



MEMO / NOTE DE SERVICE

**Information previously distributed / Information distribuée auparavant**

**TO:** Community Services Committee and Council

**DESTINATAIRE :** Comité des services communautaires et Conseil

**FROM:** Clara Freire  
Interim General Manager  
Community and Social Services  
City of Ottawa

**Contact :**  
Christopher Tuck,  
Community and Social Services  
City of Ottawa  
613-580-2424 ext. 24500  
Christopher.Tuck@Ottawa.ca

**EXPÉDITEUR :** Clara Freire  
Directrice générale par intérim  
Services sociaux et communautaires  
Ville d'Ottawa

**Personne-ressource :**  
Christopher Tuck,  
Services sociaux et communautaires  
Ville d'Ottawa  
613-580-2424 poste 24500  
Christopher.Tuck@Ottawa.ca

DATE: June 25, 2023

DATE: 15 juin 2023

NUMÉRO DE DOSSIER : ACS2023-CSS-GEN-002

**SUBJECT: Vanier Area-Day Programming Like Service Plans**

**OBJET : Région de Vanier – Plans de services de type programme de jour**

**OBJET**

La présente note vise à fournir une mise à jour et une réponse au Comité des services communautaires et au Conseil municipal concernant la recommandation 1C du rapport du 31 mars 2022 sur le Plan de viabilité des services de répit (ACS2022-CSS-GEN-002), comme suit :

**Approuver la création d'un carrefour de services situé au 370, rue Catherine, au sein du bureau des Services sociaux et d'emploi, et faire rapport sur les plans de services de type programme de jour et besoins connexes pour les régions géographiques de Vanier et du centre-ville d'ici le premier trimestre de 2023.**

La présente note comprend des renseignements pertinents sur les travaux et réalisations à ce jour, décrit la transition des services de répit au Carrefour de services communautaires du 370, rue Catherine ainsi que les options de prestation de services à court terme dans le cadre desquelles sont actuellement fournis les services de type programme de jour aux résidents de la région de Vanier.

## **CONTEXTE**

En avril 2020, dans le cadre de l'intervention contre la COVID-19 visant à traiter les problèmes de capacité du système et à répondre aux besoins du système, le Centre de commandement des besoins humains de la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC), avec le soutien d'un financement d'urgence provincial, a ouvert et géré le premier centre de répit temporaire dans le centre de loisirs McNabb au centre-ville. Ce centre de répit a été qualifié de succès et a rapidement mis en évidence les lacunes croissantes en matière de services et les difficultés rencontrées par les organismes ainsi que l'impact sur les personnes sans-abri logées de manière précaire et/ou vivant avec de faibles revenus, qui étaient touchées de manière disproportionnée par la pandémie. Au cours des mois qui ont suivi, le Centre de commandement des besoins humains a ouvert trois centres de répit temporaires : l'aréna Tom Brown, dans la région de Hintonburg, l'aréna Bernard Grandmaître, dans la région de Vanier, et l'église unie St. Paul's Eastern pour servir les personnes du centre-ville.

En 2021, le Centre de commandement des besoins humains de la DGSSC a lancé une stratégie de relance après la COVID-19 qui visait à transférer de manière réfléchie les services offerts dans les centres de répit temporaires dirigés par la Ville à la communauté et à mettre fin aux opérations. Cette stratégie comprenait la création d'un groupe de travail sur la transition des services de répit, composé de membres du personnel du Centre de commandement des besoins humains et d'autres membres du personnel de la Ville ainsi que de partenaires de la communauté. La liste complète des membres se trouve à l'annexe A. En août 2022, le centre de répit de Tom Brown a fermé ses portes et les principaux services ont été transférés au Carrefour de services communautaires du 370, rue Catherine récemment ouvert, afin d'assurer la viabilité des services de type programme de jour destinés aux personnes dans le besoin du centre-ville et des régions avoisinantes. Le personnel a également commencé à explorer des services de type programme de jour pour la région de Vanier, conformément aux directives du Conseil.

Le 2 septembre 2022, les services de répit offerts à Bernard Grandmaître ont déménagé au deuxième étage de l'établissement afin de soutenir la reprise de la programmation de la glace communautaire de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations. Toutes les offres de services similaires ont été maintenues avec des modifications mineures des heures d'ouverture pour soutenir le programme de glace communautaire.

Anticipant la fin du financement d'urgence provincial d'ici le 31 décembre 2022, la table consultative communautaire de Vanier, composée de membres du personnel du Centre de commandement des besoins humains, d'autres membres du personnel de la Ville, d'organismes communautaires et de partenaires communautaires locaux, a été créée afin d'explorer les options de transition des services à la communauté de la région de Vanier.

Le 16 décembre 2022, le dernier centre de répit de Bernard Grandmaître géré par la Ville a fermé ses portes. Pour assurer la continuité des services, un centre de services pilote de Vanier a ouvert ses portes le 19 décembre 2022 au 311, avenue McArthur, en partenariat avec l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM), qui a offert l'accès au premier étage de son immeuble sans frais. Le centre de services pilote de Vanier offre aux résidents un lieu sûr pour se reposer, communiquer avec le personnel de la Ville et/ou les organismes communautaires, notamment grâce à l'accès à la navigation de service, au Wi-Fi et aux ordinateurs.

Les coûts de fonctionnement du centre de répit temporaire de Bernard Grandmaître ont été couverts par un financement d'urgence fourni par le Fonds de secours des services sociaux de la province. Le centre de services pilote de Vanier est financé par les budgets existants de la DGSSC.

## **DISCUSSION**

### **Besoins en services de répit de Vanier**

En prévision de la fermeture du centre de répit de Bernard Grandmaître, le Centre de commandement des besoins humains a lancé une stratégie de mobilisation qui comprenait la création de la table consultative communautaire de Vanier (annexe B). La table a été lancée en septembre 2022 et comprenait des représentants qui étaient également membres du groupe de travail initial sur la transition des services de répit, qui a contribué à l'élaboration de la stratégie de fermeture et de transition des centres de répit temporaires.

La table consultative communautaire de Vanier s'est réunie pour discuter des lacunes en matière de services, des besoins des résidents et pour explorer des plans d'atténuation et les moyens de maintenir les services clés à Vanier après la fermeture du centre de répit. L'une des principales options envisagées consistait à collaborer avec des organismes communautaires locaux existants qui pourraient fournir un soutien global et un accès à un espace pour que les résidents puissent s'y rendre, à l'instar des services qui ne seraient plus disponibles au centre de répit de Bernard Grandmaître. Les options étaient limitées en raison du modèle de prestation de services et du mandat, des ressources en personnel, de la capacité de construction et des contraintes budgétaires.

En plus de collaborer avec la table consultative, le Centre de commandement des besoins humains a effectué une évaluation de l'environnement et a consulté le personnel de la Ville et les partenaires de la communauté pour obtenir un retour d'information, notamment par le biais de discussions avec animateur, de conversations individuelles et d'enquêtes. Les résultats de l'évaluation de l'environnement et de la consultation ont été présentés et confirmés par la table consultative communautaire de Vanier.

Les commentaires recueillis ont mis en évidence la nécessité de continuer à offrir aux résidents un espace sûr auquel ils peuvent accéder pendant la journée et où ils peuvent chercher un soutien de base. Les partenaires ont également indiqué qu'ils étaient plus que favorables à la création d'un carrefour de services communautaires dans la région de Vanier. Les commentaires ont mis en évidence le fait que la facilité d'accès à des services globaux en un seul lieu était bénéfique et considérée comme un modèle de prestation de services privilégié.

L'évaluation de l'environnement, qui figure à l'annexe C, indique les lacunes potentielles suivantes en matière de soutien et de services à la suite de la fermeture du centre de répit temporaire de Bernard Grandmaître. Ces lacunes potentielles n'ont pas pu être comblées par les multiples organismes disponibles à moins de 20 minutes de marche du centre de répit de Bernard Grandmaître, en raison des limites de leurs services :

- Espace de repos avec accès à des lits de portatifs
- Accès à des douches
- Aides globales telles que le programme Ontario au travail et Services du logement
- Accès aux soins de santé primaires et aux premiers secours
- Accès à des articles de récupération alimentaire (repas et/ou collations légères)

Le Centre de commandement des besoins humains a recueilli des données sur l'utilisation du centre de Bernard Grandmaître, montrant une diminution des visites des résidents lorsque les services ont été déplacés de la grande arène au deuxième étage, plus petit, passant d'une moyenne de 60 résidents par jour à 46. Toutefois, les services les plus utilisés restent un endroit sûr où les résidents peuvent se reposer, accéder aux toilettes, aux douches, au Wi-Fi, et bénéficier d'une orientation vers d'autres services tels que le programme Ontario au travail, Service du logement et les ressources communautaires.

Sur la base de la mobilisation et de l'évaluation de l'environnement, et en collaboration avec la table consultative communautaire de Vanier, diverses options ont été examinées pour le maintien temporaire de services clés, ce qui a conduit à l'élaboration de l'actuel centre de services pilote de Vanier. Le centre de services pilote de Vanier est situé à côté du centre de Bernard Grandmaître, au 311, avenue McArthur, où l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) a offert un accès gratuit, à court terme, à l'espace pour la transition des services de répit clés de Bernard Grandmaître au premier étage de l'immeuble, et tire parti des partenariats existants et les ressources en personnel pour la prestation des services, ce qui permet à cette option d'être un plan de transition à coût neutre.

### **Carrefour de services communautaires du 370, rue Catherine**

Comme l'a approuvé le Conseil, le Carrefour de services communautaires de la rue Catherine a ouvert ses portes en août 2022. Depuis son ouverture en août 2022, le Carrefour de services communautaires de la rue Catherine a servi plus de 11 000 résidents d'Ottawa. Les résidents peuvent se rendre sur place ou prendre rendez-vous pour accéder aux services du Carrefour. Sur place, ils ont accès à des toilettes, à des stations de recharge, à des ordinateurs publics, au Wi-Fi, à des téléphones et à un endroit sûr pour se reposer. Les principaux services auxquels les résidents accèdent sont le logement et les ressources alimentaires, suivis par l'aide aux demandes d'aide financière, l'aide à l'emploi et les services de crise. Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2023, le centre alimentaire communautaire du centre-ville est situé au même endroit que le Carrefour de services communautaires de la rue Catherine, ce qui permet aux résidents d'avoir un approvisionnement de trois à quatre jours en produits alimentaires.

Le personnel municipal et les partenaires communautaires collaborent sur place pour fournir un modèle de services flexible et intégré à une moyenne de 60 résidents par jour, qui ont accès à des aides, notamment des ressources en matière de logement et d'alimentation, ainsi qu'à une aide financière. La consultation des organismes partenaires locaux par l'intermédiaire de la table consultative communautaire du Carrefour de services (dont les coordonnées des membres sont jointes à l'annexe D) a mis en évidence le besoin permanent de maintenir les principaux services de programmes de jour dans la région.

### **Projet pilote du centre de services de Vanier**

Comme mentionné ci-dessus, un centre de services pilote à court terme de Vanier est actuellement opérationnel au 311, avenue McArthur, où la Ville a conclu une entente de service initiale avec l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) jusqu'au 31 août 2023.

Le centre de services de Vanier a ouvert ses portes dans ces locaux le 19 décembre 2022, dans le cadre d'une stratégie visant à remédier à la cessation des activités du centre de répit de Bernard Grandmaître. Ce projet pilote à court terme est le fruit d'une collaboration entre plusieurs intervenants et a été élaboré sur la base des résultats de l'évaluation de l'environnement et en collaboration avec la table consultative communautaire de Vanier.

La moyenne quotidienne de 20 résidents qui se rendent au centre de services de Vanier recherchent avant tout un endroit sûr pour se reposer, puis des toilettes, un emploi et une aide financière. Les vêtements, le logement et l'aide alimentaire sont les principales recommandations, le transport étant le plus grand obstacle à l'accès aux services à Vanier. Le centre de services de Vanier est doté d'employés municipaux qui travaillent en étroite collaboration avec d'autres partenaires communautaires pour répondre aux besoins des clients. Cela inclut des services sur place fournis par Santé publique Ottawa, le personnel de soutien au logement de la DGSSC, ainsi que le personnel de Services sociaux et d'emploi.

Des billets de bus sont fournis pour aider les résidents à accéder à d'autres services dans la région. Les consultations et les données recueillies à ce jour, y compris l'évaluation de l'environnement des services et des soutiens entourant le centre de répit de Bernard Grandmaître, ont contribué à éclairer les offres de services actuelles au centre de services de Vanier et à combler les lacunes et les besoins dans cette région. Les données préliminaires montrent que le centre de services de Vanier est fréquenté par des personnes résidant dans les environs immédiats de l'établissement.

Dans le cadre des procédures opérationnelles standard de la Ville, ce projet pilote comprend un volet d'évaluation du rendement qui permet d'éclairer la planification future. Les renseignements recueillis permettront de prendre des décisions à l'avenir, car ce modèle temporaire de prestation de services améliorés, en collaboration avec l'ACSM, ne pourra pas être maintenu au-delà du mois d'août 2023.

## **CONCLUSION**

### **Carrefour de services communautaires du 370, rue Catherine**

Après une phase pilote réussie qui a vu la collaboration avec de nombreux fournisseurs de services internes et externes, le Carrefour de services communautaires de la rue Catherine continue d'explorer les possibilités de mieux répondre aux besoins des résidents en matière de services. Il s'agit notamment du récent partenariat avec le centre alimentaire d'urgence du centre-ville, qui fonctionne désormais sur place et apporte un soutien supplémentaire en matière de sécurité alimentaire.

### **Centre de services de Vanier**

Sur la base de l'entente de service existante avec l'ACSM, ce centre de service pilote est accessible jusqu'au 31 août 2023 et fonctionne dans le cadre des budgets existants de la DGSSC. Une orientation du Conseil serait nécessaire pour soutenir le centre à plus long terme.

La DGSSC continue de consulter des partenaires internes et communautaires, tels que la table consultative communautaire de Vanier, afin d'explorer les possibilités et les partenariats futurs pour soutenir un modèle de prestation de services sociaux plus intégré pour cette région de la ville.

### **Clara Freire**

Directrice générale par intérim

Services sociaux et communautaires

Ville d'Ottawa

## **DOCUMENTS À L'APPUI**

Annexe A – Groupe de travail sur la transition des services de répit

Annexe B – Table consultative communautaire de Vanier

Annexe C – Organisations à 20 minutes de marche de Bernard Grandmaître

Annexe D – Groupe consultatif communautaire du Carrefour de services communautaires de la rue Catherine