

Council Member Induire Forms
Demande de renseignement d'un membre du Conseil

Subject: Assistance to support the ByWard Market, Lowertown and Rideau Street area

Objet : Aide au soutien des secteurs du marché By, de la Basse-Ville et de la rue Rideau

Submitted at: City Council

Présenté au: Conseil municipal

From/Exp.:

Date: May 26, 2021

File/Dossier :

Councillor/Conseiller(e):M.
Fleury

Date: le 26mai 2021

OCC21-03

To/Destinataire:

City Manager

Inquiry:

The downtown core, and the By Ward Market area in particular, has large numbers of individuals who are either homeless or precariously housed, along with a concentration of social services providing both long term and COVID response support to higher-needs community members. Coupled with the opioid crisis and the COVID19 pandemic, these circumstances have had serious and worsening impacts on both the high-needs population as well as the broader community and businesses.

There is a significant increase real and serious concerns from residents, business owners, their staff and service providers, specifically child care, in the area. These concerns include people who are in distress, sleeping in encampments, open drug trade and use, increase in petty crimes, discarded needles, and an increase in aggressive and threatening behaviours seriously affecting livability. A recent meeting with the Andrew Fleck Child Care Centre highlighted the limitations of addressing incidents, at their George Street location, with the current outreach approaches.

Given the current exacerbated circumstances, could the City Manager provide an overview of additional City resources and other community supports that could be mobilized to provide immediate and targeted assistance to support the ByWard Market, Lowertown and Rideau street area?

Demande de renseignement :

Le centre-ville, et le secteur du marché By en particulier, compte un grand nombre de personnes en situation d'itinérance ou vivant dans des logements précaires, ainsi qu'une concentration de services sociaux offrant à la fois un soutien à long terme ou d'intervention à la COVID aux membres communautaires qui ont des besoins plus élevés. Jumelées à la crise d'opioïdes et à la pandémie de COVID-19, ces circonstances ont eu de graves impacts aggravants tant sur la population très nécessiteuse que sur la communauté en général et les entreprises.

On constate une augmentation considérable de préoccupations graves et réelles exprimées par les résidents, les propriétaires d'entreprises, leur personnel et les fournisseurs de services, surtout de garde d'enfants dans le secteur. Ces préoccupations incluent des personnes qui sont en détresse, qui dorment dans des campements, le trafic et la consommation de drogues en public, la hausse des crimes mineurs, les seringues abandonnées et une hausse des comportements agressifs et menaçants qui nuisent gravement à l'habitabilité. Une réunion récente avec les services à l'enfance Andrew Fleck a fait valoir les limitations du traitement des incidents à leur emplacement de la rue George, avec les approches d'intervention directe actuelle.

Étant donné les circonstances aggravées actuelles, le directeur municipal pourrait-il donner un aperçu des ressources supplémentaires de la Ville et d'autres soutiens communautaires qui pourraient être mobilisés afin d'offrir une assistance immédiate et ciblée pour appuyer les secteurs du marché By, de la Basse-Ville et de la rue Rideau?

Response (Date: 2021-Jul-21)

Overview

During the COVID-19 pandemic, we have seen an increase in the number of unsheltered people and in the use of toxic illicit drugs in the homeless community as well as a deterioration in clients' mental health.

In March of 2020, there were approximately 90 individuals living on the streets of Ottawa. With the onset of the pandemic, this number quickly grew to 160 and peaked to a high of 225 by October 2020. These realities, in combination with reductions in service capacity due to COVID-19 measures, have negatively impacted people experiencing homelessness as well as the surrounding communities.

Due to housing focus efforts, the number decreased to 130 over the winter months but

the number of people who are street-living recently increased to approximately 150, which is consistent with past trends during the warmer months.

Context and current situation in Lowertown, ByWard Market and Rideau Street

With the summer season upon us, there has been an increase in the congregation of individuals experiencing homelessness or precariously housed in open public spaces, particularly in the ByWard Market, Lowertown and Rideau Street areas of the city. Coupled with the opioid crisis and the COVID-19 pandemic, these circumstances have impacted both the high-needs population as well as the broader community and businesses in this ward. Councillor Fleury has requested information regarding additional City resources and other community supports that could be mobilized to provide immediate and targeted assistance to support the ByWard Market, Lowertown and Rideau Street area.

Actions

As we begin to recover from the pandemic, we understand the need for new service models which will engage clients in their personal recovery more effectively, better coordination of outreach services and a strong communication plan. Listed below are key actions that Housing Services and its partners have completed thus far in response to the current situation of the unsheltered population and the concerns of the broader community.

Improved Communication

- Housing Services continues to take a multisectoral approach to encampments and is working together with community partners including the Coalition of BIA's, Community Groups, City Councillors, and Service Providers to develop an effective communication strategy as demonstrated by the initiatives that are listed in the table below titled *City Task Forces and Coalitions to address homelessness*.
- Fact Sheets, such as Make the Right Call, Ottawa Outreach Services, Encampment Fact Sheet, and other reference documents have been created by Housing Services to improve communication and have been circulated to the Ottawa Coalition of Business Improvement Areas (BIA) and Friends of Lowertown Park. These documents are widely available to community members, businesses, and community agencies.
- The Implementation of a GIS mapping tool developed by Social Policy and Research Analytics and Housing Services has improved the ability to identify,

track and assess encampments and engage services to provide a timely and thorough response to the issues of street-level homelessness.

Collaboration

- The Unsheltered Task Force and an Outreach sub-group was convened in the Fall of 2020 by Housing Services. The Unsheltered Task Force has expanded its membership from 15 members to 21, welcoming new partners such as the Ontario Ministry of Transportation, Crime Prevention Ottawa, VIA Rail Police and the Coalition of BIA's. The Unsheltered Task Force and Outreach sub-group have collaborated to resolve 160 encampments since May of 2020.

Expanded/New services

- Housing Services extended funding for additional street outreach services through Ottawa Inner City Health, Odawa Native Friendship Centre, Salvation Army and has recently funded the open-air drop-in on Murray Street with the Shepherds of Good Hope. This addition of funding has enabled these agencies to enhance their support to street-involved and homeless individuals with increased hours of service, supplementary staffing, and innovative programming.
- A new supportive housing facility located at 765 Montreal Road, was opened by the Shepherds of Good Hope at the end of March. A total of 42 individuals, all with complex mental health and addiction issues are being supported with wrap around services at that location. All of the tenants must have met the criteria of being chronically homeless and requiring health and harm reduction services. Many of the individuals were well-known in the ByWard Market and Lowertown areas.
- Councillor liaison support is being put in place to help address current needs in the ByWard Market, Lowertown and Rideau Street area. This resource acts as the primary liaison for the Councillor providing effective and timely response to their questions, issues and concerns. In addition, they will respond to ongoing resident and community stakeholder inquiries and address emerging and immediate needs of the community.

Task Forces and Coalitions to address homelessness

Since the beginning of the pandemic, Housing Services has fostered strong working relationships with various stakeholders, such as OPS, Bylaw, NCC, Public Works, non-profit agencies and many more. Listed below are four City-led groups that were created to respond to the emerging needs of the unsheltered population and the concerns of the broader community.

Name of group	Purpose and Actions taken	Membership	Frequency of meetings
<p>Unsheltered Task Force</p>	<p>The Unsheltered Task Force (UTF) addresses the emerging needs of unsheltered individuals with the implementation of a coordinated and collective response. The UTF:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Developed a Coordinated Response document and a related guidance and procedure document to effectively address encampments and unsheltered lone sleepers. • Coordinates and collaborates to address unsheltered individuals and encampments and responds to issues as required • Provides feedback, high-level guidance, advice and support. • Monitors the ByWard Market to identify high need clean-up areas and remove barriers to facilitate effective cleaning. • Consults, provides data and other resources, where possible, to identify long term/systemic solutions to complex issues. • Develops partnerships and provides links to other levels of government, agencies, and coalitions. • Actively and transparently shares important information. • Implemented a GIS mapping tool developed by Social Policy and Research Analytics and Housing 	<p>City of Ottawa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Housing Services • Public Works and Environment Services Dept., • Parks Forestry & Stormwater Services, • Road Services-Urban Roads, • Planning, Infrastructure & Eco Dev Dept., • Corporate Real Estate Office • Recreation, Culture and Facility Services • Emergency & Protective Services Dept. • Corporate Security, By-Law & Regulatory Services, • Ottawa Police Service • Innovative Client Services Department, Legal Services <p>Community Partners</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salvation Army • Ottawa Inner City Health • Shepherd's of Good Hope • Canadian Mental Health Association • Somerset West Community Health Centre • Wabano Centre for Aboriginal Health • National Capital Commission 	<p>Monthly</p>

	Services to improve collaboration between members.	<ul style="list-style-type: none"> • Ottawa Coalition of Business Improvement Areas • Crime Prevention Ottawa • VIA RAIL Canada Police Service • Ontario Ministry of Transportation 	
The Unsheltered Outreach Sub-group	Housing Services staff meet weekly with Outreach Services to foster a solution-oriented dialogue that contributes to the effective implementation of housing focused outreach services. Outreach Teams focus on the housing needs of individuals and work from a trauma informed approach using street-level relationship building to address the housing and support needs of the unsheltered population.	Housing Services, Outreach Teams from Ottawa Inner City Health, Salvation Army	Weekly
ByWard Market BIA Communication Strategy Group	In partnership with the ByWard Market BIA and Crime Prevention Ottawa, Housing Services have been meeting regularly to coordinate communication strategies for businesses and residents of the ByWard Market and Lowertown. A one-page document regarding “who to call” when faced with different scenarios in their community was updated by the Coalition of BIA’s in June to be disseminated to their members	Ottawa Coalition of Business Improvement Areas, Crime Prevention Ottawa, City of Ottawa Housing Services	Ongoing as required
Ottawa Coalition of Outreach Workers	Housing Services is reviving the Ottawa Coalition of Outreach Workers, which was active from 2004 until 2018. The purpose of this Coalition is to provide front line Outreach Workers across Ottawa with the	The membership list is currently being established	Monthly

	<p>opportunity to share on key topics and best practices, build a support network, coordinate action, and align resources to enhance service delivery and reduce any duplication in services. This group will also be instrumental in the implementation of key initiatives, such as the enumeration of people experiencing homelessness by way of a Point-in-Time Count scheduled for October 2021.</p>		
--	--	--	--

Outreach Services in Lowertown, ByWard Market and Rideau Street

Listed below are City funded and partnering Outreach Services that support homeless or street-involved people living in Lowertown, ByWard Market and Rideau Street. The first table highlights programs that have received COVID-related funding from Housing Services to increase assistance to the vulnerable population during the pandemic. The second table lists community partners that offer outreach services in the Lowertown, Rideaus Street, Vanier and ByWard Market areas.

Housing Services Funded Initiatives

Agency	Description of services	Hours of services	New or extended funding	End date of funding
Salvation Army	<p>Outreach Services operate 7 days a week/ 21 hours a day, 365 days per year.</p> <p>The outreach teams are housing-focused and use a street-level relationship building approach to address the housing and support needs of the unsheltered population.</p>	<p>7 days a week/ 21 hours a day, 365 days per year</p>	<p>Additional outreach hours extended in July 2021 from 6.a.m. to 3 a.m.</p> <p>Two additional mobile teams with a Supervisor of Outreach Services position were added in July 2020</p>	<p>Additional outreach hours funded by Housing Services until December 31, 2021</p>

	<p>To support unsheltered individuals during the pandemic, Salvation Army has also provided 175 heavy duty sleeping bags, 30 rated warming matts, 30 cell phones (including 3 month plans for the phones), foggers and sanitizers for the van and other surfaces.</p>		<p>In February 2021, a direct engagement worker was also added to the Salvation Army's team to engage individuals who have been service resistant for many years.</p>	
<p>Shepherds of Good Hope</p>	<p>Shepherds of Good Hope has partnered with Ottawa Inner City Health and the City of Ottawa to provide an Open-Air Drop-in Program for people experiencing homelessness in Ottawa.</p> <p>In addition to providing a welcoming space for clients and following COVID-19 public health guidelines, the drop-in is supported by an interdisciplinary team comprised of peers, social workers, addictions counselors, medical practitioners that includes doctors, nurses and psychiatrists.</p> <p>The program operates in addition to the existing meal service, evening drop in and health care programs for people experiencing homelessness.</p>	<p>The program began operating on Monday June 28 out of the parking lot at 233 Murray Street, welcoming people from 8 am to 11 pm.</p>	<p>This new service complements existing street outreach services from Ottawa Inner City Health and the Salvation Army by providing a place for people to go and access supports safely during the day and evening, as an alternative to the streets. This enhanced capacity to address issues surrounding homelessness will support the entire ByWard Market and Lowertown community.</p>	<p>Open-Air Drop-in funded by Housing Services until October 10, 2021 and may be extended depending on demand</p>

Ottawa Inner City Health	Their Outreach team travels by foot and by electric bikes to direct homeless or at risk of homelessness individuals to resources, respite centres and harm reduction services. They primarily serve the ByWard Market and Lowertown areas.	Services offered 7 days per week. 3:00 p.m. to 11:00 p.m.	A second shift is being planned and staffing recruitment is underway.	ongoing
Minwaashin STORM	The Street Team Outreach Mobile (STORM) is available to assist women who are street involved with immediate harm reduction, safety planning, crisis interventions, and community referrals. STORM also serves women at-risk of becoming homeless and/or street involved.	Monday and Wednesday to Sunday: 5:00 p.m. to 12:00 a.m.	Primarily Vanier area, however, will serve other communities if required	

Additional Outreach Services in Lowertown, ByWard Market, Rideau Street

Agency Name	Description of Outreach Services	Hours of Operation	Area of the City served
Jewish Family Services (StreetSmarts)	Walking outreach team distributing seasonal clothing and snacks to street involved individuals. Will make referrals to housing and detox services.	7 days a week 6:00 p.m. to 9:00 p.m.	Vanier, Rideau Street, Sandy Hill (will attend anywhere in the City if called)

<p>Ottawa Innerscity Ministries</p>	<p>OIM's Street Outreach teams come to walk alongside the homeless in the downtown core. Volunteer teams provide relief provisions, pastoral care, crisis intervention and referrals. For identification purposes, the outreach teams wear bright red vests with the OIM logo on it.</p>	<p>7 days a week 7:00 p.m. to 9:00 p.m.</p>	<p>Downtown</p>
<p>Centre 454 in partnership with the Downtown Rideau BIA</p>	<p>Outreach team provides early intervention to individuals in crisis by engaging them on the street with support; and providing businesses with an alternative to calling police or 911 for assistance. Supports people to access services in the day program.</p>	<p>Monday to Friday 9:00 a.m. to 3:30 p.m.</p>	<p>Sandy Hill, Rideau Street</p>
<p>Mobile Crisis Team (MCT)</p>	<p>MCT is an outreach team that is designed to provide rapid assessment of and stabilization for individuals in the community who are in crisis. If you are experiencing a mental health crisis yourself, <u>or</u> you know someone who is, please phone the 24/7 Mental Health Crisis line.</p> <p>A referral from a health professional or community service worker is required * fax The Ottawa Hospital Mobile Crisis Team Referral Form to 613-241-7710</p>	<p>7 days a week 24 hours per day</p>	<p>City Wide</p>

Respite Centres in Lowertown and the ByWard Market

Respite Centres and Day Programs are available as potential options for priority populations to seek relief from the heat in Lowertown, ByWard Market and Rideau Street. The table below highlights the average number of individuals who are using the centres and the number of services they are accessing.

Respite Centres	Hours of operation	Avg # of daily visits*	Avg # of daily interactions**	# of visits per week	# of interactions per week
Bernard Grandmaitre	Monday to Friday 9:30 am to 4 pm	100	368	498	1,838
St Paul's Eastern United Church***	Monday to Friday 9:30 am to 4 pm	20	282	101	1,409

*Numbers reflect data collection period from Friday, June 18 to Thursday June 24, 2021

**Interactions defined as number of unique service interactions (meals, showers, restrooms, taxi coupons, clothing, meals, referrals, harm reduction interventions etc.)

***St. Paul's Eastern United Church does not have shower facilities.

Addressing cleanliness in Lowertown, ByWard Market and Rideau Street

The City's Public Works & Environmental Services Department has developed and implemented a ByWard Market Cleanliness Strategy, which began in the Summer of 2020. The Strategy consists of daily operations of sidewalk sweepers, street sweepers, a street scrubber, pressure washer truck, waste receptacles being emptied twice per day and the Ward truck patrolling the area 24/7 identifying concerns and proactively cleaning the ByWard Market area. Flusher Truck cleaning operations are conducted three nights per week and a two-person crew completes the bucket beat through the ByWard Market two times per week.

Portable toilets in Lowertown and the ByWard Market

The Human Needs Task Force continues to work with its stakeholders on the funding, placement, and operations of portable toilets in the community, as part of the emergency response. Currently, there are five portable toilets in the following locations:

- Routhier Community Centre
- 41 George Street (parking garage)
- Open air drop-in program at 233 Murray Street (three portable toilets)

Long-term strategies and moving forward

Housing Services is dedicated to developing long-term and viable solutions to address concerns in Lowertown, ByWard Market and Rideau Street. Working with community partners, residents, stakeholders and various agencies, several programs are already in place and progress has been made to mitigate the negative impacts of the pandemic.

As an immediate response to the increase of unsheltered and homeless population, Housing Service has funded additional outreach hours for the Salvation Army Outreach Team. Their services now operate from **6:00 am to 3:00 am seven days per week, from the previous 11:00 am to 3:00 am schedule.**

Shepherds of Good Hope is building a new multi-purpose space located at 216 Murray Street, next to their shelter at 256 King Edward Ave. This new space will house a low barrier drop-in program, open 7 days a week, a new community kitchen, and permanent housing for up to 48 people who are currently homeless. This is relocating and enhancing existing services and addressing two critical needs in Lowertown: low barrier drop-in space during the day and evening, and affordable housing with supports. The new multi-purpose space is scheduled to open early 2022 and 48 people who are currently homeless will have the stability of a home of their own, and a wider number who presently have nowhere to go during the day and evening will have a space where they feel welcome. In addition, both Housing Services and Shepherds of Good Hope have agreed to reduce the number of permanent shelter beds by an equal amount to the number of units (48) to be constructed at 216 Murray Street.

Housing Services staff will continue to work closely with all Outreach Services to direct service requests pertaining to encampments in Lowertown and the ByWard Market to the most relevant Outreach Service that will meet the needs of the clients based on location and demographics. Weekday response time is generally within 12 to 24 hours, depending on the day and time of the notification.

Through the various Task Forces and groups that Housing Services convenes, we will continue to work collaboratively with Ottawa Public Health, community partners including the ByWard Market BIA and other stakeholders to identify gaps in services, such as mental health crisis response, while looking to other cities for best practices and evidence-based solutions.

CSS staff will continue to work on the development of a comprehensive communication plan to better share some of the great work that staff have been doing over the past year regarding the affordable housing units being completed, shelter spaces moving to permanent housing spaces, and the extraordinary work being done by our invaluable community partners. Staff will also provide the business community and residents with an understanding of the new permanent full day drop-in program with services and the many supportive housing units that will become available throughout the City in 2022.

Housing Services continues to build upon our current responsive approaches to Housing and Homelessness identified in the Council-approved 10-Year Housing and Homelessness Plan (2020-2030) and the related Work Plan 2021-2022.

Réponse (Date : le 21 juillet 2021)

Aperçu

Durant la pandémie de COVID-19, nous avons vu une augmentation du nombre de personnes en situation d'itinérance et dans l'utilisation de drogues illicites toxiques dans la communauté des itinérants ainsi qu'une détérioration dans la santé mentale des clients.

En mars de 2020, il y avait environ 90 personnes vivant sur les rues d'Ottawa. Avec l'apparition de la pandémie, ce nombre est rapidement passé à 160 pour atteindre un sommet de 225 en octobre 2020. Ces réalités, jumelées aux réductions dans la capacité de service attribuables aux mesures liées à la COVID-19, ont eu une incidence défavorable sur les personnes en situation d'itinérance ainsi que sur les communautés environnantes.

Grâce aux efforts ciblés sur le logement, le nombre a diminué à 130 personnes durant les mois d'hiver, mais le nombre de personnes vivant dans la rue est passé récemment à 150, ce qui correspond aux tendances passées durant les mois plus chauds.

Contexte et situation actuelle dans la Basse-Ville, le marché By et la rue Rideau

Maintenant que la saison estivale est arrivée, il y a eu une augmentation du regroupement de personnes en situation d'itinérance ou vivant dans des logements précaires dans des espaces publics ouverts, surtout dans les secteurs du marché By, de la Basse-Ville et de la rue Rideau de la ville. Jumelées à la crise d'opioïdes et à la pandémie de COVID-19, ces circonstances ont touché la population très nécessiteuse ainsi que la communauté en général et les entreprises de ce quartier. Le conseiller Fleury a demandé des renseignements concernant les ressources supplémentaires de

la Ville et d'autres soutiens communautaires qui pourraient être mobilisés afin d'offrir une aide immédiate et ciblée à l'appui des secteurs du marché By, de la Basse-Ville et de la rue Rideau.

Mesures

À mesure que nous commençons à nous remettre de la pandémie, nous comprenons le besoin de nouveaux modèles de services qui mobiliseront les clients de façon plus efficace dans leur rétablissement personnel, et offriront une meilleure coordination des services d'intervention directe et un plan de communication solide. Ci-dessous, nous avons dressé une liste des principales mesures que les Services du logement et leurs partenaires ont effectuées jusqu'ici en réponse à la situation actuelle de la population en situation d'itinérance et les préoccupations de la communauté en général.

Meilleure communication

- Les Services du logement continuent d'adopter une approche multisectorielle aux campements et collaborent avec les partenaires communautaires dont la Coalition des zones d'amélioration commerciale (ZAC) d'Ottawa, les groupes communautaires, les conseillers municipaux et les fournisseurs de services afin d'élaborer une stratégie de communication efficace comme le démontre les initiatives inscrites dans le tableau ci-dessous intitulé *Groupes de travail de la Ville et coalitions pour lutter contre l'itinérance*.
- Les Services du logement ont créé des fiches d'information, comme Faites appel au bon endroit, Services d'intervention directe d'Ottawa, Fiche d'information sur les campements et d'autres documents de référence afin d'améliorer la communication, et ces documents ont été distribués à la Coalition des ZAC et aux Friends of Lowertown Park. Ces documents sont mis à la disposition des membres de la communauté, des entreprises et des agences communautaires.
- La mise en œuvre d'un outil de mappage SIG développé par Politique sociale, recherche et analyse et les Services du logement a permis d'améliorer la capacité d'identifier, de retracer et d'évaluer les campements et de mobiliser des services afin de fournir une intervention rapide et complète aux enjeux d'itinérance dans la rue.

Collaboration

- À l'automne de 2020, les Services du logement ont convoqué le groupe de travail pour lutter contre l'itinérance et un sous-groupe de l'intervention directe. Le groupe de travail pour lutter contre l'itinérance a élargi ses membres, passant de

15 à 21 membres, accueillant de nouveaux partenaires comme le ministère des Transports de l'Ontario, Prévention du crime Ottawa, Service de police de VIA Rail et la Coalition des ZAC. Le groupe de travail pour lutter contre l'itinérance et le sous-groupe d'intervention directe ont collaboré pour régler 160 campements depuis le mois de mai de 2020.

Services nouveaux ou élargis

- Les Services du logement ont offert du financement pour d'autres services d'intervention directe sur la rue par l'entremise d'Ottawa Inner City Health, de l'Odawa Native Friendship Centre, de l'Armée du Salut et viennent de financer le centre d'accueil en plein air sur la rue Murray avec les Bergers de l'espoir. Cet ajout de financement a permis à ces organismes d'améliorer leur soutien aux personnes vivant dans la rue et en situation d'itinérance grâce à des heures de service accrues, du personnel supplémentaire et des programmes novateurs.
- À la fin du mois de mars, les Bergers de l'espoir ont ouvert une nouvelle installation de logement de soutien située au 765, chemin Montréal. En tout, 42 personnes, toutes ayant des problèmes complexes de santé mentale et de toxicomanie reçoivent un soutien avec des services intégrés et complets à cet endroit. Tous les locataires doivent satisfaire aux critères de l'itinérance chronique et avoir besoin de services de santé et de réduction des préjudices. Beaucoup de ces personnes sont bien connues dans les secteurs du marché By et de la Basse-Ville.
- Un soutien de liaison des conseillers est mis en place afin d'aider à répondre aux besoins actuels dans les secteurs du marché By, de la Basse-Ville et de la rue Rideau. Cette ressource sert de liaison principale pour le conseiller offrant une réponse rapide et efficace à leurs questions, leurs problèmes et leurs préoccupations. De plus, ils répondront aux demandes de renseignements continues des résidents et des intervenants communautaires et répondront aux besoins émergents et immédiats de la communauté.

Groupes de travail et coalitions pour lutter contre l'itinérance

Depuis le début de la pandémie, les Services du logement ont favorisé de fortes relations de travail avec divers intervenants, comme SPO, Règlements municipaux, CCN, Travaux publics, organismes à but non lucratif et bien d'autres. La liste ci-dessous présente quatre groupes dirigés par la Ville qui ont été créés pour répondre aux besoins d'urgence de la population en situation d'itinérance et aux préoccupations de la population en général.

Nom du groupe	Objet et mesures prises	Membres	Fréquence des réunions
<p>Groupe de travail pour lutter contre l'itinérance</p>	<p>Le groupe de travail pour lutter contre l'itinérance répond aux besoins émergents des personnes en situation d'itinérance au moyen de la mise en œuvre d'une intervention coordonnée et collective, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il a élaboré un document d'intervention coordonnée et un document d'orientation et de procédure connexe afin de traiter de manière efficace des campements et des dormeurs seuls en situation d'itinérance. • Il coordonne et collabore en vue de traiter les personnes en situation d'itinérance et les campements et répondre aux problèmes au besoin. • Il offre une rétroaction, une orientation de haut niveau, des conseils et du soutien. • Il surveille le marché By afin de déterminer les aires de nettoyage à besoin élevé et éliminer les obstacles afin de faciliter un nettoyage efficace. • Il consulte, fournit des données et d'autres ressources, si possible, afin de trouver des solutions à long terme ou systémiques à des problèmes complexes. • Il établit des partenariats et fournit des liens vers d'autres 	<p>Ville d'Ottawa :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services du logement • Direction générale des travaux publics et de l'environnement • Parcs, foresterie et eaux pluviales • Services des routes-routes urbaines • Services de la planification, de l'infrastructure et du développement économique • Bureau des biens immobiliers municipaux • Service des loisirs, de la culture et des installations • Services de protection et d'urgence • Sécurité municipale, Services des règlements municipaux • Service de police 	<p>Mensuelle</p>

	<p>ordres de gouvernement, organismes et coalitions.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il communique des renseignements importants de façon active et transparente. • Il a mis en œuvre un outil de mappage de SIG développé par Politique sociale, recherche et analyse et les Services du logement afin d'améliorer la collaboration entre les membres. 	<p>d'Ottawa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services novateurs pour la clientèle, Services juridiques <p>Partenaires communautaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Armée du Salut • Ottawa Inner City Health • Bergers de l'espoir • Association canadienne pour la santé mentale • Centre de santé communautaire de Somerset Ouest • Wabano Centre for Aboriginal Health • Commission de la capitale nationale • Coalition des zones d'amélioration commerciale d'Ottawa • Prévention du crime Ottawa • Service de police de VIA RAIL Canada • Ministère des Transports de l'Ontario 	
--	--	---	--

<p>Sous-groupe d'intervention directe auprès des personnes en situation d'itinérance</p>	<p>Le personnel des Services du logement rencontre chaque semaine les membres des Services d'intervention directe afin de favoriser un dialogue qui contribue à la mise en œuvre efficace de services d'intervention directe axés sur le logement. Les équipes d'intervention directe mettent l'accent sur les besoins de logement des personnes et adoptent une approche éclairée par le traumatisme en utilisant le renforcement des relations au niveau de la rue pour répondre aux besoins de logement et de soutien de la population en situation d'itinérance.</p>	<p>Services du logement, équipes d'intervention directe d'Ottawa Inner City Health, Armée du Salut</p>	<p>Hebdomadaire</p>
<p>Groupe de stratégie des communications de la ZAC du marché By</p>	<p>En collaboration avec la ZAC du marché By et Prévention du crime Ottawa, les Services du logement se réunissent régulièrement pour coordonner des stratégies de communication à l'intention des entreprises et des résidents du marché By et de la Basse-Ville. Un document d'une page concernant le « bon endroit à appeler » selon différents scénarios dans leur communauté a été mis à jour par la Coalition des ZAC en juin pour être distribué à leurs membres.</p>	<p>Coalition des zones d'amélioration commerciale d'Ottawa, Prévention du crime Ottawa, Services du logement de la Ville d'Ottawa</p>	<p>En cours, au besoin</p>
<p>Coalition des intervenants d'Ottawa</p>	<p>Les Services du logement ravivent la Coalition des intervenants d'Ottawa qui était active de 2004 jusqu'en 2018. Le but de cette coalition consiste à donner aux intervenants de première ligne partout à Ottawa la possibilité d'échanger sur des sujets clés et des</p>	<p>La liste des membres est en cours d'élaboration</p>	<p>Mensuelle</p>

	<p>pratiques exemplaires, de bâtir un réseau de soutien, de coordonner les actions, et d'harmoniser les ressources afin d'améliorer la prestation de services et réduire tout dédoublement des services. Ce groupe jouera également un rôle déterminant dans la mise en œuvre d'initiatives principales, comme l'énumération des personnes en situation d'itinérance au moyen d'un dénombrement ponctuel prévu pour le mois d'octobre 2021.</p>		
--	---	--	--

Services d'intervention directe dans la Basse-Ville, le marché By et la rue Rideau

Voici les services d'intervention directe financés par la Ville et les partenaires qui appuient les personnes en situation d'itinérance ou dans la rue dans la Basse-Ville, le marché By et la rue Rideau. Le premier tableau fait état des programmes qui ont reçu un financement lié à la COVID des Services du logement afin d'accroître l'assistance à la population vulnérable durant la pandémie. Le deuxième tableau énumère les partenaires communautaires qui offrent des services d'intervention directe dans les secteurs de la Basse-Ville, de la rue Rideau, de Vanier et du marché By.

Initiatives financées par les Services du logement

Organisme	Description des services	Heures d'ouverture	Financement nouveau ou élargi	Date de fin du financement
Armée du Salut	<p>Les services d'intervention directe opèrent sept jours par semaine, 21 heures par jour, 365 jours par année.</p> <p>Les équipes d'intervention directe sont axées sur le logement et adoptent une</p>	<p>7 jours par semaine, 21 heures par jour, 365 jours par année</p>	<p>Heures d'intervention directe supplémentaires prolongées en juillet 2021 de 6 h à 3 h. Deux équipes</p>	<p>Heures d'intervention directe supplémentaires financées par les Services du logement jusqu'au</p>

	<p>approche d'établissement de relations au niveau de la rue pour répondre aux besoins de logement et de soutien de la population en situation d'itinérance.</p> <p>Pour appuyer les personnes en situation d'itinérance durant la pandémie, l'Armée du Salut a également fourni 175 sacs de couchage ultra résistants, 30 matelas chauffants cotés, 30 téléphones cellulaires (incluant un plan de 3 mois pour les téléphones), nébulisateurs et désinfectants pour la fourgonnette et d'autres surfaces.</p>		<p>mobiles supplémentaires avec un superviseur des Services d'intervention directe ont été ajoutées en juillet 2020.</p> <p>En février 2021, un intervenant direct a été ajouté à l'équipe de l'Armée du Salut afin de mobiliser les personnes qui sont résistantes aux services depuis plusieurs années.</p>	31 décembre 2021
Bergers de l'espoir	<p>Les Bergers de l'espoir ont formé un partenariat avec Ottawa Inner City Health et la Ville d'Ottawa afin de fournir un programme d'accueil en plein air pour les personnes en situation d'itinérance à Ottawa.</p> <p>En plus de fournir un lieu accueillant pour les clients et de respecter les lignes directrices de la santé publique concernant la COVID-19, le lieu d'accueil</p>	Le programme a lancé ses activités le lundi 28 juin dans le stationnement du 233, rue Murray, où l'on accueille les personnes de 8 h à 23 h.	Ce nouveau service vient compléter les services d'intervention directe dans la rue existants d'Ottawa Inner City Health et de l'Armée du Salut en donnant un lieu où les personnes peuvent obtenir	L'Accueil en plein air est financé par les Services du logement jusqu'au 10 octobre 2021 et peut être prolongé selon la demande.

	<p>est appuyé par une équipe interdisciplinaire formée de pairs, de travailleurs sociaux, de conseillers en toxicomanie, de praticiens médicaux qui incluent des médecins, des infirmières et des psychiatres.</p> <p>Le programme opère en plus du service de repas existant, des programmes d'accueil en soirée et de soins de santé pour les personnes en situation d'itinérance.</p>		<p>de l'aide en toute sécurité le jour et le soir, comme solution de rechange aux rues. Cette capacité améliorée pour traiter des problèmes entourant l'itinérance appuiera toute la communauté du marché By et de la Basse-Ville.</p>	
Ottawa Inner City Health	<p>Leur équipe d'intervention directe se déplace à pied et en vélos électriques afin d'orienter les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir vers des ressources, des centres de repos et des services de réduction des préjudices. Elle sert principalement les secteurs du marché By et de la Basse-Ville.</p>	<p>Services offerts 7 jours par semaine. De 15 h à 23 h.</p>	<p>Un deuxième quart de travail est en cours de planification et le recrutement de personnel est en cours.</p>	<p>Permanent</p>
Minwaashin STORM	<p>L'équipe mobile d'intervention directe dans la rue (STORM) est disponible pour aider les femmes qui sont dans la rue, avec des mesures de réduction immédiate du danger, de planification de la sécurité, d'interventions de</p>	<p>Lundi, et du mercredi au dimanche</p> <p>De 17 h à minuit</p>	<p>Accorde la priorité au secteur Vanier, mais servira d'autres communautés au besoin</p>	

	crises et de recommandations communautaires. STORM sert également les femmes à risque d'itinérance et/ou dans la rue.			
--	---	--	--	--

Autres services d'intervention directe dans la Basse-Ville, le marché By, la rue Rideau

Nom de l'organisme	Description des services d'intervention directe	Heures d'ouverture	Zones de la Ville desservies
Jewish Family Services (StreetSmarts)	Équipe d'intervention directe à pied qui distribue des vêtements saisonniers et des collations aux personnes dans la rue. Fera des recommandations aux services de logement et de désintoxication.	7 jours par semaine De 18 h à 21 h	Vanier, rue Rideau, Sandy Hill (se rendra n'importe où dans la Ville sur demande)
Ottawa Inncercity Ministries	Les équipes d'intervention directe dans la rue d'OIM viennent marcher près des itinérants du centre-ville. Des équipes de volontaires offrent des dispositions d'allègement, des soins pastoraux, d'intervention en cas de crise et de recommandations. À des fins d'identification, les équipes d'intervention directe portent des vestes rouges voyantes portant le logo des OIM.	7 jours par semaine De 19 h à 21 h	Centre-ville
Centre 454 en partenariat avec la ZAC du Centre-ville Rideau	L'équipe d'intervention directe offre une intervention précoce aux personnes en situation de crise en les mobilisant dans la rue avec du soutien; et offrant aux entreprises une solution de rechange au service de police ou au 911 pour obtenir de l'aide. Aide les gens à accéder aux services du programme de jour.	Du lundi au vendredi De 9 h à 15 h 30	Sandy Hill, rue Rideau

Équipe mobile de crise (EMC)	<p>L'ECM est une équipe d'intervention directe qui est conçue pour fournir une évaluation rapide et une stabilisation pour les personnes de la communauté qui sont en situation de crise. Si vous ou une personne que vous connaissez êtes en situation de crise, téléphonez à la ligne d'urgence de santé mentale 24/7.</p> <p>Une recommandation d'un professionnel de santé ou d'un travailleur social est requise. *Envoyez le formulaire de recommandation à l'équipe mobile de crise de l'Hôpital d'Ottawa au 613-241-7710</p>	7 jours par semaine 24 heures par jour	Toute la Ville
-------------------------------------	---	---	----------------

Centres de repos dans la Basse-Ville et le marché By

Des Centres de repos et des programmes de jour sont disponibles comme options potentielles pour les populations prioritaires afin de recevoir un soulagement de la chaleur dans la Basse-Ville, le marché By et la rue Rideau. Le tableau ci-dessous souligne le nombre moyen de personnes qui utilisent les centres et le nombre de services auxquels ils accèdent.

Centres de repos	Heures d'opération	Nombre de visites quotidiennes moyennes	Nombre d'interactions quotidiennes moyennes	Nombre de visites par semaine	Nombre d'interactions par semaine
Bernard Grandmaître	Du lundi au vendredi de 9 h 30 à 16 h	100	368	498	1 838
St Paul's Eastern United Church***	Du lundi au vendredi De 9 h à 16 h	20	282	101	1 409

*Les nombres indiquent une période de collecte de données du vendredi 18 juin au jeudi 24 juin 2021

**Les interactions sont définies comme le nombre d'interactions de service uniques (repas, douches, toilettes, coupons de taxi, vêtements, repas, recommandations, interventions de réduction des préjudices, etc.)

***L'église St.Paul's Eastern United Church n'a pas de douches.

Traiter la propreté dans la Basse-Ville, le marché By et la rue Rideau

La Direction générale des travaux publics et de l'environnement a mis au point et en œuvre une Stratégie de propreté du marché By, qui a commencé à l'été de 2020. La Stratégie consiste en opérations quotidiennes de balayage des trottoirs, de balayage de rue, un nettoyeur de rues, un camion pulvérisateur à jet d'eau, les poubelles vidées deux fois par jour et le camion du quartier qui patrouille le secteur 24 heures sur 24, sept jours sur sept cernant des préoccupations et nettoyer de façon proactive le secteur du marché By. Les opérations de nettoyage de l'arroseuse ont lieu trois nuits par semaine et une équipe de deux personnes complètent la ronde de bacs dans le marché By deux fois par semaine.

Toilettes portables dans la Basse-Ville et le marché By

Le Groupe de travail des besoins humains continue de travailler avec ses intervenants sur le financement, le placement et le fonctionnement de toilettes portables dans la communauté, dans le cadre de l'intervention d'urgence. À l'heure actuelle, il y a cinq toilettes portables dans les lieux suivants :

- Centre communautaire Routhier
- 41, rue Georges (stationnement)
- Programme d'accueil en plein air au 233, rue Murray (trois toilettes portables)

Stratégies à long terme et à l'avenir

Les Services du logement se consacrent à l'élaboration de solutions viables et à long terme pour répondre aux préoccupations de la Basse-Ville, du marché By et de la rue Rideau. En collaboration avec des partenaires communautaires, des résidents, des intervenants et diverses agences, plusieurs programmes ont déjà été mis en place et des progrès ont été réalisés afin d'atténuer les impacts défavorables de la pandémie.

Comme intervention immédiate à l'augmentation de la population en situation d'itinérance et sans-abri, les Services du logement ont financé des heures d'intervention

directe supplémentaires pour l'équipe d'intervention directe de l'Armée du Salut. Leurs services sont maintenant offerts de **6 h à 3 h, sept jours par semaine, au lieu de l'horaire précédent de 11 h à 3 h.**

Les Bergers de l'espoir construisent un nouveau local polyvalent au 216, rue Murray, près de leur refuge du 256, avenue King Edward. Ces nouveaux locaux hébergeront un programme d'accueil à faible barrière, ouvert sept jours par semaine, une nouvelle cuisine communautaire et un logement permanent pour jusqu'à 48 personnes actuellement en situation d'itinérance. Ainsi, ils déménagent et améliorent des services existants et répondent à deux besoins essentiels de la Basse-Ville : un lieu d'accueil à faible barrière durant le jour et en soirée, et un logement abordable accompagné de soutiens. Les nouveaux locaux polyvalents doivent ouvrir au début de 2022 et 48 personnes actuellement en situation d'itinérance recevront la stabilité d'un foyer bien à elles, et un plus grand nombre de personnes qui n'ont nulle part où aller le jour et en soirée auront un local où elles se sentiront accueillies. De plus, les Services du logement et les Bergers de l'espoir ont convenu de réduire le nombre de lits de refuges permanents d'un nombre d'unités équivalent (soit 48) devant être construits au 216, rue Murray.

Le personnel des Services du logement continuera de travailler en étroite collaboration avec les Services d'intervention en direct afin d'acheminer les demandes de service visant les campements dans la Basse-Ville et le marché By vers le service d'intervention direct le plus pertinent qui répondra aux besoins des clients en fonction du lieu et de la population. Le délai de réponse un jour de semaine est généralement de 12 à 24 heures, selon le jour et l'heure de la notification.

Au moyen des divers groupes de travail et groupements convoqués par les Services du logement, nous continuerons de travailler collaborativement avec Santé publique Ottawa, les partenaires communautaires dont la ZAC du marché By et d'autres intervenants afin de cerner les lacunes en matière de services, comme l'intervention en cas d'urgence de santé mentale, tout en examinant les pratiques exemplaires d'autres villes et les solutions fondées sur des données probantes.

Le personnel des SSC continuera de travailler à l'élaboration d'un plan de communication détaillé afin de mieux communiquer l'excellent travail du personnel au cours de la dernière année concernant les unités de logement abordable achevées, les locaux de refuge devenant des logements permanents, et les travaux extraordinaires de nos précieux partenaires communautaires. Le personnel fournira également à la communauté des gens d'affaires et aux résidents une compréhension du nouveau

programme d'accueil de jour permanent avec les services et beaucoup d'unités de logement à l'appui qui seront disponibles dans toute la Ville en 2022.

Les Services du logement continuent de miser sur ses approches réactives actuelles au logement et à l'itinérance indiquées dans le Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance (2020-2030) et le Plan de travail connexe 2021-2022.

Council Inquiries

Demande de renseignements du Conseil :

Response to be listed on the Community and Protective Services Committee Agenda of September 16, 2021 and the Council Agenda of September 22, 2021

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du comité des services communautaires et de protection prévue le 16 septembre 2021 et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil prévue le 22 septembre 2021.