

Council Member Inquiry Form
Demande de renseignement d'un membre du Conseil

Subject: 3-1-1 Call Centre Protocols

Objet : Protocoles du Centre d'appels 3-1-1

Submitted at: City Council

Présenté au : Conseil municipal

From/Exp.:

Date: October 2, 2024

File/Dossier :

Councillor/Conseiller(e) :
J. Bradley

Date : le 2 octobre 2024

OCC 2024 -17

To/Destinataire:

Finance and Corporate Services Department and Community and Social Services
Department / Direction générale des finances et des services organisationnels et
Direction générale Services sociaux et communautaires

Inquiry:

Ensuring that potential victims of domestic violence receive appropriate and effective support is crucial, if not a life-saving measure. Given the sensitive nature of this topic, at the time of a call to 3-1-1, it may not always be obvious to the agent that the caller is a victim of domestic violence. It has been reported that there is currently a systemic gap between a victim reaching out for assistance, and being able to connect with a service provider or shelter organization that can assist. Accurate assessment, triaging, support and referrals are of utmost importance. Could staff please provide information relating to the current procedures and protocols for the following areas:

- **Training:** What type of training does 3-1-1 staff receive to effectively handle and respond to domestic violence calls? Is there training that includes a guideline to connect a caller to services, including shelter services?

In addition to 3-1-1 staff, what training does City shelter and offsite services staff receive in terms of providing services to survivors of violence.

- **Initial Assessment:** What initial steps are taken to identify and assess the severity of domestic violence situations reported to the call center?

- **Triage Process:** How are calls involving potential victims of domestic violence triaged? Are there specific criteria or protocols in place to ensure that these get flagged? To ensure that responses are timely and appropriate.
- **Support and Referrals:** What immediate support and resources are provided to individuals who disclose domestic violence during their call? How are referrals to specialized services and support systems managed?
- **Follow-up:** Is there currently a follow up process to ensure that individuals who have reached out for help are indeed receiving the necessary support and intervention. How are these tracked?

Demande de renseignement :

Il est primordial, voire vital, que les victimes potentielles de violence familiale reçoivent un soutien adéquat et efficace. Vu la nature délicate du sujet, il n'est pas nécessairement évident pour l'agente ou l'agent du 3-1-1 que la personne qui appelle est victime de violence familiale. On rapporte que le système actuel ne permet pas toujours de mettre une personne qui demande de l'aide en contact avec un fournisseur de services ou un refuge pouvant l'aider. Pour ce faire, il est absolument essentiel de bien évaluer la situation, trier les appels, et soutenir et aiguiller la personne. Le personnel pourrait-il répondre aux questions suivantes à ce sujet :

- **Formation :** Quel type de formation le personnel du 3-1-1 reçoit-il pour gérer et traiter efficacement les appels concernant la violence familiale? Existe-t-il de la formation qui donne une ligne directrice pour mettre la personne qui appelle en relation avec les services dont elle a besoin, notamment les services de refuge?

Quelle formation reçoit le personnel des refuges municipaux et des services d'hébergement externes pour fournir des services aux personnes survivantes de violence?

- **Évaluation initiale :** Quelles sont les premières étapes pour évaluer et déterminer le degré de gravité des situations de violence familiale signalées au centre d'appel?

- **Processus de triage** : Comment sont triés les appels concernant des victimes potentielles de violence familiale? Y a-t-il des critères ou des protocoles particuliers pour les signaler, de sorte qu'ils soient traités rapidement et adéquatement?
- **Soutien et aiguillage** : Quel accompagnement et quelles ressources sont immédiatement fournis aux personnes qui disent être victimes de violence familiale durant leur appel? Comment est géré l'aiguillage vers les services et les réseaux de soutien spécialisés?
- **Suivi** : Dispose-t-on d'un processus de suivi pour veiller à ce que les personnes qui ont demandé de l'aide bénéficient effectivement du soutien et des interventions nécessaires? Comment suit-on ces dossiers?

Response (Date: 2024-Dec-12)

The 3-1-1 call centre serves as the main point of contact for the City, actioning and dispatching a wide range of services on behalf of City departments 24 hours a day, seven days a week. When calling by phone, callers can request an interpreter to receive service in over 170 languages. Calls placed to 3-1-1 related to community and social services, such as requesting a shelter placement, will be received and responded to by case workers in the Community and Social Services Department during regular business hours, not by 3-1-1 agents. After-hours, 3-1-1 agents will receive calls on CSSD's behalf.

Agents at 3-1-1 are specifically trained to direct calls requiring urgent services, including calls about intimate partner violence, to emergency services by advising callers to hang up and dial 9-1-1. The 3-1-1 Contact Centre should never be used for life-threatening emergencies and crimes in progress.

In the event that 3-1-1 receives a call related to intimate partner violence, measures are in place to assist the caller.

The measures and instructions for agents are:

- If 3-1-1 receives a call from an individual who indicates that they are the victim of intimate partner violence, agents are directed to first ascertain if the individual is in immediate danger. If yes, agents ask the caller to hang up and call 9-1-1. If they are unable to do so for any reason, 3-1-1 agents will offer to transfer the call

to 9-1-1. When an individual can dial 9-1-1 directly, it allows for the 9-1-1 operator to collect all pertinent information, particularly the caller's address which they may not be able to communicate themselves.

- If the individual is not in immediate danger but requires urgent shelter placement, 3-1-1 staff will transfer the call to the City's shelter staff.
- If the individual is not in immediate danger but requires urgent transportation to leave a dangerous situation, 3-1-1 staff can order a taxi to pick up the individual and take them to a safe location.
- If the individual is not in immediate danger and does not require transportation, 3-1-1 staff would refer the individual to the Community and Social Services Department and/or 2-1-1 to share more about the different programs and supports available to them.
- If a resident calls 3-1-1 to make a noise complaint for shouting, agents are instructed to first ask the caller if they suspect the noise is from a domestic dispute. If yes, they are asked to hang up and call 9-1-1.

Further, the City through the Community and Social Services Department, acts as overflow when provincially funded violence against women shelters are at capacity. Staff within the Department are trained to make standardized referrals for placement which respond to the immediate needs of those fleeing gender-based violence. People fleeing gender-based violence are assigned to designated Shelter Case Workers and are followed up with according to the case management process. The case workers are active members of the Community and Social Services Department Victim of Violence Committee. The Committee is comprised of staff from across the department to facilitate collaboration, information sharing and ensure a coordinated response to providing services to victims of violence.

All Family Transitional Housing and Offsite Services staff have mandatory Crisis Prevention Institute training. That training provides the skills to safely intervene in crisis situations and proactive verbal de-escalation strategies. In addition to this training, there is a standardized line of inquiry to assess the caller's unique service needs including fleeing gender-based violence.

The City also provides training and resources to front line workers in the housing and homelessness sector through the Community Capacity Building Training program (CCBT). Since 2005, the CCBT has supported homelessness service agencies in Ottawa by providing training to front line workers and managers. Averaging the delivery of 166 training courses per year, the CCBT program ensures that the housing and

homelessness sectors are supported in responding to emerging needs and best practices including responding to gender-based violence.

Réponse (Date: le 12 décembre 2024)

Le Centre d'appels 3-1-1 sert de point de contact principal pour les services municipaux. Il assure la répartition des appels et l'activation d'un large éventail de services pour le compte des directions générales de la Ville 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Lorsqu'une personne compose le 3-1-1, elle peut demander une ou un interprète pour se faire assister dans plus de 170 langues. Pendant les heures de bureau, les appels passés au 3-1-1 concernant les services sociaux et communautaires, comme les demandes de places en refuge, sont reçus et traités par les chargées et chargés de cas de la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC), et non par les agentes et agents du 3-1-1. Ces derniers prennent cependant les appels pour la DGSSC en dehors des heures normales de travail.

Les agentes et agents du 3-1-1 sont spécialement formés pour diriger les demandes urgentes, entre autres celles se rapportant à la violence conjugale, vers les services d'urgence en demandant à la personne qui appelle de raccrocher et de composer le 9-1-1. Il ne faut jamais composer le 3-1-1 pour des cas où la vie est en danger et des crimes qui sont en train de se produire.

Lorsque les agentes et agents du 3-1-1 reçoivent un appel signalant un cas de violence conjugale, des mesures sont enclenchées pour aider la personne au bout du fil.

Voici les mesures en place et les instructions données aux agentes et agents :

- Lorsque la personne qui appelle au 3-1-1 indique qu'elle est victime de violence conjugale, l'agente ou agent doit d'abord vérifier si elle est en danger immédiat. Dans l'affirmative, elle ou il lui demande de raccrocher et d'appeler au 9-1-1. Si la personne n'est pas en mesure de le faire pour une raison ou une autre, l'agente ou agent lui proposera de transférer l'appel au 9-1-1. Lorsqu'une personne compose directement le 9-1-1, la ou le téléphoniste peut alors recueillir toute l'information nécessaire, en particulier l'adresse, renseignement que la personne n'est peut-être pas en mesure de donner.
- Si la personne n'est pas en danger immédiat, mais qu'elle doit obtenir d'urgence une place dans un refuge, le personnel du 3-1-1 transférera l'appel à celui des refuges de la Ville.
- Si la personne n'est pas en danger immédiat, mais qu'elle a besoin d'un transport d'urgence pour fuir une situation dangereuse, le personnel du 3-1-1

peut appeler un taxi qui l'emmènera dans un endroit sûr.

- Si la personne n'est pas en danger immédiat et n'a pas besoin de transport, le personnel du 3-1-1 l'aiguillera vers la DGSSC ou vers le 2-1-1 pour qu'elle puisse se renseigner sur les programmes et ressources à sa disposition.
- Si une résidente ou un résident appelle au 3-1-1 pour faire une plainte liée au bruit en raison de cris, l'agente ou agent doit d'abord lui demander si ces cris semblent être liés à une dispute conjugale. Dans l'affirmative, elle ou il l'invite à raccrocher et à appeler au 9-1-1.

De plus, la Ville, par le biais de la DGSSC, prend le relais lorsque les refuges pour femmes victimes de violence financés par la province débordent. En effet, le personnel est formé pour effectuer des aiguillages de placement normalisés qui répondent aux besoins immédiats des personnes fuyant de la violence fondée sur le genre. Les personnes fuyant la violence conjugale sont confiées à des agents de refuge désignés et font l'objet d'un suivi conformément à la procédure de gestion des cas. Ces travailleurs sociaux sont membres actifs du comité des victimes de violence de la Direction générale. Ce comité est formé de membres du personnel de l'ensemble de la Direction générale qui ont pour mandat de faciliter la coordination et l'échange d'information, et de voir à ce que les victimes de violence bénéficient d'une intervention coordonnée dans les services qu'elles reçoivent.

Tous les membres du personnel de l'Unité des logements de transition pour les familles et des services dans les établissements externes sont tenus de suivre une formation du Crisis Prevention Institute. Cette formation leur permet d'acquérir les compétences nécessaires pour intervenir de façon sûre dans les situations de crise et appliquer des stratégies proactives de désamorçage verbal. En plus de cette formation, il existe une liste de questions normalisées qui permettent de déterminer les besoins particuliers en matière de services de la personne qui appelle, notamment lorsqu'il s'agit de fuir de la violence fondée sur le genre.

La Ville donne également des formations et offre des ressources aux travailleuses et travailleurs de première ligne dans le secteur du logement et de la lutte contre l'itinérance dans le cadre du Programme de formation sur le renforcement de la capacité communautaire. Depuis 2005, ce programme soutient les organismes d'aide aux personnes en situation d'itinérance d'Ottawa en offrant de la formation aux travailleuses et travailleurs de première ligne et aux gestionnaires. Avec une moyenne de 166 formations par année, le Programme outille le secteur du logement et de la lutte contre l'itinérance pour qu'il puisse répondre aux besoins émergents et adopter des pratiques exemplaires, notamment intervenir en cas de violence fondée sur le genre.

Council Inquiries:

Demande de renseignements du Conseil :

Response to be listed on the Finance and Corporate Services Committee Agenda of February 4, 2025 and the Council Agenda of February 12, 2025.

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des services finances et des services organisationnels prévue le 4 février 2025 et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil prévue le 12 février 2025.