

- |   |
|---|
| <p><b>8. Plan de viabilité des services de répit</b></p> <p><b>Respite Services Sustainability Plan</b></p> |
|---|

**RECOMMANDATION DU COMITÉ tel que modifié :**

**Que le Conseil municipal :**

- 1. Approuve le Plan de durabilité des services de répit comme il est décrit dans le présent rapport et comme suit :**
  - a. Délègue à la directrice générale, Direction générale des services sociaux et communautaires, le pouvoir de maintenir le Centre de commandement des besoins humains ainsi que les centres de répit et de distanciation physique gérés par la municipalité, lesquels comprennent des services apparentés à de la programmation de jour, comme ils sont décrits dans le présent rapport; et**
  - b. Demande au personnel de mener un examen des besoins des refuges communautaires pour adultes seuls et développe un plan à plus long terme; et**
  - c. Approuve la création d'un carrefour de services situé au 370, rue Catherine dans le bureau des Services sociaux et d'emploi et présente ensuite un rapport sur les plans de services apparentés à de la programmation de jour et les besoins pour les zones géographiques de Vanier et du centre-ville d'ici le T1 de 2023.**
- 2. Délègue à la cheffe des finances et trésorière municipale le pouvoir de puiser dans le Fonds de réserve de stabilisation des taxes en vue de financer tout manque à gagner non couvert par du financement supplémentaire prévu à partir du Fonds de secours pour les services sociaux ou d'utiliser d'autres stratégies d'atténuation pour couvrir le coût des services tels qu'ils sont décrits dans le présent rapport.**

3. Approuve ce qui suit :

- a. Que le personnel mette progressivement à jour le conseiller du quartier sur le calendrier de transition du Centre communautaire Routhier.
- b. Que la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI), parallèlement au calendrier de transition de la DGSSC, prévoit la reprise des programmes au Centre communautaire Routhier, et ce, dès que possible, mais au plus tard en septembre 2022.

POUR LA GOUVERNANCE DU CONSEIL

Le personnel accepte les directives suivantes :

INSTRUCTIONS AU PERSONNEL (conseiller M. Fleury)

Comme la recommandation 1-B décrit un plan à long terme pour les besoins en refuges communautaires pour adultes célibataires et que le Règlement no 2008-341 limite à quatre le nombre maximal d'abris autorisés dans le quartier 12, que le personnel fournisse avant le 1er juillet 2022 au conseiller du quartier une mise à jour sur le plan de transition pour la fermeture du Centre de distanciation physique Nicholas en mettant l'accent sur la transition vers un logement permanent pour ces clients.

INSTRUCTIONS AU PERSONNEL (conseiller M. Fleury)

En réponse à la recommandation du personnel de créer un centre de services pour le secteur de Vanier en consultation avec les intervenants internes et externes (recommandation 1-C), que le personnel fournisse aux conseillers des quartiers 12 et 13 des renseignements sur les structures de consultation et de gouvernance communautaires qui servent à éclairer ces plans de services et les centres à venir. Ces renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter, ce qui suit :

- intervenants internes qui seront consultés;
- intervenants externes qui seront consultés;
- l'inclusion de partenaires de santé communautaire (Santé publique Ottawa, Centre Wabano pour la santé des autochtones, Centre des services communautaires de Vanier, Centre de ressources communautaires Rideau-Rockcliffe, etc.);
- la ou les structures de gouvernance qui seront mises en place pour l'exploitation d'un centre à venir.

#### DOCUMENTATION/DOCUMENTATION

1. Donna Gray, Directrice générale, daté le 31 mars 2022 (ACS2022-CCS-GEN-002)  
Donna Gray, General Manager, dated March 31, 2022 (ACS2022-CCS-GEN-002)

**COMMUNITY AND PROTECTIVE  
SERVICES COMMITTEE  
REPORT 24  
13 APRIL 2022**

119

**COMITÉ DES SERVICES  
COMMUNAUTAIRES  
ET DE PROTECTION  
RAPPORT 24  
LE 13 AVRIL 2022**

**Objet : Plan de viabilité des services de répit**

**Dossier : ACS2022-CSS-GEN-002**

**Rapport au Comité des services communautaires et de protection**

**le 31 mars 2022**

**et au Conseil le 13 avril 2022**

**Soumis le 31 mars 2022 par Donna Gray, directrice générale**

**Personne-ressource : Christopher Tuck, directeur, Centre de commandement des  
besoins humains, Services sociaux et communautaires**

**613-580-2424, poste 24500 Christopher.Tuck@ottawa.ca**

**Quartier : À l'échelle de la ville**

**Subject: Respite Services Sustainability Plan**

**File Number: ACS2022-CSS-GEN-002**

**Report to Community and Protective Services Committee on 31 March 2022**

**and Council on 13 April 2022**

**Submitted on March 31, 2022 by Donna Gray, General Manager**

**Contact Person: Christopher Tuck, Director, Human Needs Command Centre,  
Community and Social Services**

**613-580-2424 ext 24500 Christopher.Tuck@ottawa.ca**

**Ward: Citywide**

**RECOMMANDATION(S) DU RAPPORT :**

Que le Comité des services communautaires et de protection recommande que le Conseil municipal :

- 1. Approuve le Plan de durabilité des services de répit comme il est décrit dans le présent rapport et comme suit :**
  - a. Délègue à la directrice générale, Direction générale des services sociaux et communautaires, le pouvoir de maintenir le Centre de commandement des besoins humains ainsi que les centres de répit et de distanciation physique gérés par la municipalité, lesquels comprennent des services apparentés à de la programmation de jour, comme ils sont décrits dans le présent rapport; et**
  - b. Demande au personnel de mener un examen des besoins des refuges communautaires pour adultes seuls et développe un plan à plus long terme; et**
  - c. Approuve la création d'un carrefour de services situé au 370, rue Catherine dans le bureau des Services sociaux et d'emploi et présente ensuite un rapport sur les plans de services apparentés à de la programmation de jour et les besoins pour les zones géographiques de Vanier et du centre-ville d'ici le T1 de 2023.**
- 2. Délègue à la cheffe des finances et trésorière municipale le pouvoir de puiser dans le Fonds de réserve de stabilisation des taxes en vue de financer tout manque à gagner non couvert par du financement supplémentaire prévu à partir du Fonds de secours pour les services sociaux ou d'utiliser d'autres stratégies d'atténuation pour couvrir le coût des services tels qu'ils sont décrits dans le présent rapport.**

## **SOMMAIRE EXÉCUTIF**

### **Hypothèse et analyse**

L'objectif du présent rapport vise à recommander des mesures en vue d'assurer la continuité des services de répit et de distanciation physique à court terme pour répondre aux besoins actuels de la communauté, ainsi qu'un plan pour traiter les

lacunes identifiées dans les programmes et les services communautaires dans des zones géographiques clés d'Ottawa, lesquelles devraient persister au-delà de la pandémie de COVID-19. L'approbation de ces recommandations assurera que le secteur des services sociaux puisse continuer d'offrir des services grandement nécessaires, comme les centres de distanciation physique à titre d'habitations collectives, comme les refuges et les programmes de jour, qui continuent d'être touchés de manière disproportionnée par la pandémie. Ces recommandations permettront également d'atteindre des objectifs stratégiques du Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance du Conseil : veiller à ce que tous obtiennent ce dont ils ont besoin; et que nous puissions travailler ensemble pour assurer que l'expérience client dans tout le réseau de logement soit améliorée.

***Établissement des services de répit et de distanciation physique par l'entremise du Groupe de travail et du Centre de commandement sur les besoins humains***

En mars 2022, le Groupe de travail sur les besoins humains (GTBH) a été activé dans le cadre de l'intervention planifiée de gestion de la situation d'urgence de la COVID-19. Le GTBH, dirigé par la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC) et composé de membres du personnel à l'échelle de la Ville et de partenaires communautaires, a établi une équipe tactique pour soutenir les efforts d'intervention contre la situation d'urgence afin de répondre aux besoins communautaires urgents dus à la pandémie comme l'accès à des besoins humains de base tels qu'un refuge, un endroit sécuritaire où rester, un accès à des salles de bains et à de la nourriture.

Reconnaissant la portée de l'intervention de la Ville et les lacunes demeurant au sein des services essentiels pour les personnes en situation d'itinérance, les personnes à risque de tomber en itinérance et les personnes vivant dans la rue. En novembre 2020, le Centre de commandement des besoins humains (CCBH) a été créé pour bâtir sur les réalisations du GTBH et pour répondre à des besoins communautaires d'urgence constants et à des lacunes de service en hausse pour atténuer les répercussions de la COVID-19 sur les résidents à risque.

Le CCBH et GTBH ont amorcé des interventions clés pendant la pandémie pour répondre à des besoins en augmentation vécus par des personnes en situation

d'itinérance, ou connaissant d'autres problèmes complexes. Le besoin de ces interventions a été rehaussé puisque les services existants étaient non disponibles à des niveaux normaux en raison des exigences visant à appuyer la distanciation physique et l'espace relatif y compris les difficultés de personnel. Des exemples des interventions clés ont été l'ouverture de centres de distanciation physique et centres de répit temporaires pour aider à prévenir et à réduire la propagation de la COVID-19, tout en fournissant des services de base comme l'accès à des refuges, un endroit sûr où rester, l'accès à des toilettes, à des douches et à de l'alimentation pour ceux ayant les plus grands besoins.

### ***Situation actuelle de la pandémie de COVID-19***

Malgré les récentes levées des mesures de santé publique dans de nombreux établissements en Ontario, les habitations collectives, comme les refuges et programmes de jour communautaires, demeurent des lieux à haut risque, nécessitant le port du masque en tout temps à l'intérieur et des exigences de distanciation physique constantes. L'arrivée du variant Omicron vers la fin de 2021 et l'augmentation des cas qui a suivi parmi l'ensemble des établissements de soins a retardé la reprise complète des services par les organismes communautaires et a eu des répercussions sur les efforts de la Ville pour transférer les centres de répit et de distanciation physique. De plus, il met en lumière la crainte constante dans les lieux à haut risque qui ont été touchés de manière disproportionnée par la pandémie.

Voici des statistiques clés sur les visites dans les centres de répit et les séjours dans les centres de distanciation physique :

- Les centres de répit combinés ont assuré le soutien d'un total approximatif de 2 000 visites par mois :
  - Moyenne de 66 visites quotidiennes au centre Tom Brown
  - Moyenne de 49 visites quotidiennes au centre Bernard Grandmaître.
- Les renseignements recueillis au moyen d'un sondage auprès des clients en septembre 2021 ont indiqué ce qui suit :
  - 63 % ont déclaré résider dans le secteur de Vanier et du centre-ville

- 42 % ont déclaré vivre principalement en logement subventionné, en maisons de chambres ou en refuges communautaires, et 9 % ont indiqué vivre dans des conditions difficiles (dormir dans la rue)
- Les séjours de nuit courants dans les centres de distanciation physique représentent 25 % du total des lits et du réseau des refuges communautaires.

***Planification de la viabilité pour les centres de répit et les centres de distanciation physique***

Lors de la réunion du Conseil du 22 septembre 2021, le personnel a reçu pour instructions de présenter un rapport au Comité des services communautaires et de protection au T1 de 2022 comprenant une analyse des besoins et de la viabilité des services de répit. À l'heure actuelle, une revue préliminaire et un examen des offres de services apparentés à de la programmation de jour, et d'autres services importants ont été réalisés. Le présent rapport fournit un sommaire des conclusions relatives aux centres de répit gérés par la Ville et des services communautaires similaires ainsi que des recommandations à court et à long terme pour maintenir ces services et combler les lacunes ainsi que les besoins constants, lesquels ont été exacerbés pendant la pandémie et devraient perdurer. De plus, alors que le présent rapport se concentre principalement sur les centres de répit, il met également en lumière le besoin accru de conserver les centres de distanciation physique alors que la Ville et ses partenaires développent des plans de transition, comprenant notamment des stratégies pour répondre aux limites de capacité et aux fortes demandes de services tout en continuant à soutenir les directives de santé publique afin d'aider à atténuer la propagation de la COVID- 19. Pour le maintien, les opérations et la durabilité des services de répit, le personnel recommande ce qui suit :

- Maintenir un centre de répit communautaire temporaire dans Vanier pour le restant de 2022.
- Transférer les services de répit de l'emplacement Tom Brown au T3 de 2022 et établir un carrefour de services au 370, rue Catherine pour fournir des services globaux et des soutiens communautaires aux clients d'ici le T3 de 2022. Le

personnel recommande de développer un modèle similaire pour le secteur de Vanier en consultations avec les intervenants internes et externes.

- Soutenir les partenaires communautaires en fournissant de la programmation de jour ou des services reliés avec du financement pour étendre les heures ou accroître le personnel et/ou maintenir des services grandement nécessaires comme la réduction des méfaits, le counselling, les programmes d'approche, l'alimentation et l'accès à des salles de bains pour la plupart des résidents à risque en raison de la pandémie.

Pour appuyer les besoins des refuges communautaires et de distanciation physique, ainsi que des usagers, le personnel recommande de :

- Maintenir deux centres de distanciation physique pour appuyer la planification de transfert et atténuer les risques constants de COVID-19 au sein du réseau des refuges communautaires.
- Examiner les refuges communautaires pour adultes seuls et développer un plan à plus long terme. Le plan peut inclure des stratégies pour répondre aux besoins émergents dans le secteur de la santé mentale et de la toxicomanie ainsi que des soutiens nécessaires pour effectuer des transferts à des options permanentes de logements, y compris se conformer pour soutenir les buts et les objectifs stratégiques du Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance du Conseil.

Lors de l'examen, le cadre de travail a été fondé sur une analyse coûts/avantages qui a pris en considération les éléments suivants : les coûts de fonctionnement des centres de répit et centres de distanciation physique actuellement gérés par la Ville; les fonds alloués aux organismes communautaires qui offrent des services apparentés à de la programmation de jour et/ou des services alimentaires, y compris des offres de services supplémentaires qui ont été ajoutées pendant la pandémie et rendues possibles au moyen de financement associé à la COVID-19; et les besoins financiers et répercussions potentiels pour maintenir le fonctionnement des centres de distanciation physique et de répit et le financement pour appuyer les organismes de services apparentés à de la programmation de jour dans le cadre de leur prestation.

Nonobstant la nécessité d'envisager la reprise après la COVID-19, la Ville reconnaît le besoin d'être flexible dans sa planification en réponse à la situation de la pandémie. Le réseau a subi une augmentation de la demande due au variant Omicron, lequel met encore plus en évidence le besoin urgent de maintenir les services offerts pendant l'intervention de la Ville contre la pandémie, y compris les services de répit et les centres de distanciation physique, ainsi que le travail de la Ville et de ses partenaires pour effectuer la transition de l'intervention en situation d'urgence à des opérations plus normales.

La situation est en constante évolution et reste fragile, et par conséquent le maintien des services demeure la priorité de la direction générale alors que nous poursuivons le travail avec les partenaires et les intervenants pour planifier des stratégies à plus long terme quand la COVID-19 ne sera plus jugée constituer un risque communautaire et de santé et que la Ville pourra reprendre ses opérations normales qui comprennent le maintien de la prévention et du contrôle des infections pour nos résidents les plus à risque.

### **Répercussions financières**

Actuellement, le financement est disponible pour couvrir les coûts de fonctionnement des centres de répit jusqu'à mars 2022. En attendant, la Ville doit planifier les répercussions et exigences financières nécessaires pour maintenir de tels services et explorer d'autres sources de financement et options de service pour répondre aux besoins de la communauté et à ses résidents à risque. Les coûts estimés pour maintenir le Centre de commandement des besoins humains, les centres de distanciation physique, les centres de répit et le financement des organismes offrant des services apparentés à de la programmation de jour représentent environ 13,6 millions de dollars comme indiqué dans le document 1.

Le personnel recommande de déléguer le pouvoir de soutenir les services comme décrits dans le présent rapport.

Centre de commandement des besoins humains : Les coûts administratifs associés à la prestation de services, à la surveillance continue et à la supervision pour l'intervention et la planification de la direction générale s'élèvent à environ 200 000 \$ par mois.

Centres de répit : Les coûts associés au fonctionnement des deux centres de répit municipaux dans leurs emplacements actuels sont d'environ 113 600 \$ par mois et ne comprennent pas les pertes de recettes de la Ville allant jusqu'à 105 208 \$ par mois que les installations qui accueillent les centres de répit engageront en raison de la perte de leurs opérations habituelles. L'utilisation de l'emplacement au 370, rue Catherine à titre de carrefour était due à sa proximité au secteur du centre-ville et parce qu'il procure une offre de services immédiate, économique et durable pour la communauté.

Centres de distanciation physique : Il est important de noter que même si le maintien des centres de répit et des deux centres de distanciation physique est souhaitable, une plus grande priorité est placée sur la durabilité des centres de distanciation physique afin d'atténuer le risque pour les personnes en situation d'itinérance n'ayant pas une place sûre en refuge en raison des limites de capacités actuelles et des exigences de santé publique dans le réseau des refuges communautaires pour adultes seuls. Les coûts mensuels estimés associés aux opérations des centres de distanciation physique sont de 960 000 \$.

Continuité de la programmation de jour et des services reliés : De la programmation de jour et des services reliés pour rehausser la prestation de service et les options par l'entremise des organismes communautaires sont requis. Le coût estimatif est d'environ 208 120 \$ par mois.

La Ville a été informée par le ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML) de s'attendre à recevoir du financement supplémentaire du FSSS pour appuyer les municipalités après le 31 mars 2022, même si les détails de toute allocation future du FSSS n'ont pas été fournis. Si du financement supplémentaire n'est pas reçu, le personnel travaillera avec le maire pour écrire au MAML et demander du financement supplémentaire du FSSS afin de maintenir les services sociaux essentiels comme indiqué dans le présent rapport.

Si les 13,6 millions de dollars de financement requis ne sont pas fournis par le gouvernement provincial ou d'autres ordres de gouvernement ou sont insuffisants pour répondre aux exigences financières pour la période au-delà du 31 mars 2022, alors la Ville recherchera d'autres stratégies y compris en utilisant des Fonds de l'entente de relance sécuritaire, des réserves de stabilisation des taxes, en apportant des changements aux offres de services et d'autres stratégies d'atténuation financières.

**Consultations publiques/commentaires (organismes offrant des services apparentés à de la programmation de jour)**

Outre les réunions régulières du Groupe de travail sur les besoins humains, un Groupe de travail de transition des centres de répit a été mis sur pied en août 2021, rassemblant les intervenants internes et externes pour discuter de l'évolution des centres temporaires de répit et de la planification de la transition de reprise après la COVID-19. Ce processus d'engagement et de consultation comprenait :

- Dix-huit (18) partenaires communautaires et membres du personnel des Services du logement, des Services sociaux et d'emploi (SSE), du Service de l'équité des genres et des races, de l'inclusion, des relations avec les Autochtones et du développement social (EGRIRADS) et le GTBH.
- Des réunions pour fournir des occasions aux partenaires de partager des renseignements et de formuler des commentaires.
- De la consultation sur le développement d'un sondage auprès des clients pour recueillir des données démographiques en lien aux besoins des intervenants internes et externes.
- Des entrevues individuelles avec chaque partenaire communautaire pour des commentaires et pour discuter de recommandations, à court, moyen et long terme.
- Des discussions avec la Coalition des programmes de jour.
- Une analyse de contexte d'autres services et programmes offerts dans la communauté, y compris les heures d'ouverture et les capacités de service.

Cette participation et la consultation de partenaires communautaires ont éclairé notre compréhension de l'état actuel et nous ont permis d'identifier des lacunes potentielles en matière de service en plus de stratégies d'atténuation éventuelles pour orienter la planification de transition.

Les points suivants constituent les faits saillants de ces discussions :

- Les restrictions provinciales de santé publique en évolution peuvent influencer la capacité maximale des organismes offrant des services apparentés à de la programmation de jour, ce qui les force à demander aux clients de limiter leurs séjours.
- Le besoin défini d'heures d'ouverture étendues des organismes offrant des services apparentés à de la programmation de jour pendant les soirées et les fins de semaine, actuellement financées par l'entremise du FSSS.
- Le besoin de modes de soutien accrus en matière de réduction des méfaits dans la communauté, y compris davantage pendant les heures d'ouverture en soirée et fins de semaine.
- Un modèle plus collaboratif où tous les organismes offrant des modes de soutien partagent des renseignements pour mieux servir les clients est avantageux.
- Des espaces supplémentaires de carrefours de services sont bénéfiques pour les résidents et encouragent l'accès coordonné aux services.
- L'accès aux services, comme des soutiens en matière de logement et d'assistance financière (OT et POSPH), est bénéfique.
- Le besoin d'un accès accru à de l'alimentation, particulièrement en repas à emporter ou pris sur place, tout particulièrement dans les secteurs de Vanier et de la Basse-Ville.
- Le besoin d'un accès accru à des services de base qui sont présents en dehors du centre-ville, tout particulièrement dans les secteurs de Vanier et de la Basse-Ville.

Une fois que le Comité des services communautaires et de protection sera informé au sujet des recommandations du plan pour maintenir les services de répit, le CCBH continuera de travailler avec le Groupe de travail de transition des centres de répit pour surveiller l'état actuel, confirmer les besoins émergents ou continuels et identifier en collaboration des stratégies visant à mettre en œuvre les options de service recommandées et les améliorations à l'avenir.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

### **Assumption and Analysis**

The purpose of this report is to recommend actions to ensure the continuity of respite and physical distancing services in the short-term to meet the current needs of the community along with a sustainability plan to address identified gaps in community programs and services in key geographic areas of Ottawa that are anticipated to persist beyond the COVID-19 pandemic. Approval of these recommendations will ensure the social services sector can sustain much-needed services, like Physical Distancing Centres as congregate care settings, like shelters and day programs, continue to be disproportionately affected by the pandemic. These recommendations would also help to achieve strategic goals of Council's 10-Year Housing and Homelessness Plan: people get the support they need; and we work together to ensure the client experience across the housing system is improved.

### ***Establishing respite and physical distancing services through the Human Needs Task Force & Command Centre***

In March 2020, the Human Needs Task force (HNTF) was activated as part of the City's emergency management planning response to COVID-19. The HNTF, led by the Community and Social Services Department (CSSD) and comprised of citywide staff and community partners, established one tactical team to support the emergency response efforts to address urgent community needs resulting from the pandemic such as access to basic human needs like shelter, a safe place to rest, access to washrooms and food.

Recognizing the scalability of the City's response and the remained critical service gaps for people experiencing homelessness, those at risk of being homeless and people sleeping rough, in November 2020, the Human Needs Command Centre (HNCC) was created to build on the accomplishments of the HNTF and to address ongoing emergency community needs and increasing service gaps to mitigate the impacts of COVID-19 on at-risk residents.

The HNCC, and HNTF, have initiated key interventions during the pandemic to address growing needs experienced by people experiencing homelessness, or other complex challenges. The need for these interventions was heightened as existing services were unavailable at normal levels due to requirements to support physical distancing and related space including staffing challenges. Examples of key interventions were the opening of temporary Physical Distancing Centres (PDCs) and temporary Respite Centres to help prevent and reduce the spread of COVID-19, while providing basic services such as access to shelters, a safe place to rest, access to washrooms, showers and food to those with the greatest needs.

### ***Current State of the COVID-19 Pandemic***

Despite recent lifting of public health measures in many settings in Ontario, congregate care settings, like community shelters and day programs, remain as high-risk settings, warranting continued masking while indoors, and ongoing physical distancing requirements. Arrival of the Omicron variant in late 2021 and the ensuing increase in cases across congregate care settings have delayed full resumption of services by community agencies and have impacted efforts by the City to transition out of Respite and Physical Distancing Centres. In addition, it highlights the ongoing threat of COVID-19 within high-risk settings that have been disproportionality impact with the pandemic.

Key stats on visits to Respite Centres and stays in the PDCs:

- Respite Centres combined support a total of approximately 2000 visits monthly:
  - 66 average daily visits at Tom Brown
  - 49 average daily visits at Bernard Grandmaître.
- Information collected through a client survey in September 2021 indicated the following:
  - 63 per cent declared residing in the Vanier and Centretown area

- 42 per cent declared predominately living in subsidized housing, rooming houses, or community shelters, and nine (9) per cent indicated living rough (sleeping outdoors).
- Current overnight stays within the Physical Distancing Centres represent 25 per cent of the total community shelter beds / system.

### ***Sustainability Planning for Respite Services and Physical Distancing Centres***

At the September 22, 2021, Council meeting, staff received direction to report back to the Community and Protective Services Committee in Q1 2022 with an analysis of the, need and sustainability of respite services. To-date, a preliminary review and examination of day programming like service offerings, and other important community support services has been completed. This report, provides a summary of findings, related to City operated Respite Centres and similar community services along with short- and long-term recommendations to maintain and address service gaps and ongoing service needs, which were exacerbated during the pandemic and are expected to continue. Additionally, while this report primarily focuses on Respite Centres, the report also highlights the heightened need to sustain Physical Distancing Centres as the City and its partners develop transition plans including strategies to respond to capacity limits and sustained demands for service while continuing to support public health guidelines to help mitigate the spread of COVID- 19. For the maintenance, operations and sustainability of respite services, staff recommend:

- Maintaining a temporary respite centre in Vanier for the remainder of 2022.
- Transitioning respite services from the location at Tom Brown in Q3 2022 and establishing a service hub at 370 Catherine Street to provide wrap-around services and community supports to clients by Q3 2022. Staff recommend developing a similar model for the Vanier area in consultations with internal and external stakeholders.
- Supporting community partners providing day programming or related services with funding to extend hours or increase staffing and/or to maintain much needed

services such as harm reduction, counselling, outreach, food, and washroom access, for the most at-risk residents as a result of the pandemic.

To support community shelters and physical distancing requirements, and users staff recommend:

- Maintaining two Physical Distancing Centres to support transition planning and mitigate ongoing COVID-19 risks within the community shelter system.
- Reviewing the single adult community shelters and developing a longer-term plan. The plan may include strategies to address emerging needs in the area of mental health, and addictions along with supports needed to transition to permanent housing options, including alignment to support the strategic goals and objectives of Council's 10-Year Housing and Homelessness Plan.

The review adopted a cost/benefit analysis framework that considered: the current City operated Physical Distancing and Respite Centres operating costs, funding allocations to community agencies that operate community day programming like services and/or food services, including additional service offerings that were added during the pandemic, made possible through COVID-19 related funding; and the potential financial needs and impacts to sustain Physical Distancing and Respite Centre operations and funding to support day programming like service agencies with their delivery of services.

Notwithstanding the need to contemplate COVID-19 recovery, the City recognizes the need to be flexible in its planning in response to the state of the pandemic. The system has seen an increase in demand due to the Omicron variant, further highlighting the urgent need to maintain services offered throughout the City's pandemic response, including respite services, and Physical Distancing Centres and as the City and its partners work to transition from emergency response to more regular operations.

The situation is ever evolving and fluid and as such maintaining services remains the department's priority while we continue to work with community partners and stakeholders to plan for longer-term strategies for when COVID-19 is no longer deemed a health and community risk and the City can return to normal operations which includes maintaining infection prevention and control for our most at-risk residents.

### **Financial Implications**

At this time, funding is available to cover Respite Centres operating costs to March 2022. In the interim, the City must plan for the financial impacts and requirements to maintain such services and explore alternate funding sources and service options to respond to the needs of the community and its at-risk residents. The estimated costs to sustain the Human Needs Command Centre, the Physical Distancing Centres, Respite Centres, and funding to day programming like agencies are approximately \$13.6 million as outlined in Document 1.

Staff are recommending the authority to sustain the services as outlined in this report.

**Human Needs Command Centre:** The administrative costs associated with providing services, ongoing monitoring and oversight for the departments response and planning is approximately \$200,000 per month.

**Respite Centres:** The cost associated with operating both municipal run Respite Centres at their current locations is approximately \$113,600 monthly and does not include the loss of City revenue of up to \$105,208 monthly that the facilities hosting the Respite Centres would incur through loss of regular operations. Utilization of the 370 Catherine St location as a hub was due to its proximity to the Centretown area and offers an immediate, cost effective and sustainable service offering for the community.

**Physical Distancing Centres:** It is important to note, that while maintaining both Respite Centres and the two PDCs is desirable, a higher priority is placed on sustaining PDCs to mitigate the risk of those experiencing homelessness without a safe sheltering space due to the current limited capacity and public health requirements in the single adult community shelter system. The monthly estimated cost associated to the PDCs operations is \$960,000.

**Community Day Programming and related services:** Day programming and related services to enhance service delivery and options through community agencies are required. The estimated cost is approximately \$208,120 per month.

The City has been advised by the Ministry of Municipal Affairs and Housing (MMHA) to expect additional SSRF funding to support municipalities beyond March 31, 2022,

although details of any future SSRF allocation have not been provided. Should additional funding not be received staff will work with the Mayor to write to the MMHA requesting additional funding under the SSRF to maintain essential social services as outlined in this report.

If the \$13.6 million of required funding is not provided from the Province or other levels of government or is insufficient to meet the financial requirements for the period after March 31, 2022, then the City will look at alternative strategies including using Safe Restart Agreement Funds, Tax Stabilization Reserves, changes in service offerings, and other financial mitigation strategies.

Public Consultation/Input (Day Programs and other similar like agencies)

In addition to the Human Needs Task Force regular meetings, a Respite Centre Transition Working Group was established in August 2021, bringing both internal and external stakeholders together to discuss the temporary Respite Centres' evolution and COVID-19 recovery transition planning. This engagement and consultation process included:

- Eighteen (18) community partners and City staff from Housing Services, Employment and Social Services (ESS), Gender and Race Equity, Inclusion, Indigenous Relations and Social Development Service (GEIIRDS), and HNTF.
- Meetings to provide opportunities for partners to share information and provide feedback.
- Consultation on the development of a client survey to gather demographic data in line with internal and external stakeholder needs.
- Individual interviews with each community partner for input and to discuss short-, medium-, and long-term recommendations.
- Discussions with the Day Program Coalition.
- Environmental scan of other services and programs offered in the community, including hours of operations and service capacity.

This engagement and community partner consultation informed our understanding of the current state and identified potential gaps in service in addition to potential mitigation strategies to inform transition planning.

The following are key highlights of those discussions:

- Evolving Provincial public health restrictions may influence maximum capacity in day programming like service agencies resulting in clients being asked to limit their stays.
- Identified need for extended day programming like service agency hours for evenings and weekends, currently being funded through SSRF.
- Need for increased harm reduction support in the community, including more during evening and weekend hours.
- A more collaborative model where all agencies providing supports share information to better serve the clients is beneficial.
- Additional service hub spaces are beneficial for residents and encourages coordinated access to services.
- Access to services, such as housing and financial assistance supports (OW and ODSP) is beneficial.
- Need for increased food access specifically take-away or sit-down meals, especially in Vanier/Lowertown area.
- Need for increased access to basic services that are outside of the downtown core especially in Vanier/Lowertown area.

Once the Community and Protective Services Committee is informed of the recommendations of the plan to sustain respite services, the HNCC will continue to work with the Respite Centre Transition Working Group to monitor the current state, affirm the emerging and / or ongoing needs and collaboratively identify strategies to implement recommended service options and improvements moving forward.

## **CONTEXTE**

En mars 2020, une déclaration d'état d'urgence par le gouvernement de l'Ontario et la Ville d'Ottawa a rendu nécessaire le besoin d'appuyer les directives de santé publique, la fermeture d'un grand nombre d'établissements, y compris les programmes de jour ainsi que les organismes de services communautaires et sociaux. Par conséquent, les routines quotidiennes de nombre de résidents d'Ottawa, tout particulièrement ceux en situation d'itinérance, logés de manière précaire, ou ayant de faibles revenus, ont été grandement touchés puisqu'un grand nombre de programmes de services sociaux essentiels dont ils dépendent pour répondre à leurs besoins humains de base, comme l'alimentation, le gîte et l'hygiène, étaient temporairement suspendus ou modifiés pour se conformer aux directives de santé publique liées à la COVID-19 comme les exigences de distanciation physique.

Reconnaissant ces besoins importants dans la communauté, et vu le financement d'aide temporaire fourni par le gouvernement provincial, la Ville en collaboration avec les intervenants internes et les partenaires communautaires externes a établi un plan pour ouvrir un centre de distanciation physique et un centre de répit temporaire afin de fournir de l'espace supplémentaire pour appuyer les directives de santé publique comme la distanciation physique et assurer le soutien des personnes dans le besoin.

### **Centres de répit :**

Le premier centre de répit temporaire géré par la Ville a ouvert ses portes au centre-ville le 24 avril 2020, grâce à la conversion de l'aréna McNabb en procurant une offre de services comme des toilettes, des douches et de légers rafraîchissements. Le Centre de répit McNabb a été qualifié de succès et de solution temporaire grandement nécessaire pour soutenir les résidents à risque et fournir un soulagement temporaire aux organismes communautaires touchés par la pandémie. Le centre a rapidement mis en lumière des lacunes et des enjeux de service en croissance vécus par les organismes, ainsi que les répercussions sur les personnes en situation d'itinérance, logées de manière précaire ou ayant de faibles revenus qui étaient touchées par la pandémie de manière disproportionnée.

Le Centre de répit McNabb a fermé au début octobre 2020, car l'installation n'était pas suffisamment chauffée, mais un besoin constant d'offrir des services de répit temporaires se faisait sentir dans la communauté en raison de l'urgence continue de santé publique et des mois d'hiver qui approchaient. La demande et le besoin d'espace de programmation de jour supplémentaire et d'organismes et services similaires

constituaient un besoin global qui était probablement présent avant l'urgence de santé publique. Du financement provincial supplémentaire du Fonds de secours pour les services sociaux (FSSS) a fourni l'occasion d'améliorer les efforts d'intervention d'urgence et d'étendre les services de répit temporaires en ouvrant trois sites supplémentaires pour recevoir les résidents à risque de la ville.

Après une recherche exhaustive d'installations récréatives municipales et de salles privées, de nombreuses visites de sites et de consultations avec des partenaires communautaires, le Groupe de travail sur les besoins humains (GTBH) a sélectionné l'aréna Tom-Brown, l'aréna Bernard-Grandmaître et l'église unie St. Paul's-Eastern en tant que nouveaux centres de répit pour accroître l'espace afin de recevoir le débordement de clients et réduire les pressions exercées sur les organismes communautaires en offrant les services de base. Ces installations étaient opérationnelles en novembre 2020 et servaient les résidents dans ces quartiers prioritaires.

Au début de l'automne 2021, Ottawa accomplissait des progrès en réduisant la transmission de la COVID-19, grâce à des taux de vaccination élevés et à la levée de l'état d'urgence municipal. La Ville a fait lentement la transition au retour de la prestation de service dans les organismes communautaires et a amorcé sa stratégie de rétablissement. De plus, grâce à l'approbation récente du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités par le Conseil, le travail de définition des priorités du plan est en cours, lesquelles comprennent bien-être mental et intégration des services pour traiter les lacunes révélées par la pandémie de COVID-19.

La planification de la transition visant à interrompre les activités des centres de répit temporaires a commencé en août 2021 au moyen d'une approche de gestion de projet et d'engagement communautaire. En août et septembre 2021, le Centre de commandement des besoins humains a rencontré plusieurs partenaires communautaires pour fournir une mise à jour sur la stratégie de rétablissement en commençant par la prestation de services alimentaires.

Les centres de répit ont obtenu le soutien de nombreux partenaires communautaires afin d'apporter des repas et d'offrir des services et des soutiens au sein de la structure du Groupe de travail sur les besoins humains. Le groupe de travail a défini les services de repas comme le premier élément de transition de retour dans la communauté. Ceci a commencé par la transition graduelle à une offre de repas chauds et à des repas à emporter pendant le mois de septembre tout en continuant à fournir des boissons chaudes, de l'eau et des collations et d'autres produits alimentaires de rétablissement

selon la disponibilité. À la suite de la transition complète des services de repas aux organismes, les centres de répit ont constaté une réduction des visites quotidiennes.

En vigueur le 23 septembre 2021, les services de l'église unie St. Paul's ont été transférés progressivement vers les ressources communautaires des environs et ce centre de répit a officiellement fermé le 1<sup>er</sup> octobre 2021. Les centres de répit temporaires Tom-Brown et Bernard-Grandmaître maintiennent tous les services consolidés avec une surveillance constante de l'intervention et des besoins en situation d'urgence.

Du fait de la transition de fermeture du centre de répit St. Paul's, le GTBH a reçu des inquiétudes de la part des conseillers, des intervenants communautaires et des clients concernant précisément le maintien des services de répit même après l'arrêt du financement provincial prévu en mars 2022. Le maintien des services de répit a de nouveau été soulevé le 22 septembre 2021 lors de la réunion du Conseil où le personnel a reçu la directive de présenter un rapport au Comité des services communautaires et de protection au T1 de 2022 avec une mise à jour sur un plan d'analyse et de durabilité des services de répit.

### **Centres de distanciation physique :**

Les centres de distanciation physique ont été installés et opérationnalisés à titre de mesure temporaire pour appuyer les efforts de réduction de la capacité globale au sein du réseau de refuges communautaires pour adultes seuls et fournir un espace adéquat permettant aux usagers de maintenir une distance physique et d'atténuer la propagation de la COVID-19. En raison des répercussions constantes de la pandémie dans la communauté, les centres de distanciation physique sont devenus depuis un actif important du réseau de refuges communautaires existant sur lequel comptent les usagers et les fournisseurs de refuges communautaires. Sans les centres de distanciation physique, les personnes vivant en situation d'itinérance auraient des options limitées et vivraient dans les rues, dans des logements précaires ou demeureraient dans des refuges communautaires surchargés où les mesures de prévention de l'infection et de distanciation physique seraient très difficiles.

Reconnaissant le besoin d'espace de refuge supplémentaire, le GTBH a réalisé une recherche et des visites exhaustives d'installations municipales et de lieux privés. En avril 2020, en consultation avec les partenaires communautaires, le GTBH a sélectionné et converti le Centre récréatif Jim-Durrell en son premier centre de distanciation physique pour hommes, qui a ensuite fermé et dont les activités ont été transférées au Centre communautaire Dempsey en septembre 2020.

En août 2020, du fait des mesures de santé publique en cours liées à la COVID-19, le GTBH a cerné le besoin d'augmenter davantage la capacité de refuges pour femmes seules. Le premier centre de distanciation physique pour femmes au 240, rue Friel a ouvert ses portes en décembre 2020. Lorsqu'il a fermé en juin 2021, les résidentes ont été transférées au Centre communautaire Heron nouvellement établi à titre de centre de distanciation physique jusqu'à sa fermeture en décembre 2021. À ce moment-là, une partie des femmes sont passées au Centre de distanciation physique Dempsey et les autres sont retournées dans leur installation habituelle située au 172, rue O'Connor.

La pandémie de COVID-19 a continué de fluctuer avec un besoin constant de veiller au respect des directives de santé publique comme le port d'un masque de protection et la distanciation physique. En réponse à la situation de santé publique en évolution, parallèlement à la demande incessante de services, la Ville en collaboration avec les partenaires communautaires a reconnu le besoin d'étendre ses mesures d'intervention d'urgence en ouvrant un nouveau centre de distanciation physique pour hommes. Ainsi, en février 2021, Le Centre de distanciation physique Nicholas pour hommes situé au 75, rue Nicholas a été ouvert.

Depuis le début de la pandémie, ces centres de distanciation physique ont joué un rôle essentiel pour soutenir des centaines de personnes à risque et ont constitué l'une des nombreuses interventions importantes visant à empêcher et à réduire la propagation de la COVID-19 dans notre communauté.

## **ANALYSE**

En réponse à la directive du Conseil relative aux services de répit, le personnel a mené un examen et une analyse des données recueillies au moyen de sondages et les renseignements assemblés grâce à l'analyse de contexte, notamment par des consultations auprès des partenaires communautaires. Voici les principales conclusions :

### **Visites :**

- Le nombre moyen de visites quotidiennes uniques au Centre de répit Tom-Brown est de 66 et au Centre de répit Bernard-Grandmaître de 49 (données-échantillons recueillies entre le 29 novembre 2021 et le 6 janvier 2022). Ces nombres de visites sont demeurés stables bien que le Centre de répit Tom-Brown ait connu une diminution en raison de son utilisation temporaire à titre de refuge communautaire de nuit.

- Le nombre de visites dans tous les centres de répit a décliné lorsque les services de repas ont été retransférés aux organismes en septembre 2021.
- Les centres de répit sont visités principalement par des adultes seuls. Ceux logés plus précairement et utilisant les refuges communautaires visitaient le Centre de répit Tom-Brown alors que le centre de répit Bernard-Grandmaître avait plus de visites de la part de personnes logées dans la communauté environnante.
- Les centres de répit ont connu une augmentation des visites pendant les périodes de temps plus froid.

### **Renseignements démographiques :**

En septembre 2021, les clients des centres de répit ont été invités à remplir un sondage en vue d'orienter la planification de transition. Cinquante-sept clients ont rempli le sondage, parmi lesquels :

- 23 % ont été identifiés comme francophones;
- 21 % ont été identifiés comme membres d'une minorité visible;
- 7 % ont été identifiés comme Autochtones;
- Les répondants s'identifiant comme homme représentaient plus de 56 % et comme femme 32 %;
- 63 % ont déclaré résider au centre-ville ou dans le secteur Vanier, ce qui correspond aux emplacements des centres de répit;
- 37 % sont âgés de 35 à 54 ans et 23 % sont âgés de 55 à 64 ans.
- 42 % vivent principalement en logis subventionnés, en maisons de chambres ou en refuges communautaires.
- 9 % des clients ont indiqué vivre en errance (dormant dans la rue).

### **Services :**

- Les principaux services utilisés dans les centres de répit sont l'alimentation, les douches et les toilettes ainsi qu'un endroit sûr où rester. D'autres services notables comprennent la recherche d'un emploi, d'un logement et du soutien en réduction des méfaits.
- Après la transition des services de repas aux organismes à l'automne 2021, une diminution des autres services utilisés (interactions) a également été notée, tout particulièrement pour les personnes qui venaient chercher un endroit où s'asseoir et se réchauffer et accéder à une salle de bains, cependant le nombre de services offerts en matière de douches, de vêtements et de réduction des méfaits est demeuré stable.

- Les denrées alimentaires de rétablissement données par les partenaires communautaires comme des produits, des collations et des sandwiches continuent d'être fournies aux centres de répit lorsqu'ils sont disponibles et sont bien reçus.
- Les organismes partenaires ont informé qu'ils avaient suffisamment de ressources en matière de nourriture et de repas disponibles pour les personnes en besoin dans la communauté et que les obstacles à l'alimentation sont souvent reliés à l'accès, à la mobilité et au transport.
- Des organismes de services apparentés à de la programmation de jour offrent des services et des modes de soutien similaires à ceux des centres de répit, bien que les heures d'ouverture soient différentes.
- Les Services sociaux et d'emploi de la Ville ont lancé une Équipe de services mobiles et d'intervention au début de 2021. L'équipe travaille dans la communauté, y compris dans les centres de répit, et en partenariat avec les organismes locaux, afin de procurer des services souples et adaptés pour répondre aux besoins des personnes, des familles et des communautés. Depuis son lancement, l'équipe a fourni jusqu'à 1 758 interactions de service à des personnes dans le besoin.
- Les commentaires des clients, des partenaires et du personnel ont indiqué que l'Équipe de services mobiles et d'intervention est efficace, qu'elle assure un accès rapide à de l'aide financière et des services d'emploi, et répond aux besoins immédiats des clients.
- Une lacune de disponibilité des services de répit est présente pendant la fin de semaine ou en soirée pour soutenir un meilleur accès aux services de base.
- Les organismes ont exprimé des préoccupations quant à l'accès aux douches qui serait une lacune de service continuelle une fois que les centres de répit ferment, nécessitant des stratégies supplémentaires puisque les organismes communautaires n'ont pas tous des douches.
- Chaque organisme partenaire a exprimé que la pandémie présentait des possibilités de décroisonner les services au sein de la communauté et qu'il y avait un besoin de maintenir ces connexions et ce réseau rehaussés entre les partenaires.

### **Pandémie – Mesures de contrôle et de prévention de l'infection**

- Les directives de santé publique lorsqu'elles sont en place comme la distanciation physique et les restrictions de capacité ont limité le nombre de clients pouvant obtenir les services offerts sur place par les programmes de jour et d'autres organismes similaires.

- Les directives de contrôle et de prévention de l'infection limitent la capacité des clients d'avoir un espace physique adéquat et du temps suffisant pour se nourrir, ce qui continue d'être une préoccupation pour les organismes partenaires.
- Les partenaires communautaires ont exprimé de l'inquiétude quant au manque d'espace et d'effectifs pour être à même de répondre aux besoins des clients s'il advenait que les restrictions de santé publique (distanciation physique et limites de capacité) se prolongent au-delà de mars 2022.
- Les organismes ont exprimé des préoccupations quant à leur aptitude à maintenir les services de fin de semaine ou en soirée une fois que le financement du Fonds de secours pour les services sociaux (FSSS) aura pris fin (après mars 2022).

**Services de répit et services communautaires financés par la Ville par emplacement :**

- Les centres de répit actuels gérés par la Ville (Tom Brown et Bernard Grandmaître) sont situés à proximité du transport en commun et d'autres commodités publiques et services communautaires.
- Le Centre de répit Bernard-Grandmaître est situé à Vanier (quartier 12) et le Centre de répit Tom-Brown est situé à Hintonburg (quartier 15).
- Une analyse du financement du développement social de la Ville pour les organismes de services semblables de programmes de jour ou des organismes de services alimentaires a révélé que la majorité d'entre eux sont situés au centre-ville.
- Les organismes de services apparentés à de la programmation de jour, bien que présents, sont limités dans le secteur Vanier.
- Des accès sont offerts aux banques alimentaires dans Vanier bien que l'accès aux repas à emporter soit limité.

**Financement, investissements et coûts**

- Parmi les 24 organismes communautaires financés examinés qui fournissent des services apparentés à de la programmation de jour ou des services alimentaires, six (6) ont reçu du financement du FSSS et ne reçoivent pas actuellement de financement communautaire soutenu de la part de la Ville.
- Les fonds totaux du FSSS déboursés pour soutenir les organismes de services apparentés à de la programmation de jour, y compris les organismes de services alimentaires, d'avril 2020 au 31 mars 2022 totalisent 5,4 millions de dollars.
- Le financement de viabilité total (sans le FSSS) pour les organismes de programmes de jour et les organismes de services alimentaires est de 7 millions de dollars en 2022.

- Le coût total mensuel, y compris les pertes de recettes estimées pour exploiter un centre de répit municipal, se situe entre 95 000 \$ (Bernard Grandmaître) et 124 000 \$ (Tom Brown).

À la suite des consultations, de l'examen et de l'analyse, il est évident que les organismes communautaires et les résidents ont fait face à des difficultés accrues dues aux mesures de santé publique et qu'ils continuent de subir ces difficultés en raison des répercussions constantes de la COVID-19.

Au cours de la pandémie, les centres de répit temporaires Tom Brown et Bernard Grandmaître ont été utilisés par les résidents dans le besoin, lesquels continuent d'y accéder constamment. Les services de répit ont connu de nombreux succès, notamment par la prestation d'une variété de services au moyen de partenariats communautaires, et par l'accès sur place à ces services comme du logement et des soutiens financiers.

De nombreux organismes communautaires procurent des services aux populations les plus à risque. Alors que ces services importants doivent être maintenus dans la communauté, la transition des services de répit temporaires montre un besoin évident de services de programmes de jour supplémentaires dans le secteur de Vanier et de la Basse-Ville.

En tenant compte de l'analyse des conclusions, le Centre de commandement des besoins humains a réalisé une analyse des options en vue d'appuyer les recommandations (Document 2). Les recommandations qui sont décrites en détail dans le présent rapport visent à répondre aux besoins immédiats en maintenant provisoirement les services de répit temporaires gérés par la Ville et le financement des besoins afin de soutenir les organismes au-delà de mars 2022 dans ces secteurs. Ces mesures à court terme appuieront la planification de transition des services de répit ainsi que les recommandations à plus long terme visant à mettre en œuvre un ou des carrefours de services et à travailler en collaboration avec les partenaires communautaires pour répondre à des besoins supplémentaires et assurer la pérennité des services à long terme.

### **Fournisseurs de refuges communautaires et centres de distanciation physique**

#### ***Fournisseurs de refuges communautaires***

Actuellement, quatre fournisseurs de refuges communautaires offrent du soutien à des adultes seuls vivant en situation d'itinérance. L'Armée du Salut et La Mission d'Ottawa

offrent des services aux hommes adultes, les Bergers de l'espoir prennent soin des adultes hommes et femmes adultes et Cornerstone Le Pilier logements pour femmes prodiguent des services aux femmes adultes.

Au cours des 21 derniers mois, les refuges communautaires ont ajusté leur prestation de services et leur modèle de dotation en personnel, et réduit leurs niveaux de capacité pour favoriser la distanciation physique parmi leurs résidents. Les fournisseurs de refuges ont fait face et continue de faire face à une situation en évolution constante, au besoin d'appuyer les mesures de santé publique et de limiter leurs capacités alors qu'une demande soutenue de service continue de se faire sentir.

Depuis le début de la pandémie, le CCBH, les Services de logement et les fournisseurs de refuges communautaires se sont consultés et ont travaillé en collaboration pour traiter des besoins émergents, y compris des besoins de capacité dans l'ensemble du secteur tout en gérant les éclosions dans leurs établissements, afin de réduire au minimum les conséquences sur le personnel et les résidents du réseau de refuges communautaires. Au long de consultations constantes, les fournisseurs de refuges communautaires ont exprimé des préoccupations sur les sujets suivants :

- Des difficultés continues liées à la distanciation physique adéquate et à d'autres mesures comme les recommande la santé publique pour atténuer de futures éclosions
- Des risques constants d'achalandage dus aux limites de capacité avant et après la pandémie en raison de la demande constante de services
- La future transition et la fermeture des centres temporaires de distanciation physique et le manque potentiel de capacité dans leurs refuges communautaires pour soutenir le besoin constant de services et des personnes nécessitant plus de soutien.

### ***Centres de distanciation physique***

En guise de prolongement du réseau des refuges communautaires, les centres de distanciation physique font face à des difficultés similaires à celles des fournisseurs de refuges communautaires en raison du besoin constant d'adapter leur prestation de service en fonction de l'évolution des exigences de santé publique du gouvernement provincial. Les centres de distanciation physique doivent travailler en collaboration avec les intervenants pour trouver des solutions en vue d'intervenir lors des éclosions et de maintenir une capacité adéquate pour soutenir les fournisseurs de refuges communautaires ayant des capacités limitées et des préoccupations de surpopulation.

En raison d'une demande soutenue en matière de services, les efforts visant à empêcher le surpeuplement et à permettre aux usagers des refuges communautaires d'avoir un espace adéquat pour respecter la distanciation physique, les centres de distanciation physique ont été à la limite de leur capacité depuis leur ouverture. Cette capacité limitée combinée à des conditions de froid extrême et à des éclosions partout dans le secteur a placé le réseau des refuges communautaires à risque de ne pas avoir suffisamment d'espace pour soutenir toute hausse de demandes de services. Cela a entraîné l'ouverture d'un espace temporaire supplémentaire à l'aréna Tom-Brown à deux occasions pendant la pandémie.

### **Occupation moyenne de nuit par adulte seul**

Après examen des données recueillies entre novembre 2021 et mars 2022 et après avoir consulté le personnel des centres de distanciation physique et des fournisseurs de refuges communautaires, le réseau au cours des quatre derniers mois a connu :

- Une moyenne de 783 séjours individuels de nuit.
- Les séjours de nuit actuels dans les centres de distanciation physique représentent 25 % du nombre total de lits dans tout le réseau de refuges communautaires.
- Un nombre constant ou une augmentation du nombre des séjours de nuit en général;
  - Le centre de distanciation physique Nicholas, Cornerstone Le Pilier Logements pour femmes, les Bergers de l'espoir (Programme de refuge de transition d'urgence et établissement de refuges pour hommes), la Mission d'Ottawa et le Centre de distanciation physique temporaire Tom-Brown ont tous connu une augmentation de l'occupation de nuit.
  - Les séjours de nuit du Centre de distanciation physique Dempsey et des Bergers de l'espoir (établissement de refuges pour femmes) sont demeurés stables.
- Une augmentation des occupants aux besoins graves et complexes a nécessité le recours à des modes de soutien supplémentaires comme la réduction des méfaits.

### **Recommandation n° 1-A**

*Donner à la directrice générale des Services sociaux et communautaires le pouvoir délégué de maintenir le Centre de commandement des besoins humains ainsi que les centres de répit et les centres de distanciation physique gérés par la municipalité, ce qui*

*comprend les services apparentés à de la programmation de jour devant être financés comme cela est indiqué dans le présent rapport.*

**Centres de répit :**

Continuer d'utiliser les installations récréatives existantes de la Ville pour satisfaire à la demande constante de services de répit due à la situation d'urgence et à la toute dernière hausse des cas de COVID-19; et lorsque ce sera possible, effectuer la transition des centres de répit gérés par la Ville à un carrefour de services de la Ville d'Ottawa (stratégie à plus long terme) pour offrir une suite pérenne de services municipaux axés sur la personne et de services principaux de tiers dans un emplacement commode et accessible.

À mesure que la situation de la pandémie évolue, que les mesures de santé publique sont levées, et que les activités récréatives reprennent dans la communauté, le Centre de commandement des besoins humains reconnaît le désir de la communauté de reprendre les activités récréatives dans ces installations. Le Centre de commandement des besoins humains travaille actuellement avec la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations en vue d'explorer des options potentielles qui pourraient viser à soutenir les besoins récréatifs communautaires tout en maintenant des centres de répit dans ces zones locales à court terme.

Ce plan d'atténuation prévoit plus de temps pour travailler avec Santé publique Ottawa sur les répercussions des assouplissements des directives de santé publique comme la distanciation physique. Il en prévoit plus aussi pour le travail avec les partenaires communautaires et les secteurs de services des directions générales en vue d'effectuer une transition de sortie de l'intervention d'urgence de la direction générale en toute sécurité.

Outre la continuité des centres de répit dans les installations de la Ville, le besoin constant de continuer à soutenir financièrement les organismes communautaires se fait sentir pour fournir des services apparentés à de la programmation de jour qui ont reçu des FSSS du gouvernement provincial pour répondre aux directives de santé publique et de gérer la demande en matière de services entraînée par les répercussions de la COVID-19. Les organismes ont dû rapidement se retourner et fournir des effectifs supplémentaires ainsi que des services étendus lors des fins de semaine et en soirée pour répondre à la situation d'urgence. À mesure que la Ville répond à l'évolution de la situation de la COVID-19, avec la demande accrue en programmes de jour et services

similaires, et les directives continues de santé publique, on estime qu'un financement supplémentaire de 1,9 million de dollars est requis pour étendre et poursuivre les services améliorés pendant la mise en œuvre de solutions à plus long terme.

***Centres de distanciation physique :***

Que la Ville continue d'exploiter le Centre communautaire Dempsey et l'Auberge Nicholas à titre de centres de distanciation physique. Ceci est nécessaire afin de compenser la demande constante de places de refuge pour adultes seuls tout en surveillant et en soutenant les directives de santé publique et l'infection, la prévention et les mesures de contrôle. Cette solution à plus court terme fournira la possibilité pour les intervenants communautaires, les fournisseurs de refuges et les Services du logement de la Ville de travailler en collaboration pour explorer des solutions à long terme.

Voir le Document 1 : Coûts de fonctionnement estimés – centres de distanciation physique, centres de répit, financement d'organismes de services apparentés à de la programmation de jour, pertes de recettes en services d'installations récréatives et culturelles

**Recommandation n° 1-B**

*Demander au personnel de mener un examen des besoins en matière de refuges communautaires pour adultes seuls et développer un plan à plus long terme.*

Au cours des mois à venir, les Services du logement de la Ville en consultation et en collaboration avec les intervenants communautaires effectueront une analyse de l'état actuel, identifieront les lacunes, exploreront une variété de stratégies et réaliseront une analyse des options afin de soutenir la transition de sortie des centres de distanciation physique et de répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance. L'analyse des options et le plan proposé comprendront toutes les répercussions financières.

**Recommandation n° 1-C**

*Approuver la création d'un carrefour de services situé au 370, rue Catherine au sein du bureau des Services sociaux et d'emploi et présenter un rapport sur les plans de services apparentés à de la programmation de jour et les besoins des secteurs géographiques de Vanier et du centre-ville d'ici le T1 de 2023.*

**Un modèle de carrefour de services de la Ville d'Ottawa** est en cours de planification pour régler certaines lacunes de service qui pourraient rester une fois que les centres de répit seront abandonnés.

Un carrefour sera situé au 370, rue Catherine, dans le bâtiment qui abrite les Services sociaux et d'emploi et les bureaux d'Emploi Ontario. Cet emplacement est privilégié en raison de ses dimensions et de sa proximité au secteur du centre-ville et il maximise les ententes de location actuelle et de fonctionnement, et par conséquent n'a aucune répercussion financière pour 2022.

Ce carrefour facilitera la mise en œuvre du [nouveau modèle provincial de services d'aide sociale](#), où la Ville fournira du soutien en matière de stabilisation de la vie, comme de l'intervention globale en matière de crise, des services de navigation au sein du réseau et de gestion de cas à tout résident d'Ottawa dans le besoin. Il soutiendra également et fera la promotion de l'intégration des services humains des services sociaux, permettant d'établir un prototype de prestation intégrée de services. En utilisant l'infrastructure existante, le modèle de carrefour de services offrira une suite de services municipaux axés sur la personne et de services de partenaires communautaires situés au même endroit en un seul emplacement commode.

Des emplacements de carrefours supplémentaires seront explorés en fonction des besoins géographiques et des lacunes en services apparentés à de la programmation de jour. Les emplacements proposés devraient comprendre l'examen des différentes installations actuelles de la Ville dans le secteur de Vanier. Le personnel travaillera avec la direction générale des loisirs, de la culture et des installations pour mener à bien la recherche d'une installation en fonction des besoins, notamment l'espace adéquat, les toilettes et les critères d'accessibilité.

Le plan de mise en œuvre pour un modèle de carrefour de services de la Ville d'Ottawa comprend des consultations constantes avec les Services sociaux et d'emploi, et les intervenants pour appuyer l'ouverture ciblée du carrefour au T3 de 2022 et pour mieux correspondre à la transition des centres de répit gérés par la Ville. Ce plan, en raison de la fluidité de la pandémie de COVID-19, et des directives et restrictions de santé publique, peut être ajusté pour comprendre une extension des services des centres de répit.

### **Consultation sur les services apparentés à de la programmation de jour**

Conjointement à la mise en œuvre d'un modèle de carrefour de services de la Ville d'Ottawa et en se fondant sur la collaboration et les partenariats réalisés par l'entremise du Groupe de travail sur les besoins humains, la direction générale travaillera en collaboration avec les organismes offrant des services apparentés à de la programmation de jour, incluant le Groupe de travail sur la transition des centres de répit afin d'identifier des possibilités d'améliorer et de maximiser les ressources concernant la prestation de service et mieux régler les lacunes identifiées pour répondre mieux aux besoins des résidents à risque dans la communauté.

Ces options à long terme (carrefour de services de la Ville d'Ottawa et consultation sur les services communautaires apparentés à de la programmation de jour) peuvent être mises en place et uniformisées aux stratégies visant à soutenir la transition des services de répit actuels gérés par la Ville. D'un point de vue financier, sans financement provincial supplémentaire, il s'agit là de l'option privilégiée. Cette option appuie la DGSSC exploitant le carrefour de services situé au 370, rue Catherine sans répercussion budgétaire initiale et procure une offre de services immédiate, innovante et durable à la communauté.

### **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Tandis que les directives de santé publique pour les milieux à haut risque comme les refuges et les centres de répit demeurent en vigueur, et que le réseau de services comprend mieux sa prestation de service en réponse aux répercussions constantes prévues de la pandémie, le financement temporaire de 13,6 millions de dollars est requis pour solidifier les centres de répit actuels, les centres de distanciation physique et le financement aux organismes fournissant des services apparentés à de la programmation de jour au-delà du 31 mars 2022. S'il advenait que du financement supplémentaire du gouvernement provincial ne soit pas fourni, les organismes locaux n'auront probablement pas suffisamment de financement pour répondre aux besoins sociaux accrus.

La Ville a été informée par le ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML) de s'attendre à recevoir du financement supplémentaire du FSSS pour appuyer les municipalités après le 31 mars 2022, même si les détails de toute allocation future du FSSS n'ont pas été fournis. Si du financement supplémentaire n'est pas reçu, le personnel travaillera avec le maire pour écrire au MAML et demander du financement

supplémentaire du FSSS afin de maintenir les services sociaux essentiels comme indiqué dans le présent rapport.

Si les 13,6 millions de dollars de financement requis ne sont pas fournis par le gouvernement provincial ou d'autres ordres de gouvernement ou sont insuffisants pour répondre aux exigences financières pour la période au-delà du 31 mars 2022, alors la Ville recherchera d'autres stratégies y compris en utilisant des Fonds de l'entente de relance sécuritaire, des réserves de stabilisation des taxes, en apportant des changements aux offres de services et d'autres stratégies d'atténuation financières.

## **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Il n'existe aucune entrave d'ordre juridique à mettre en œuvre ses recommandations.

## **REMARQUES PAR LE(S) CONSEILLER(S) DE QUARTIER**

Le présent rapport concerne l'ensemble de la ville.

## **COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS**

Aucun comité consultatif n'a été consulté pour la rédaction du présent rapport.

## **CONSULTATION**

Le Centre de commandement des besoins humains, en collaboration avec les intervenants communautaires, a créé un Groupe de travail sur la transition des centres de répit. Ce groupe vise à soutenir et renseigner le Plan stratégique de reprise de la Ville, tout en mettant en lumière toutes les lacunes et les risques pour permettre une transition sûre et une mise hors service des centres de répit actuels. La participation, et les conclusions de consultation jusqu'à présent ont été décrites plus précisément dans la section Hypothèses et analyses indiquée ci-dessus dans le présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Dans le cadre des exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), les membres du personnel du centre de commandement sur les besoins humains sont déterminés à augmenter la

sensibilisation et la compréhension à l'égard des besoins des personnes handicapées. Ainsi, les mesures suivantes ont été entreprises pour veiller à ce que les services de répit appliquent une optique d'accessibilité comprenant notamment :

**Environnement bâti :**

- L'installation de rampes aux entrées et aux sorties pour aider les utilisateurs de dispositifs de mobilité.
- L'assurance que la convivialité de l'espace est conforme à la LAPHO en supprimant les obstacles pour les clients et le personnel ayant des besoins d'accessibilité en favorisant une utilisation facile plutôt que d'attendre pour avoir de l'aide ou de devoir en demander.
- La disponibilité garantie de toilettes et de douches accessibles.

**Renseignements et communication :**

- Des documents et des dépliants accessibles par le Web et distribués au moyen de multiples méthodes, y compris en ligne et grâce à des initiatives communautaires.

**Service à la clientèle :**

- Un soutien fourni aux résidents handicapés au moyen de services sur mesure pour répondre à leurs besoins.
- Une influence sur la culture des centres de répit afin qu'ils soient inclusifs, accueillants, chaleureux et solidaires envers des personnes diverses.

**Emploi :**

- Une formation offerte aux effectifs des centres de répit comme de la sensibilisation contre les préjugés et une formation obligatoire sur l'optique d'équité et d'inclusion (EI) pour les nouveaux membres du personnel.

**INCIDENCES SUR LA GESTION DES ACTIFS**

Des incidences temporaires sur la gestion des actifs sont présentes au sein des recommandations incluses au présent rapport en raison de l'utilisation des installations municipales en vue d'assurer le fonctionnement des centres de répit et non pour leur utilisation récréative prévue en 2022.

**INCIDENCES SUR LE CLIMAT**

Aucune incidence sur le climat n'est associée aux recommandations du présent rapport.

### **RÉPERCUSSIONS ÉCONOMIQUES**

Aucune répercussion économique n'est associée aux recommandations du présent rapport.

### **INCIDENCES ENVIRONNEMENTALES**

Aucune incidence environnementale n'est associée au présent rapport.

### **RÉPERCUSSIONS SUR LE GENRE ET L'ÉQUITÉ À L'ÉGARD DES AUTOCHTONES**

Le Service de l'équité des genres et des races, de l'inclusion, des relations avec les Autochtones et du développement social (EGRIRADS) au sein de la DGSSC est une composante essentielle dans le soutien du progrès du travail de la Ville dans les secteurs de l'équité des femmes et des genres, de la lutte contre le racisme, de la réconciliation avec les Autochtones, de la diversité et de l'inclusion. L'EGRIRADS a assuré que les mesures suivantes soient englobées dans les efforts d'intervention d'urgence contre la COVID-19 :

- Application d'une optique intersectionnelle de l'équité des genres pour répondre aux besoins de la communauté par l'entremise du Groupe de travail sur les besoins humains
- Développement des ressources et des optiques d'équité pour le personnel relativement à l'intervention contre la pandémie et au rétablissement
- Collaboration avec Santé publique Ottawa pour étudier les incidences de la pandémie sur les données démographiques et l'équité
- Ciblage du financement à l'égard des Autochtones et des groupes en quête d'équité dans le cadre de l'intervention contre la COVID et du rétablissement

### **Considérations des politiques à l'égard des Autochtones**

Outre les contributions de l'EGRIRADS aux efforts d'intervention d'urgence, le personnel des centres de répit a veillé à ce que l'environnement dans ces sites soit inclusif pour les résidents autochtones. Ils ont accompli ceci par la promotion et la célébration de la culture et des traditions autochtones éclairées par notre consultation

auprès des partenaires communautaires autochtones comme le Minwaashin Lodge, le Centre Wabano pour la santé des Autochtones et le Tungasuvvingat Inuit (TI).

En collaboration, le personnel a exploré des manières de fournir des activités personnalisées afin d'accueillir les résidents autochtones qui accèdent aux services de répit. Certaines des mesures entreprises par le personnel des centres de répit comprennent :

- Signalisation partout dans les centres présentant des messages comme « Bienvenue à tous » et des renseignements sur la réconciliation et la sensibilisation à l'égard des Autochtones.
- Reconnaissance et organisation d'activités qui ont assuré la sensibilisation au sujet de problèmes entourant des événements importants tels que :
  - Journée nationale de la vérité et de la réconciliation
  - Journée du chandail orange
  - Cercles d'apprentissage autochtone
- Éducation et formations supplémentaires pour tous les membres du personnel des centres de répit, quelques exemples des formations comprenaient l'histoire et l'expérience de réconciliation des Autochtones.
- Collecte de données pour suivre et surveiller le nombre de résidents autochtones accédant à nos services.

### **Incidences en matière de genre et d'équité**

En plus d'employer une optique de respect à l'égard des Autochtones dans les centres de répit, le personnel a veillé à ce que les genres et l'équité soient respectés également dans les services, notamment de la manière suivante :

- Tolérance zéro en matière d'appropriation culturelle, de transphobie ou de toute forme de discrimination ou de manque de respect à l'égard des croyances, de la race ou de l'orientation sexuelle d'autrui.
- Tous les membres du personnel portent des porte-noms indiquant leurs pronoms.
- Personnel francophone et 2SLGBQQT+convivial
- Toilettes et douches non genrées.
- Reconnaissance et organisation d'activités qui ont assuré la sensibilisation au sujet de problèmes entourant des événements importants tels que :
  - Journée du souvenir trans
  - Journée internationale de sensibilisation aux surdoses

- Semaine Fierté dans la capitale
- Semaine de la santé mentale
- Travail en collaboration et recherche de conseils auprès de multiples organismes communautaires qui apportent une perspective de genre et d'équité à leurs services, notamment :
  - Les centres de santé communautaire du centre-ville et Somerset
  - Ottawa Inner City Health
  - Association canadienne pour la santé mentale
- Éducation et formations supplémentaires pour tous les membres du personnel des centres de répit comme suit :
  - 2SLGBQQT+
  - Premiers soins en santé mentale
  - Itinérance
  - La toxicomanie et ses conséquences
  - Réduction des méfaits
  - Pleine conscience
- Comptes rendus au début et à la fin de chaque journée. Ceci favorise un espace sûr pour le personnel et les partenaires communautaires en vue de discuter ouvertement et de susciter une prise de conscience envers leur culture, leur identité, leurs croyances ou envers un incident qui s'est peut-être produit précédemment, où certaines formes de discrimination ont été observées. Au moyen de ces discussions informelles, de nombreuses leçons ont été apprises et notre « langage » s'est transformé pour devenir plus sensible à d'autres cultures et d'autres genres.
- Collecte de données pour suivre et surveiller le nombre de résidents de la diversité accédant à nos services

## **RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES**

L'évaluation des risques constitue un aspect important qui peut transformer et affecter les échéanciers, les buts et les objectifs de futurs services de programmation de jour.

Ces risques comprennent :

1. Incapacité des partenaires communautaires à absorber une augmentation potentielle des demandes de services, même si des solutions à court terme sont en place.
2. Taux de vaccination ou d'efficacité insuffisants pour la population de clients à haut risque, comme ceux qui vivent en situation d'itinérance.

3. Restrictions provinciales continues en matière de santé contre la COVID-19 ayant des répercussions sur la capacité et la prestation des services par les organismes communautaires.
4. Manque de financement soutenu pour maintenir les offres de services de répit temporaires ou des pressions importantes au sein des budgets de fonctionnement actuels.

### **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

Aucune répercussion sur les zones rurales n'est associée au présent rapport puisqu'il n'y a pas de centres de répit situés dans les zones rurales.

### **RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES**

Aucune répercussion technologique n'est associée aux recommandations du présent rapport.

### **PRIORITÉS DU CONSEIL DANS LE CADRE DE SON MANDAT**

La Direction générale des services sociaux et communautaires demeure engagée à l'égard de la priorité stratégique Quartiers prospères. Le travail du Centre de commandement des besoins humains comme il est indiqué dans le présent rapport s'efforce de promouvoir et de gérer le bien-être sécuritaire, social et physique des résidents les plus à risque pendant la pandémie de COVID-19 et constamment.

### **DOCUMENTS À L'APPUI**

**Document 1 :** Distanciation physique, centres de répit, financement de services semblables à de la programmation de jour, pertes de recettes en services d'installations récréatives et culturelles

**Document 2 :** Analyse détaillée des options de services de répit

### **SUITE À DONNER**

Le Centre de commandement des besoins humains continue de travailler avec les Services sociaux et d'emploi (SSE) pour élaborer un carrefour de services au 370, rue Catherine pour une mise en œuvre d'ici le T3 de 2022. Cet emplacement de carrefour

améliorera le niveau de service pour les besoins identifiés dans cette zone géographique.

Le personnel continuera de travailler avec les partenaires communautaires et les fournisseurs de services pour offrir les services de répit existants aux résidents à risque tout en mettant en œuvre le modèle de carrefour de services pour des services de programmation à plus long terme.

La Direction générale des services sociaux et communautaires continuera de travailler avec les intervenants existants en vue de définir des possibilités pour améliorer, réorienter ou amorcer de la programmation de jour supplémentaire en vue de combler des lacunes de service existantes et de répondre aux besoins communautaires en augmentation des personnes touchées par la pandémie.

**Document 1 :**

***Coûts de fonctionnement estimés : centres de distanciation physique, centres de répit, financement d'organismes de services apparentés à de la programmation de jour, pertes de recettes en services d'installations récréatives et culturelles***

<b>Élément</b>	<b>Détails</b>	<b>Coût mensuel</b>	<b>Coûts pour 9 mois (avril à décembre)</b>
Centres de distanciation physique gérés par la Ville	Centre de distanciation physique Dempsey pour femmes (capacité de 58 places) Centre de distanciation physique Nicholas pour hommes (capacité de 97 à 140 places)	960 000 \$	8 640 000 \$
Centres de répit gérés par la Ville	Centre de répit Bernard-Grandmaître Centre de répit Tom-Brown	113 600 \$	697 400 \$
Pertes de recettes estimées en services d'installations récréatives et culturelles (DGLCI)	Arénas Bernard-Grandmaître et Tom-Brown	105,208 \$	652 636 \$

Services apparentés à de la programmation de jour	Financement alloué en vue d'améliorer la prestation de service et les options par l'entremise des organismes communautaires	208 120 \$	1 873 080 \$
Centre de commandement des besoins humains	Coûts d'administration pour soutenir la prestation et la supervision de l'intervention	200 000 \$	1 800 000 \$
<b>Total</b>		<b>1 586 928 \$</b>	<b>13 663 116 \$</b>

\*Note

\* Fonctionnement de 9 mois pour le Centre de répit Bernard-Grandmaître avec un coût mensuel estimé à 48 600 \$ et fonctionnement de 4 mois pour le Centre de répit Tom Brown avec un coût mensuel estimé à 65 000 \$. Le coût total d'exploitation estimé pour le reste de l'année 2022 pour le Centre de répit Bernard-Grandmaître et le Centre de répit Tom Brown est de 437 400 \$ et 260 000 \$, respectivement.

\*\* La perte de recettes estimée sur 9 mois pour le Centre de répit Bernard-Grandmaître est d'environ 46 360 \$ par mois et la perte de recettes estimée sur 4 mois pour le Centre de répit de Tom Brown est d'environ 58 849 \$ par mois. La perte de recettes totale estimée pour le reste de l'année 2022 pour le Centre de répit Bernard-Grandmaître et le Centre de répit Tom Brown est de 417 240 \$ et 235 396 \$ respectivement.

Document 2 :

**Tableau 1 : Analyse détaillée des options de services de répit et d'options de services de répit potentiels futurs – Avantages financiers et non financiers**

Pour évaluer le coût des options, une modernisation, une perte de recettes ont été estimées et incluses, le cas échéant.

Article	Option n° 1	Option n° 2	Option n° 3	Option n° 4
<b>Nom</b>	<b>Statu Quo</b> La Ville d'Ottawa continue de gérer deux centres de répit et le financement des organismes communautaires de programmation de jour. Les organismes procurent des services apparentés à de la programmation de jour	<b>Modèle de carrefour de services de la Ville d'Ottawa</b> (370, rue Catherine) et besoin potentiel d'espace supplémentaire (installation municipale)	<b>Demande de propositions</b> Modèle de carrefour communautaire (programme de jour) : financement d'immobilisations et/ou de fonctionnement (à déterminer)	<b>Développement social – Consultation</b> communautaire de services apparentés à de la programmation de jour
<b>Description de la portée</b>	Maintien du fonctionnement actuel, extension des centres de répit actuels après le 31 mars 2022 ou plus tard	Maximiser le carrefour actuellement planifié du 370, rue Catherine pour fournir des services coordonnés / intégrés de stabilisation de la vie ciblant les résidents d'Ottawa vivant	Travailler avec les services du logement, le développement social, le Bureau des services immobiliers municipaux et l'approvisionnement pour évaluer les propositions en vue de soutenir les nouvelles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifier les possibilités pour simplifier et coordonner les offres de service existantes</li> <li>2. Déterminer le besoin de tout financement</li> </ol>

**COMMUNITY AND PROTECTIVE  
SERVICES COMMITTEE  
REPORT 24  
13 APRIL 2022**

159

**COMITÉ DES SERVICES  
COMMUNAUTAIRES  
ET DE PROTECTION  
RAPPORT 24  
LE 13 AVRIL 2022**

		au centre-ville ou dans le secteur de la Basse-Ville  Explorer des installations municipales additionnelles	initiatives de programmes de jour. L'objectif serait de régler les lacunes de services identifiées dans les secteurs géographiques (par ex., Vanier)	supplémentaire pour soutenir les organismes
<b>Offres de services (nouveaux besoins émergents, heures d'ouverture, services, emplacement, etc.)</b>	Du lundi au vendredi De 9 h 30 à 16 h Toilettes, douches, endroit où rester, boissons/légers rafraîchissements, réduction des méfaits, services globaux (approche des SSE) et services de soutien supplémentaires	Du lundi au vendredi De 8 h 30 à 16 h 30 Services intégrés municipaux et des partenaires (à déterminer), toilettes, accès à de l'équipement et autres services de stabilisation de la vie	Similaire à l'option n° 1 et inclure des ajustements aux heures d'ouverture.	
<b>Site et besoins opérationnels</b>	Les sites répondent actuellement aux besoins et critères opérationnels.  D'autres évaluations seront réalisées pour assurer le besoin constant pour ce type d'espace spacieux en fonction de l'utilisation et de la suite de services.	L'installation municipale doit être située dans le secteur centre-ville Vanier / Basse-Ville et doit être plus petite que nos centres de répit actuels gérés par la Ville.	Similaire à l'option n° 1	En fonction de l'examen final des services et des résultats des consultations qui serviront ensuite à renseigner les lacunes de service et les besoins des clients.
<b>Avantages</b>	Continuer de soutenir les organismes de programmes de jour et les besoins des	L'approche de prestation de service autour de la stabilisation de la vie et des	Accroît les services particuliers à long terme répondant aux	Maximise le réseau de service actuel, les

**COMMUNITY AND PROTECTIVE  
SERVICES COMMITTEE  
REPORT 24  
13 APRIL 2022**

160

**COMITÉ DES SERVICES  
COMMUNAUTAIRES  
ET DE PROTECTION  
RAPPORT 24  
LE 13 AVRIL 2022**

	clients jusqu'à ce que les restrictions de santé publique comme les mesures de distanciation physique à l'intérieur soient complètement levées ou repoussées.	services globaux (gestion de cas axée sur la personne). Conforme à la directive provinciale (modernisation et intégration de l'aide sociale).  Complément de l'actuelle infrastructure de services sociaux Maximisation des ressources et des économies de location (370, rue Catherine) Soutient le besoin d'espace si les restrictions de santé publique demeurent en place  Comble une lacune en fournissant du financement intégré et des services sociaux quand les centres de répit de la Ville seront démantelés.	besoins des clients résidant dans ces secteurs.  Services à déterminer et fondés sur des propositions. La Ville peut établir les paramètres de service par processus de demande de propositions.	investissements et les ressources  Réduit au minimum les dédoublements  Appuie le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités
<b>Risques</b>	Incidence sur la communauté : Deux installations non disponibles pour les utilisations récréatives ou publiques Perte de recettes pour la Ville	Incidence sur la communauté : une installation municipale sur deux n'est pas disponible pour des utilisations récréatives ou publiques pendant la journée.  Manque potentiel d'espace disponible (par ex., Vanier)	Pas à court terme  Possible manque de demandeurs	Incapacité à répondre aux lacunes de service et aux besoins émergents sans financement supplémentaire.  Incapacité d'offrir des services apparentés à de

**COMMUNITY AND PROTECTIVE  
SERVICES COMMITTEE  
REPORT 24  
13 APRIL 2022**

161

**COMITÉ DES SERVICES  
COMMUNAUTAIRES  
ET DE PROTECTION  
RAPPORT 24  
LE 13 AVRIL 2022**

	<p>Financement insuffisant pour maintenir les coûts à long terme</p> <p>Le report contribue à la confusion et aux attentes accrues pour une prestation de services municipaux continue ne faisant pas partie des opérations normales.</p> <p>Besoin continu de financement constant des partenaires communautaires afin de continuer à offrir des heures prolongées de services après mars 2022.</p>	<p>Coûts supplémentaires associés à des rénovations si des douches devaient faire partie de l'offre de service. Pertes potentielles de recettes pour la Ville. Manque de financement durable de fonctionnement.</p>		<p>la programmation de jour pour régler les lacunes de service et répondre aux besoins</p>
--	--	---	--	--

**COMMUNITY AND PROTECTIVE  
SERVICES COMMITTEE  
REPORT 24  
13 APRIL 2022**

162

**COMITÉ DES SERVICES  
COMMUNAUTAIRES  
ET DE PROTECTION  
RAPPORT 24  
LE 13 AVRIL 2022**

<b>Estimation des coûts</b>	<p>Coût de fonctionnement : TB : 65 k\$/mois BG : 48,6 k\$/mois Total combiné: 113,6 k\$/mois</p> <p>Financement d'organismes de services apparentés à de la programmation de jour : 208,1 k\$/mois</p> <p>Pertes de recettes : TB : 58,8 k\$/mois BG : 46,4 k\$/mois Total combiné : 105,2 k\$/mois</p>	<p>Coûts de fonctionnement d'une installation municipale (x1), voir le Document 1</p> <p>Pertes de recettes : à déterminer</p> <p>Carrefour central du 370, rue Catherine – l'estimation actuelle des coûts de fonctionnement devra être incluse dans le budget de dépenses des SSE.</p>	<p>Total de 945 k\$ pour les coûts de fonctionnement afférents aux services contractuels.</p> <p>Coût total estimé à être déterminé pour les ententes de fonctionnement contractuelles</p> <p>Hypothèse que toutes les dépenses d'immobilisation sont séparées</p>	<p>Investissements durables courants pour les services apparentés à de la programmation de jour pour 2022 : 7 016 833 \$</p>
<b>Délais de mise en œuvre</b>	Immédiatement	Court ou moyen terme	Long terme	Moyen terme
<b>Direction générale responsable</b>	CCBH/Services du logement	CCBH /SSE/DGLCI	Services du logement	EGRIRADS/ Développement social et financement/ CCBH