux personnes âgées, dans les zones rurales et dans le noyau urbain;
- d) Élaborer un plan d'action pour appuyer cette stratégie dans les zones rurales, notamment pour aider les résidents âgés des zones rurales à bien vieillir au sein de leur communauté;
- e) Élaborer un plan d'action pour combler les besoins distincts des immigrants âgés;
- f) Rendre les immeubles de logements subventionnés pour personnes âgées plus sécuritaires;
- g) Améliorer l'accès à l'information en collaborant plus efficacement avec les organismes communautaires pour joindre les personnes âgées;
- h) Offrir plus d'aide aux personnes âgées à faible revenu qui sont propriétaires de leur logement afin qu'elles puissent faire effectuer les réparations essentielles;

notamment, fournir plus d'information sur le Programme d'aide à la remise en état des logements.

23) Travailler avec les organismes communautaires et les représentants autochtones afin d'engager les résidents autochtones dans l'élaboration et la mise en œuvre des priorités des Services communautaires et de protection, compte tenu des taux disproportionnés de pauvreté et d'itinérance au sein des populations autochtones.

24) Mettre en place des structures qui facilitent la participation concrète des citoyens à la planification communautaire

- a) Élaborer une stratégie pour faire participer les personnes à faible revenu aux processus de planification communautaire, notamment dans les quartiers où on trouve des logements sociaux;
- b) Élaborer des plans communautaires qui tiennent compte des besoins des résidents sans domicile fixe, en particulier dans les quartiers urbains :
 - i) Veiller à ce que les espaces publics soient dotés de commodités comme des bancs, des fontaines, etc.;
 - ii) Élaborer des stratégies inclusives qui reconnaissent le droit des sans-abri à fréquenter les endroits publics et les espaces communautaires;
- c) Faire évaluer l'impact des plans communautaires sur les groupes marginalisés, notamment les personnes à faible revenu et les personnes handicapées;
- d) Travailler avec les représentants ruraux à l'élaboration d'un processus de planification destiné spécifiquement aux zones rurales et tenant compte des particularités de ces communautés; notamment, envisager des modèles d'affectation des ressources qui ne soient pas fondés sur le nombre de résidents ou la densité de population;
- e) Inclure une stratégie d'éducation du public en vue d'accroître les approches inclusives et de réduire les attitudes discriminatoires dans le cadre des processus de planification communautaire; notamment, mieux faire comprendre la réalité vécue par les citoyens et les familles pauvres;
- f) Reconnaître les organismes bénévoles qui appuient les résidents de leur quartier comme un élément clé de tout plan communautaire.

25) Dans le cadre de la stratégie d'investissement culturel, rendre les activités culturelles plus accessibles aux citoyens à faible revenu⁴

- a) Créer un plan d'action visant à permettre aux citoyens à faible revenu de participer aux activités culturelles, notamment :
 - i) Mettre en place un mécanisme d'octroi de subventions qui permet aux citoyens à faible revenu de participer à des activités culturelles et accroître la transférabilité des subventions à la culture de manière à inclure des programmes non municipaux.
 - ii) Que les Services communautaires et de protection encouragent les entreprises privées à offrir leurs services culturels (p. ex. cours de danse, billets pour les

⁴ Dans le contexte de la priorité proposée sur l'accès à la culture et l'investissement culturel, on entend par « culture » les arts, le patrimoine et les activités culturelles.

spectacles du CNA, etc.) à tarif réduit ou gratuitement aux citoyens à faible revenu, et à faire connaître ces possibilités au public partout dans la ville;

- iii) Améliorer l'accès à l'information sur les possibilités de participer à des activités culturelles gratuitement ou à tarif réduit.
- b) Que les Services communautaires et de protection travaillent avec la Direction de la gestion des actifs et des biens immobiliers afin de rendre les installations culturelles de la Ville plus accessibles;
- c) Maximiser l'utilisation des infrastructures existantes dans les régions rurales en permettant aux groupes culturels communautaires de les utiliser;
- d) Offrir du financement direct aux artistes et aux travailleurs culturels locaux.

26) Solliciter la collaboration des organismes communautaires pour mettre en œuvre la stratégie « alphabétisation et apprentissage »

- a) Assurer la disponibilité de programmes d'alphabétisation en français, étant donné le taux élevé d'analphabétisme au sein de la communauté francophone;
- b) Offrir davantage de cours d'anglais et de français gratuits ou à prix modique en milieu communautaire aux citoyens unilingues et aux immigrants, compte tenu de l'importance accordée au bilinguisme par les employeurs (recommandation applicable également à la priorité « une ville qui travaille »);
- c) Offrir des services gratuits d'aide à l'apprentissage après l'école aux enfants et aux adolescents, (clubs de devoirs, tutorat individuel, etc.);
- d) Maintenir et améliorer les programmes communautaires qui contribuent à l'apprentissage de l'informatique et donnent accès à des ordinateurs;
- e) Élargir la portée des services de bibliobus dans les régions rurales;
- f) Collaborer avec les organismes communautaires et les autres paliers de gouvernement en vue de remédier au manque de cours d'anglais et de français langue seconde, y compris pour l'apprentissage de terminologie spécialisée.

27) Veiller à ce que la mise en œuvre des priorités dispose des ressources nécessaires, et que son impact soit évalué et surveillé

- a) En reconnaissance du fait que les stratégies préventives sont plus économiques que les stratégies de remédiation, affecter suffisamment de ressources aux priorités pour assurer une mise en œuvre efficace;
- b) Établir des indicateurs mesurables pour chaque priorité;
- c) Établir un processus annuel d'évaluation de la mise en œuvre et de l'impact de ces priorités, afin d'assurer une amélioration de la situation et de la qualité de vie des citoyens à faible revenu;
- d) Coordonner la mise en œuvre des priorités avec les autres services municipaux, les plans 20/20, le plan d'accessibilité municipal et le processus budgétaire annuel afin de réduire les chevauchements, de maximiser l'efficacité et d'assurer l'uniformité des orientations.

28) Modifier le Plan de mesures d'urgence de manière à ce qu'il reconnaisse le fait que, dans de nombreuses situations d'urgence, les besoins des citoyens à faible revenu sont plus critiques que ceux de la population en général, et qu'il faut en tenir compte pour couvrir l'ensemble des besoins.

Annexe A Résumé du processus de consultation

Les étapes du processus suivi pour produire ce rapport se résument comme suit :

- Trois forums publics intitulés « Les forums d'écoute : Audiences populaires II » ont été tenus en décembre 2004. Au total, 78 personnes représentatives des divers groupes de citoyens à faible revenu y ont participé en réponse à un appel public, c'est-à-dire de leur propre initiative. Les participants ont été répartis en petits groupes de discussion de 10 personnes ou moins.
- Neuf groupes de discussion représentant les groupes-cibles et totalisant 60 personnes ont été formés et se sont réunis au cours des mois de janvier à mars 2005. Les participants aux groupes de discussion appartenaient aux groupes démographiques suivants :
 - Parents à faible revenu
 - Jeunes parents seuls
 - Femmes à faible revenu
 - Membres des minorités ethniques
 - Immigrants récents
 - Résidents des zones rurales
 - Travailleurs à faible revenu
 - Francophones
 - Personnes âgées
- Le sous-comité des Forums d'écoute (composé de quatre membres du Comité consultatif sur la pauvreté) a tenu trois réunions pour examiner les conclusions et les recommandations préliminaires et recueillir des commentaires.
- Une réunion a été tenue avec des membres du Comité consultatif sur la pauvreté aux fins d'examiner et d'approuver les recommandations proposées.

Les forums et les groupes de discussion avaient pour objectif d'identifier les problèmes les plus pressants des citoyens qui vivent dans la pauvreté, et ont donné aux participants la possibilité de commenter le cadre de planification stratégique proposé par les Services communautaires et de protection de la Ville d'Ottawa, ainsi que de faire des recommandations.

On a demandé aux personnes à faible revenu participant aux forums d'écoute et aux groupes de discussion de remplir un questionnaire de sondage conçu par le Comité consultatif sur la pauvreté. L'objectif de cette démarche était de recueillir des données démographiques sur les participants à faible revenu, notamment leur âge et leur situation de famille, ainsi que de l'information sur les problèmes auxquels ils sont confrontés, les moyens qu'ils prennent pour surmonter ces difficultés, et les mesures que la Ville pourrait prendre pour améliorer leur situation et leur revenu. Au total, 95 questionnaires ont été remplis.⁵

Une lacune dans ce processus est à noter : l'absence de membres des Premières nations et des communautés autochtones. Ils n'ont pas été spécifiquement désignés comme un groupe d'intérêt dans le cadre des Audiences populaires II, et nous n'avons pas réussi à former un groupe de discussion pour représenter ce segment de la population.

⁵ Les questionnaires ont été conçus de manière à ce que les répondants demeurent anonymes. Quelques participants ont désapprouvé cette précaution, disant qu'il aurait fallu demander aux répondants de se nommer.

Annexe B Questionnaire

Questionnaire pour les forums d'écoute "Audiences populaires II"

1. Quel est le principal problème que vous rencontrez quotidiennement en tant que personne à faible revenu?
2. Comment faites-vous face à ce problème?
3. Quelle est la cause première de ce problème?
4. Que pourrait-on faire pour résoudre ce problème?
5. Qui pourrait aider à résoudre ce problème?
6. Quels autres problèmes rencontrez-vous dans votre vie quotidienne en tant que personne à faible revenu?
7. Quels services ou programmes utilisez-vous pour améliorer votre qualité de vie?
8. Y a-t-il des services ou des programmes que vous avez essayé d'utiliser mais auxquels vous n'avez pas pu avoir accès?
9. Qu'est-ce qui vous aide plus que toute autre chose à vivre dans la pauvreté?
10. Quelle est la mesure la plus importante que la Ville pourrait prendre pour améliorer la situation des personnes à faible revenu qui vivent à Ottawa?

Veillez nous donner quelques renseignements personnels.

- un homme une femme
 âgé(e) de 15 à 19 ans 19 à 25 ans 25 à 45 ans
 45 à 65 ans 65 ans ou plus

-
- célibataire, veuf ou veuve, séparé(e) ou divorcé(e)
 marié(e) ou dans une union de fait
 Vous n'avez pas d'enfants vivant avec vous
 Nombre d'enfants de moins de 5 ans vivant avec vous: _____
 Nombre d'enfants de 6 à 12 ans vivant avec vous: _____
 Nombre d'enfants de 13 ans ou plus vivant avec vous: _____
 Vous vivez seul(e)
 Vous vivez avec des membres de votre famille
 Vous vivez avec des personnes qui ne sont pas membres de votre famille

Annexe C Les priorités des trois prochaines années pour les Services communautaires et de protection de la Ville d'Ottawa (Ébauche)

Qu'est-ce que les Services communautaires et de protection?

Cette division de la Ville d'Ottawa assure les services suivants :

- **arts, culture et patrimoine**
- **garde d'enfants**
- **emploi et aide financière**
- **protection contre l'incendie et services médicaux d'urgence**
- **bibliothèques**
- **soins de longue durée**
- **santé publique**
- **loisirs**
- **services sociaux**
- **logement social**

La division travaille actuellement à un plan qui lui permettra de produire le plus grand impact possible avec les ressources disponibles. Dans le cadre de cette discussion en petit groupe, nous aimerions connaître votre réaction au plan préliminaire des Services communautaires et de protection pour les trois prochaines années.

Orientations stratégiques jusqu'en 2020

Pour les quinze prochaines années, c'est-à-dire jusqu'en 2020, les Services communautaires et de protection ont adopté six grandes orientations (appelées orientations stratégiques) qui guideront leurs décisions. Ces orientations sont les suivantes :

Diversité et inclusion	Accès à l'essentiel	Communautés sûres et saines	Miser sur la prévention	La Ville au travail	Une ville riche en culture
Accès égal aux services	Inclure tous les citoyens dans la vie communautaire	Des biens essentiels (comme des installations de loisirs) dans tous les quartiers	Prévenir les problèmes avant qu'ils ne surviennent	Accès à l'emploi et à l'éducation permanente	Accès aux arts, au patrimoine et aux programmes culturels locaux

Projets prioritaires recommandés pour les trois prochaines années

Les Services communautaires et de protection recommandent de se concentrer sur quelques projets prioritaires durant les trois prochaines années, afin de produire un impact réel dans ces domaines. Aujourd'hui, nous examinerons huit de ces projets proposés et parlerons de la façon dont ils pourraient améliorer la vie des citoyens à faible revenu d'Ottawa.

Services à l'enfance

Mettre sur pied une gamme de services destinés aux familles qui ont des enfants de 0 à 12 ans, afin de leur donner toutes les chances de participer pleinement à la vie communautaire. Ce projet doit également comprendre un plan de services de garde d'enfants.

Planification communautaire

En collaboration avec d'autres services de la Ville, élaborer un processus communautaire en vue d'établir des « plans locaux » prévoyant notamment des infrastructures comme des routes et des centres de loisirs, ainsi que des services de soutien social et d'urgence.

Stratégie d'activité physique

Concevoir une stratégie d'activité physique pour l'ensemble de la ville, en accordant une attention particulière aux jeunes, aux milieux de travail, aux installations municipales et aux écoles. La Ville continuera de collaborer avec ses partenaires communautaires afin de promouvoir l'activité physique, notamment en proposant une initiative de marche pour l'ensemble de la ville.

Accès à la culture et investissement culturel

Faciliter, pour tous les résidents de la ville d'Ottawa, l'accès aux programmes culturels locaux (par exemple, rendre les bâtiments plus accessibles, élargir le programme d'aide financière aux loisirs et offrir plus de services d'extension).

Alphabétisation et apprentissage

Promouvoir, appuyer et développer l'apprentissage et l'alphabétisation chez tous les citoyens d'Ottawa en prenant pour base les services existants, notamment les programmes d'alphabétisation pour adultes et enfants et les ressources et services multilingues.

Une ville qui travaille

Mettre sur pied, dans l'ensemble de la ville, un programme visant à accroître les possibilités d'emploi et l'expérience de travail pour trois groupes cibles de citoyens sans emploi : les immigrants, les parents seuls et les jeunes.

Bien vieillir

Améliorer les services offerts aux personnes âgées de la ville.

Mobiliser la communauté pour prévenir l'itinérance

Accroître la capacité de la communauté à prévenir et à combattre l'itinérance en dressant un inventaire de logements abordables et de services d'aide aux sans-abri, en créant des outils pour permettre aux organismes d'évaluer et d'améliorer leur propre capacité, et en formulant une vision et un plan à long terme pour mettre fin à l'itinérance à Ottawa.

Plan de mesures d'urgence