

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

Subject: Families in Hotels and Motels

Objet : Familles hébergées dans des hôtels et des motels

Submitted at: Community and Protective Services Committee

Présenté au: Comité des services communautaires et de protection

From/Exp.:

Date: March 31, 2022

File/Dossier : CPS 01 - 22

Councillor/Conseiller :

Date: le 31 mars 2022

Clerk's office only / À l'usage du Bureau du greffe seulement

M. Fleury

To/Destinataire:

General Manager, Community and Social Services / Directrice générale, Services sociaux et communautaires

Inquiry:

According to the Temporary Emergency Accommodations Dashboard, in 2021, over 1,000 households stayed in temporary accommodations (family shelters, hotels, motels, etc.), with an average length of stay of 135 nights.

Many hotel and motel accommodations are not suitable for families as many do not have access to food preparation areas, indoor/outdoor spaces for children and privacy for families. This leaves many families in more vulnerable situations, sometimes leading to safety concerns.

To ensure continual safety and support of these families, can staff answer the following questions:

What City supports, supports for mental health and addictions, employment, child well-being, etc. are available to clients staying in hotels and motels? Please include supports available during regular business hours, after hours and 24/7.

1. How are these accessed?
2. How are issues with safety issues monitored and proactively addressed with the City and hotel/motel operators and their staff?

Demande de renseignement:

Selon le tableau de bord des services d'hébergement d'urgence temporaire, plus de 1 000 ménages ont séjourné en 2021 dans des logements temporaires (abris familiaux, hôtels, motels, etc.), pour un séjour d'une durée moyenne de 135 nuits.

De nombreux hôtels et motels ne conviennent pas aux familles qui n'y ont souvent pas accès à des aires de préparation de nourriture, à des espaces intérieurs et extérieurs pour les enfants, et à une vie privée. Cela laisse de nombreuses familles dans des situations plus vulnérables, ce qui entraîne parfois des problèmes de sécurité.

Pour assurer la sécurité et le soutien continu de ces familles, le personnel peut-il répondre aux questions suivantes?

Quels sont les services de soutien de la Ville, et les services de soutien à la santé mentale et aux dépendances, à l'emploi, au bien-être des enfants, etc. offerts aux clients qui séjournent dans des hôtels et des motels? Veuillez inclure les soutiens offerts pendant les heures d'ouverture normales, en dehors des heures d'ouverture normales et 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

1. Comment peut-on accéder à ces services?
2. Comment effectue-t-on un suivi des questions de sécurité et comment ces enjeux sont-ils traités de façon proactive par la Ville, les exploitants et des hôtels et des motels, et leur personnel?

Response (Date: 2022-Jun-06)

The City of Ottawa's Housing Services takes the health, safety, and well-being of parents and children receiving temporary emergency accommodation very seriously. Housing Services works closely with community agencies, other City departments, schools, and various other resources and services to support families to stabilize, obtain and maintain housing. All households, including those placed in offsite motels/hotels/post-secondary residences, receive case management services and housing supports.

Upon placement, each household is immediately assigned a Shelter Caseworker who collaborates with the household to identify goals to help stabilize the household, secure suitable housing, and maintain their housing upon exiting the shelter system. To assist in identifying goals with the household, the Shelter Caseworker conducts an intake and review process addressing: (a) immediate safety concerns, (b) sources of income, (c) physical and mental health needs including addictions, (d) legal needs, (e) day care/school/work needs, (f) immigration status, (g) legal identification documents, (h) housing history/barriers to having an active application with Ottawa's Social Housing Registry, (i) medical or safety considerations required for permanent housing, (j)

linkages to other community partners or service providers assisting the household, and (h) any other needs brought forward by the household. As a condition of placement, Housing Services requires that households actively participate in a plan to obtain housing. Households are also supported and encouraged by Shelter Caseworkers to access other supports and services noted above, but they cannot be made a condition of placement and are voluntary.

Identified goals at intake form the basis of a long-term service plan. The Shelter Caseworker assists the client in obtaining referrals for services and programs within the community as well as liaises with current service providers to ensure the family has the necessary supports to accomplish identified goals and to provide coordinated services. The service plan is adjusted if new emerging needs or goals are identified by the household members or the Shelter Caseworker. Shelter Caseworkers make reasonable attempts to meet households bi-weekly to assess the needs of the household and make updates to the service plan when required.

From March 2020 to April 2022, due to the COVID-19 pandemic, congregate care setting guidelines limited Housing Services' ability to provide in-person case management services and check-ins at offsite locations. While these guidelines were in place, service delivery to clients remained in place as described above through virtual means such as phone and email. As of May 2022, staff have begun transitioning from virtual support back to onsite visits with households. Moving forward, staff will continue to conduct in-person visits in accordance with public health guidelines and will adjust service delivery as required.

Management recognizes high caseloads and COVID-19 requirements for congregate care settings are limiting Shelter Caseworker's ability to deliver the intensive case management supports required. Households are presenting with more complex needs and would benefit from additional case management resources. To support addressing these needs, Housing Services has recently funded a Rapid Rehousing Worker position with the Catholic Centre for Immigrants that is focused on delivering intensive supports to families. Housing Services is also looking to realign and add staffing resources through funding such as the recently announced provincial Homelessness Prevention Program (HPP). With the additional funding, staff will be allocating \$390,000 to create two additional Rapid Rehousing Worker positions and two additional Shelter Caseworker positions to support households more intensively in their transition to long-term housing.

Households receiving placement at offsite locations and service providers (hotels, motels and post-secondary residence operators) both have 24-hour access to Housing Services staff at the Carling Family Shelter. Should issues arise during placement, households are advised to inform the City, so City staff can work directly with the owner to address any concerns brought forward. Households are not expected to directly address issues with the service provider, nor are they in a landlord/tenant relationship.

All service providers are required to sign an agreement prior to the City placing households at their facilities. Service providers are accountable to the terms of their agreements, which are monitored by Housing Services. Agreements are monitored through submission of required documentation (e.g. WSIB certificates, verified invoices, proof of insurance) and onsite visits by management and staff. When deficiencies are noted or reported, the City works with the service provider to ensure the conditions of the agreement are met. Households report concerns and issues directly to the City who then works with the service provider to address concerns or find other placement options for the household.

For immediate safety issues, households or the service provider should always call 911. If they call Housing Services' 24 hour phone line staff will contact emergency services such as Ottawa Police Service, Ottawa Paramedic Service, Ottawa Fire Services, and Children's Aid Society of Ottawa. Also, if necessary to maintain the safety of a household, they will be moved to an alternate location or referred to other services. Once the immediate crisis has passed, Housing Services staff work with the household to acquire the supports and services to mitigate the probability of further crises, actively monitor their progress, and liaise with other community service providers.

Service providers are required to immediately report any incidents which could impact the safety of a household or any other guest residing at the location, including all incidents where Ottawa Police Service, Ottawa Fire Services or Ottawa Paramedics Service have attended their establishment. Service providers are also advised to immediately notify Housing Services staff of any issues or concern that could compromise the safety of households by contacting Housing Services staff, that are available 24/7.

Réponse (Date: le 6 juin 2022)

Les Services du logement de la Ville d'Ottawa accordent une très grande importance à la santé, à la sécurité et au bien-être des parents et enfants qui recourent aux services d'hébergement d'urgence temporaire. Ils travaillent en étroite collaboration avec des organismes communautaires, d'autres directions générales de la Ville, les écoles concernées et divers services et ressources pour aider ces familles à stabiliser leur situation, à se trouver un logement et à le conserver. Tous les ménages, y compris ceux logés dans des motels, des hôtels et des résidences d'établissements d'enseignement postsecondaire, reçoivent des services de gestion des cas et d'aide à la recherche de logement.

Une fois logé, chaque ménage se voit assigner un chargé de cas, Refuges, avec qui il collabore pour se fixer des objectifs en vue de stabiliser sa situation ainsi que trouver un logement adéquat et le conserver après avoir quitté le réseau de refuges. Pour aider le ménage à déterminer ses objectifs, le chargé de cas procède à une évaluation lors de la prise en charge, qui porte sur ce qui suit : a) souci de sécurité urgent; b) sources de revenus; c) besoins en matière de santé physique et mentale (y compris tout problème

de dépendance); d) besoins juridiques; e) besoins relatifs à la garde d'enfants, à l'école et au travail; f) statut d'immigration; g) pièces d'identité officielles; h) historique de logement et obstacles à l'inscription au Registre de logement social d'Ottawa; i) considérations liées à la santé ou la sécurité pour l'obtention d'un logement permanent; j) autres partenaires communautaires ou fournisseurs de services venant en aide au ménage; k) tout autre besoin mentionné par le ménage. Pour qu'un ménage soit hébergé, les Services du logement exigent qu'il participe activement aux démarches d'obtention d'un logement. Les chargés de cas, Refuges encouragent aussi les ménages à se prévaloir d'autres ressources et services (voir ci-dessus); ceci ne constitue cependant pas une condition d'hébergement.

Les objectifs indiqués sur le formulaire de prise en charge jettent les bases du plan de service à long terme. Le chargé de cas, Refuges aide le client à se faire aiguiller vers des services et programmes locaux, et assure la liaison avec les fournisseurs de services pour que la famille ait les ressources dont elle a besoin pour atteindre ses objectifs et voir à la coordination des services. Le plan de service est modifié si de nouveaux besoins sont relevés ou de nouveaux objectifs fixés par les membres du ménage ou le chargé de cas. Les chargés de cas, Refuges font de leur mieux pour rencontrer les ménages toutes les deux semaines pour évaluer leurs besoins et ajuster le plan de service en conséquence, si nécessaire.

De mars 2020 à avril 2022, en raison de la pandémie, les lignes directrices sur les milieux de soins collectifs ont restreint la capacité des Services du logement à assurer des services de gestion des cas en personne et à faire des vérifications hors des refuges. Pendant cette période, les services ont été maintenus, mais ont été offerts en mode virtuel, comme par courriel, et par téléphone. Depuis mai 2022, le personnel a amorcé la transition vers la reprise des services en personne; il continuera d'effectuer des visites sur place dans le respect des directives sanitaires et adaptera la prestation des services en conséquence.

La direction sait que le nombre élevé de cas et les directives sanitaires en place dans les milieux de soins collectifs limitent la capacité des chargés de cas, Refuges à fournir les services soutenus de gestion des cas qui sont nécessaires. Les ménages ont des besoins de plus en plus complexes et bénéficieraient d'une bonification des ressources. Pour répondre à ces besoins, les Services du logement ont dernièrement financé la création d'un poste de travailleur en relogement rapide au Centre catholique pour immigrants, qui a pour mandat d'offrir des services de soutien complet aux familles. Ils cherchent également à réorganiser les ressources humaines et à les accroître par l'allocation de fonds, par exemple ceux prévus par le Programme de prévention de l'itinérance récemment annoncé par le gouvernement provincial. Avec ces fonds, le personnel allouera 390 000 \$ à la création de deux postes de travailleurs en relogement rapide et de deux postes de chargé de cas, Refuges dans le but de soutenir plus activement les ménages dans leur transition vers un logement permanent.

Les ménages hébergés ailleurs que dans un refuge et les fournisseurs de services (exploitants d'hôtels, de motels et de résidences d'établissements d'enseignement postsecondaire) peuvent rejoindre en tout temps le personnel des Services du logement au refuge pour familles de l'avenue Carling. En cas de problème, les ménages doivent aviser la Ville pour qu'elle puisse intervenir directement auprès de l'exploitant et régler la situation. Les ménages n'ont pas à régler les problèmes avec le fournisseur de services et n'entretiennent pas une relation locataire-propriétaire avec lui.

Tous les fournisseurs de services doivent signer une entente avant de pouvoir héberger des ménages et doivent s'y conformer. Les Services du logement assurent un suivi, vérifiant notamment que les documents requis (certificats de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, factures, preuve d'assurance, etc.) ont été soumis et effectuant des visites sur place (par des membres de la direction et du personnel). Lorsque des lacunes sont relevées ou signalées, la Ville collabore avec le fournisseur de services pour voir à ce qu'il respecte les modalités de l'entente. Les Services du logement signalent tout problème ou souci à la Ville directement, laquelle travaille ensuite avec le fournisseur pour trouver des solutions ou loger le ménage ailleurs.

En cas de problème de sécurité nécessitant une intervention immédiate, les ménages et les fournisseurs de services doivent composer le 9-1-1. S'ils appellent la ligne téléphonique 24 heures des Services du logement, le personnel communiquera avec les services d'urgence (Service de police d'Ottawa, Service paramédic d'Ottawa, Service des incendies d'Ottawa et Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa). Si nécessaire pour assurer la sécurité du ménage, les Services du logement peuvent le relocaliser ailleurs ou l'aiguiller vers d'autres services. Une fois la situation sous contrôle, le personnel travaillera avec le ménage afin qu'il obtienne les ressources et services nécessaires pour réduire la probabilité d'une autre situation de crise, suivra activement ses progrès et assurera la liaison avec d'autres fournisseurs de services communautaires.

Les fournisseurs de services sont tenus de signaler immédiatement tout incident pouvant compromettre la sécurité d'un ménage et des autres personnes hébergées sur place, notamment tous les incidents ayant nécessité l'intervention du Service de police d'Ottawa, du Service des incendies d'Ottawa ou du Service paramédic d'Ottawa. Ils doivent également aviser sur-le-champ les Services du logement de tout problème ou situation pouvant mettre en péril la sécurité des ménages en communiquant avec le personnel, qui est joignable en tout temps.

Standing Committees / Commission Inquiries:

Demande de renseignements des Comités permanents / Commission :

Response to be listed on the Community and Protective Services Committee Agenda of

June 16, 2022

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des services communautaires et de protection prévue le 16 juin 2022