



NOTE DE SERVICE / MEMO

Destinataire/To	Maire et membres du Conseil	
Expéditeur/From	Donna Gray Directrice générale des Services sociaux et communautaires	
Objet/Subject	Réponse à la COVID-19 : Répondre aux besoins de la communauté – MISE À JOUR	Date : 31 mars 2020

Le personnel des Services sociaux et communautaires continue d'évaluer les besoins de la communauté pendant la pandémie de COVID-19 et d'améliorer la réponse de la Ville, en collaboration avec les partenaires communautaires. La présente note de service vise à faire le point sur le travail entrepris au cours de la dernière semaine pour répondre aux besoins des résidents d'Ottawa.

Groupe de travail sur les besoins humains

Le Groupe de travail sur les besoins humains a été créé pour coordonner l'intervention d'urgence à la pandémie et s'assurer que nous répondons aux besoins émergents de la communauté.

Le Groupe de travail sur les besoins humains comprend des partenaires de tous les secteurs, notamment Centraide de l'Est de l'Ontario, la Coalition des centres de ressources et de santé communautaires d'Ottawa, Logement communautaire d'Ottawa, la Banque d'alimentation d'Ottawa, la Croix-Rouge canadienne, l'Armée du Salut, la *Ottawa Inner City Health*, l'*Ottawa Aboriginal Coalition*, l'Association canadienne pour la santé mentale, en plus de représentants des directions générales municipales, dont Santé publique Ottawa.

Le Groupe de travail se concentre sur les besoins les plus immédiats en matière de sécurité alimentaire, ainsi que sur l'aide aux personnes âgées isolées et aux résidents vulnérables.

Sécurité alimentaire

Plusieurs partenaires communautaires, dont la Banque d'alimentation d'Ottawa, la Popote roulante, [Montfort Renaissance](#) et le Réseau de soutien communautaire de Champlain regroupant plus de 20 organismes locaux à but non lucratif, s'emploient à fournir de la nourriture, des paniers alimentaires, des repas chauds et des produits alimentaires aux personnes âgées et autres résidents à risque partout à Ottawa, notamment dans les zones rurales. En collaborant avec des partenaires communautaires pour atteindre les collectivités rurales, nous nous assurons que tous les résidents ont accès à de la nourriture. Toute personne ayant besoin de denrées alimentaires peut contacter l'une de ces agences à l'aide du 2-1-1 ou directement comme indiqué précédemment dans la [fiche d'information du Groupe de travail sur les besoins humains](#).

La Ville évalue les besoins alimentaires de la communauté et la durabilité du système de sécurité alimentaire en prévision de financements supplémentaires et de paniers alimentaires du gouvernement provincial et de Feed Ontario au cours du mois à venir.

Sensibilisation auprès des résidents isolés et vulnérables

La Ville travaille en étroite collaboration avec la Coalition des centres de ressources et de santé communautaires, Santé publique Ottawa et la Croix-Rouge pour planifier des contrôles de bien-être au porte-à-porte, qui commenceront bientôt à West Carleton. Entre-temps, le [Centre de ressources communautaires de l'ouest d'Ottawa](#), le [Centre de ressources de l'est d'Ottawa](#) et le [Centre de ressources communautaires de Nepean Osgoode](#) continuent de tendre la main aux résidents ruraux pour répondre à leurs besoins d'aide en santé mentale, nourriture et autres besoins de base.

Les personnes âgées et les résidents à risque reçoivent des appels téléphoniques afin de vérifier leur bien-être. De ce nombre, 1451 résidents figurent sur la liste des personnes à contacter en cas d'urgence de Logement communautaire d'Ottawa (LCO), dont 80 % sont des personnes âgées. De plus, les partenaires de LCO sur place appellent les résidents pour vérifier leur état. Par exemple, Options Bytown appelle 80 locataires par jour sur l'ensemble de ses emplacements, et des partenaires comme les résidences Salus et Vieillir chez soi font de même.

À long terme, le Groupe de travail cherche également à trouver des solutions pour aider les résidents confrontés à de plus grands obstacles, par exemple, l'absence de téléphone, d'ordinateur, d'accès à Internet, le manque de soutien par les proches et les obstacles géographiques et de connectivité en milieu rural.

La Ville collabore avec le Réseau de soutien communautaire de Champlain pour se joindre à son nouveau site d'intervention/portail régional sur la COVID-19 en tant que guichet d'information unique pour les personnes âgées isolées, les personnes handicapées et les autres personnes qui luttent durant cette crise. Le site sera disponible en anglais et en français. Il permettra d'offrir les services suivants :

- livraison de commandes d'épicerie et de pharmacie;
- transport à des rendez-vous médicaux essentiels;
- vérification de l'état de santé physique et mentale par téléphone;
- repas à domicile avec la Popote roulante.

Le site comportera des liens directs vers des renseignements importants de Santé publique d'Ottawa et de la Ville d'Ottawa. D'autres renseignements, notamment des liens vers ce site, seront transmis au Conseil municipal la semaine prochaine, lorsqu'il sera en fonction.

La Ville d'Ottawa, Centraide et la Fondation communautaire d'Ottawa harmonisent des enveloppes de financement pour coordonner le financement des organismes sans but lucratif où les besoins sont les plus importants. La Ville collaborera étroitement avec Centraide afin de soutenir la répartition du financement fédéral annoncé récemment pour aider les personnes âgées pendant cette crise.

La Ville d'Ottawa, Centraide et la Fondation communautaire d'Ottawa financent conjointement Bénévoles Ottawa, un guichet unique de recrutement, de formation et de coordination des

bénévoles. Cette nouvelle entente avec Bénévoles Ottawa permet une approche concertée pour répondre au besoin urgent de bénévoles dans des organismes clés et dans la communauté.

Transport d'urgence

Les agences du Réseau de soutien communautaire de Champlain fournissent un transport d'urgence pour les rendez-vous médicaux et l'épicerie, la collecte de nourriture pour ceux et celles qui ont des contraintes financières, des difficultés de déplacement ainsi que des problèmes de santé et de mobilité.

Logement et sans-abri

Les 1 200 personnes qui font partie de notre système de refuges et qui sont sans-abri constituent une priorité dans le cadre des interventions d'urgence de la Ville en réponse à la COVID-19. Ces mesures sont essentielles pour contenir la transmission locale parmi les plus vulnérables de notre communauté. Les Services de logement, la *Ottawa Inner City Health*, les hôpitaux locaux, les fournisseurs de refuges, les services de soutien au logement et Santé publique Ottawa collaborent pour s'assurer que les cas suspectés de COVID-19 au sein du système de refuges sont rapidement évalués, isolés et soignés.

Comme nous l'avons déjà indiqué au Conseil municipal, la Ville a ouvert le Centre communautaire Routhier en tant que centre d'isolement le lundi 23 mars 2020 afin de fournir de l'espace aux hommes et aux femmes sans-abri célibataires qui doivent s'isoler. Cette mesure est possible grâce aux services sur place offerts par la *Ottawa Inner City Health* et Santé publique Ottawa. Le nombre de personnes qui utilisent le centre change quotidiennement. Il peut accueillir jusqu'à 40 personnes. La Ville surveille la situation tout en prévoyant des capacités supplémentaires en matière d'auto-isolement.

Le gouvernement fédéral reconnaît le besoin critique de limiter la propagation de la COVID-19 dans le secteur local de l'itinérance ainsi que les contraintes de capacité du secteur pour y répondre. Le gouvernement fédéral a annoncé un nouveau financement de 1,65 million de dollars dans le cadre du programme « Vers un chez-soi » pour aider le secteur de l'itinérance d'Ottawa à couvrir les dépenses liées à la pandémie. La Ville a travaillé avec les agences du secteur du logement et de l'itinérance pour déterminer et établir leurs besoins prioritaires et critiques. La Ville a réparti 1,65 million de dollars entre 50 agences pour couvrir les dépenses extraordinaires liées à la COVID-19 au cours des 6 à 8 prochaines semaines. Ce montant comprend le financement pour le personnel supplémentaire, les fournitures de nettoyage, les denrées alimentaires, le transport et le matériel informatique. Les organismes de logement et de lutte contre l'itinérance ont été informés de ce financement. Ils devraient le recevoir d'ici le vendredi 3 avril. La Ville reconnaît les efforts considérables déployés par les services de logement et de lutte contre l'itinérance pour soutenir certains des résidents les plus à risque de la Ville pendant cette période difficile.

Bien qu'il n'y ait pas eu de cas confirmé de COVID-19 dans notre refuge familial et nos services externes (hôtels et motels), le personnel a cherché des endroits où les familles peuvent s'isoler en cas de besoin. Comme communiqué au Conseil municipal, la Ville a obtenu 29 espaces d'isolement pour les familles à l'Université d'Ottawa, lesquels seront opérationnels dans la semaine à venir. Entre temps, la Ville a obtenu deux autres places à cet effet qui sont disponibles immédiatement, et une troisième d'ici deux semaines.

La Ville compte également un certain nombre de jeunes de la communauté qui vivent dans des refuges ou des résidences où la capacité de s'isoler est limitée. Le Bureau des services à la jeunesse collabore avec le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario pour fournir un espace d'isolement à des jeunes âgés de 16 à 18 ans.

Le système de refuges à Ottawa est actuellement au maximum de ses capacités, des lits de débordement étant utilisés dans chaque refuge. Afin de promouvoir la distanciation physique, la Ville travaille avec les fournisseurs de refuges pour trouver des espaces permettant de réduire la surpopulation dans le système de refuges et de déplacer les personnes les plus à risque, notamment les résidents des refuges les plus âgés, vers un autre endroit.

Afin de promouvoir la distanciation physique dans le système d'hébergement des familles d'Ottawa, la Ville cherche des espaces hôteliers avec des cuisines pour les familles. Nous avons ciblé 53 chambres d'hôtel supplémentaires à ce jour. Nous continuons à chercher d'autres options d'hébergement à l'aide de mesures de sensibilisation et de discussions régulières avec l'industrie hôtelière.

En plus de ces mesures, la Ville continue à travailler pour aider nos familles dans le système d'hébergement familial à trouver un logement permanent grâce à des allocations de logement.

Le mercredi 18 mars 2020, le premier ministre a annoncé que le gouvernement du Canada accordera un montant supplémentaire de 157,5 millions de dollars au programme *Vers un chez-soi* pour soutenir les personnes sans-abri lors de l'épidémie de COVID-19. La Ville d'Ottawa a reçu un avis de répartition de fonds supplémentaires pour 2020-2021, soit 4,8 millions de dollars dans le cadre du Plan d'intervention économique du Canada pour répondre à la COVID-19 et soutenir les personnes sans-abri ou à risque de le devenir. Ce financement complète le 1,65 million de dollars reçu dans le cadre du programme *Vers un chez-soi pour 2019-2020*. Les services de logement travailleront avec le secteur des services de logement et de lutte contre l'itinérance afin de répartir les fonds pour répondre aux besoins actuels du secteur relativement à la pandémie de COVID-19.

Les Services de logement attendent la confirmation de la province d'une allocation ponctuelle augmentée qui s'inscrit dans l'Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités (IPIC) afin de soutenir les ménages sans-abri ou à risque de le devenir, en plus de besoins accrus dans la communauté en raison de la COVID-19.

Répartition du financement communautaire

Au cours des deux dernières semaines, l'infrastructure sociale locale à but non lucratif a connu des changements sans précédent en termes de besoins et de capacité de services en raison de la COVID-19. De nombreux organismes financés par la Ville ont dû rapidement mettre en œuvre de nouvelles technologies et de nouveaux services de ressources humaines dans le cadre de contraintes de distanciation physique, puis ils sont passés à l'exécution de leurs plans et pratiques de gestion en cas d'urgence. Tout au long de ces deux premières semaines, les organismes financés par la communauté, Centraide et la Fondation communautaire ont répondu aux besoins de cette communauté.

La Ville reconnaît le rôle important que ces organismes jouent dans notre intervention d'urgence à la pandémie de COVID-19 et admet que, dans le cheminement vers la reprise et le rétablissement complets des activités, l'infrastructure sociale communautaire sera essentielle. C'est pourquoi la Ville a mis plusieurs mesures en place pour soutenir nos organismes financés par la communauté. La Ville a informé les organismes de financement communautaires que nous continuerons à fournir des fonds pour le reste de l'année.

En raison de la réduction drastique des dons et des bénévoles, les partenaires communautaires du secteur des services sociaux à but non lucratif auront une capacité réduite à servir les résidents de la ville qui en ont le plus besoin, ce qui à son tour mettra une pression accrue sur les ressources municipales limitées. Le maintien du financement communautaire de la Ville et l'augmentation du coût de la vie qui en découle seront essentiels pour la viabilité du secteur et le bien-être de tous les résidents.

La Ville maintient une enveloppe annuelle de fonds non répartis pour répondre aux imprévus extraordinaires qui peuvent survenir. Le budget de 2020 est de 299 000 dollars et sera alloué au soutien des organismes à but non lucratif afin de répondre aux besoins critiques durant la crise de la COVID-19, de faire face à des urgences imprévues et de maintenir les activités essentielles lorsque ce sera possible. Les organismes financés peuvent soumettre une demande pour ce financement d'urgence en communiquant avec leur conseiller en financement communautaire.

Étant donné que les fournisseurs de services et la communauté en général sont confrontés à des défis découlant de la pandémie, le Programme de financement communautaire a mis le processus de répartition des fonds du Programme de financement ponctuel non renouvelable des projets communautaires en suspens. Les décisions relatives au financement de projets seront prises lorsque la crise sera résolue ou lorsque de plus amples informations seront disponibles sur les nouveaux besoins et l'impact de la crise sur le secteur communautaire.

En raison des répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les ressources de la Ville et de la communauté, le Programme de financement communautaire reporte le nouveau Cadre de financement communautaire jusqu'en janvier 2022. Aucun changement ne sera apporté au financement existant pour les organismes communautaires en 2021. Nous présenterons un calendrier révisé au Conseil au cours des prochains mois.

Soutien financier aux personnes et aux familles

Tous les niveaux de gouvernement ont pris des mesures directes et immédiates pour soutenir les ménages à faible revenu directement touchés par la crise de la COVID-19. Plusieurs programmes de soutien du revenu et des salaires ont été introduits par les gouvernements fédéral et provinciaux depuis le 17 mars 2020 pour soutenir ceux et celles qui ont subi une réduction ou une perte totale de leurs revenus d'emploi. Les changements apportés au programme provincial Ontario au travail ont immédiatement été mis en œuvre par nos bureaux locaux d'Ontario au travail. La plupart des programmes fédéraux seront en place d'ici la mi-avril 2020. Toutes les personnes qui ont besoin d'une aide financière doivent être dirigées vers le 3-1-1 et choisir l'option 4 pour l'assistance sociale.

Changements du gouvernement provincial en lien avec la COVID-19

- La province a annoncé un nouveau fonds d'aide aux services sociaux, qui comporte trois volets de financement :

- a) financement pour l'aide financière d'urgence aux ménages qui ne bénéficient pas d'Ontario au travail ou du POSPH afin de les aider à se nourrir, à payer leur loyer, les services publics et autres besoins de base;
- b) un fonds discrétionnaire d'urgence élargi d'Ontario au travail et du POSPH, avec une plus grande flexibilité de financement pour les clients actuels d'Ontario au travail et du POSPH afin de répondre aux dépenses extraordinaires résultant de la COVID-19;
- c) financement des gestionnaires de services pour aider à la prestation des services sociaux dans le cadre de l'Initiative communautaire provinciale de prévention de l'itinérance (les détails sont attendus cette semaine).

Gouvernement fédéral :

- programme d'assurance-emploi (AE) accéléré avec un processus de demande en ligne et une réduction des délais d'attente pour les prestations;
- augmentation unique de la prestation de mai 2020 pour la garde d'enfants de 300 dollars par enfant;
- paiement unique du crédit pour la TPS en mai 2020, jusqu'à 400 dollars pour un célibataire et 600 dollars pour les familles;
- nouveau programme de Prestation canadienne d'urgence du gouvernement fédéral qui prévoit un financement de soutien au revenu des ménages pouvant aller jusqu'à 2 000 dollars par mois (jusqu'à 16 semaines) dès la mi-avril;
- nouveau programme fédéral de subvention salariale au taux maximal de 75 % pour aider les entreprises pendant la période d'activité restreinte en raison de la COVID-19, avec effet rétroactif au dimanche 15 mars 2020.

Des renseignements supplémentaires et des liens vers ces programmes sont accessibles à canada.ca.

Impacts de la COVID-19 sur les Logements à loyer proportionné au revenu et les fournisseurs de logements sociaux

Les Services de logement collaborent étroitement avec les fournisseurs de logement social afin de comprendre et de mitiger les répercussions financières de la COVID-19 sur les ménages qui bénéficient d'une aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR).

Le loyer des logements à loyer proportionné au revenu existants sera affecté différemment selon la source de revenus des occupants :

- Le loyer des logements à loyer proportionné au revenu pour les ménages d'Ontario au travail, du POSPH et les personnes âgées recevant une pension fixe ou gouvernementale (69 % des ménages ayant des logements à loyer proportionné) ne sont pas affectés par cette crise, car le loyer est calculé à l'aide d'un montant prévu par la loi.
- Le loyer des logements à loyer proportionné au revenu pour les ménages dont l'emploi est la principale source de revenus (31 % des ménages bénéficiant d'un logement à loyer proportionné au revenu) peut être affecté au fil du temps. Ces ménages peuvent subir une réduction ou une perte totale de tous leurs revenus d'emploi en raison de la fermeture de services non essentiels et de protocoles de distanciation sociale. Les stratégies d'atténuation visant à aider les ménages ayant perdu leur revenu d'emploi et à garantir qu'aucun locataire ne perdra son logement sont décrites ci-dessous.

Les Services de logement ont avisé les fournisseurs de logement social de ce qui suit :

- aucune expulsion liée au logement à loyer proportionné au revenu pendant la crise de la COVID-19;
- aucune perte d'aide au logement à loyer proportionné au revenu pendant la crise de la COVID-19. Tous les ménages bénéficiant de l'aide au logement à loyer proportionné au revenu continuent de recevoir l'aide en fonction des montants de mars 2020 et les calculs rétroactifs seront effectués à une date ultérieure;
- suspension de la soumission de documents relatifs au logement à loyer proportionné au revenu pour les ménages jusqu'à nouvel ordre afin de garantir la distanciation sociale et la santé et sécurité des ménages et du personnel;
- suspension des avis de décisions pour l'aide et les nouveaux dossiers de logement à loyer proportionné au revenu jusqu'à nouvel ordre pour garantir une procédure régulière, y compris la procédure de révision interne (appel), pour les ménages lorsque les décisions sont prises;
- le calcul des loyers de logements à loyer proportionné au revenu est suspendu jusqu'à nouvel ordre;
- les demandes de priorité provinciale spéciale (victimes de violence domestique) continuent à être traitées par la Liste d'attente centralisée.

On a demandé aux fournisseurs de logements de ne pas recalculer l'aide au loyer proportionnel au revenu, pour le moment, de suivre les conseils de la province et de Santé publique Ottawa afin de maintenir les gens hors du lieu de travail, d'appuyer la distanciation physique du public et de réduire les charges administratives supplémentaires pour les fournisseurs de logements ou les locataires qui auraient besoin d'obtenir des documents et de les traiter. Il faudra des ressources humaines considérables pour recalculer l'aide au loyer proportionnel au revenu à ce moment-ci et pour accélérer les processus d'examen interne de la Ville si les gens contestent tout nouveau calcul du loyer.

Cela signifie qu'il peut y avoir des locataires qui, en raison d'une perte ou d'une réduction de revenu, peuvent avoir de la difficulté à payer leurs loyers d'avril et de mai. Les locataires doivent présenter une demande pour tous les programmes de soutien du revenu qui leur sont offerts pendant cette période.

Ces programmes fédéraux et provinciaux, offerts aux locataires qui ont subi des répercussions financières en raison de la perte d'emploi ou de la réduction des salaires, comprennent l'assurance-emploi et la nouvelle Prestation canadienne d'urgence.

De plus, les fournisseurs de logements sociaux ont reçu des renseignements sur le financement provincial qui est disponible pour l'aide d'urgence (clients qui ne sont pas concernés par le programme Ontario au travail et les clients du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)) pour régler les arriérés de logement et les avantages discrétionnaires accrus (clients concernés par le programme Ontario au travail et clients du POSPH).

Ces avantages accrus devraient atténuer considérablement les difficultés financières de nombreuses personnes et leur permettre de payer leur loyer.

Permettre aux ménages à loyer proportionné au revenu d'avoir accès aux prestations fédérales et provinciales de soutien du revenu et d'obtenir des prestations de soutien du revenu pourrait réduire

de façon significative l'augmentation des coûts mensuels des subventions municipales de l'aide au loyer proportionnel au revenu, à un moment où les pressions financières pour la Ville sont accrues en raison de la baisse des revenus. Il serait utile d'attendre en mai pour lancer le processus officiel des ménages afin d'effectuer un calcul complet des loyers aux fins de mise en œuvre en juin.

Le personnel des services de logement travaille en étroite collaboration avec les fournisseurs de logements pour surveiller la situation et on leur a demandé d'effectuer un suivi des ménages qui pourraient être en situation d'instabilité locative en raison des répercussions sur l'emploi liées à la COVID-19. De plus, une fiche de suivi des coûts de la COVID-19 a été distribuée aux fournisseurs de logements pour qu'ils puissent suivre et évaluer avec précision tous les coûts extraordinaires engagés à la suite de la pandémie. Actuellement, la plupart des fournisseurs de logements sont dans une bonne situation financière, notamment grâce à des excédents d'exploitation et des réserves pour les réparations d'immobilisations. Le personnel des services de logement suivra de près les coûts et les flux de trésorerie des fournisseurs de logements relativement à la COVID-19.

Nous continuerons de passer un message proactif aux fournisseurs de logements par l'entremise de nos téléconférences et de nos bulletins électroniques à l'intention des gestionnaires de services afin de nous assurer que chacun peut faire part de ses commentaires et se tenir au courant de nos décisions dans un environnement en évolution rapide et travailler ensemble au profit des résidents dans le besoin.

Alors que le Groupe de travail sur les besoins humains continue d'adapter et de modifier son approche, et que le personnel de la Ville et nos partenaires communautaires continuent de répondre aux nouveaux besoins des communautés les plus vulnérables d'Ottawa, nous veillerons à fournir des mises à jour régulières à tous les membres du Conseil. Vous pouvez vous attendre à recevoir des mises à jour régulières au moyen de notes de service ainsi que d'une série de fiches d'information et de FAQ, dont une sur l'aide financière et la réponse aux besoins des résidents en pièce jointe.

Comme toujours, le 2-1-1 est disponible pour fournir des renseignements sur l'ensemble des services et programmes communautaires, sociaux, gouvernementaux et de santé disponibles à Ottawa et sur la façon d'accéder à ces services.

Nous travaillerons en étroite collaboration avec nos secteurs de service pour veiller à ce que les demandes des électeurs en lien avec la COVID-19 soient triées de manière appropriée et qu'on y réponde en temps opportun avec un message cohérent.

Cordialement,

Donna Gray, directrice générale des Services sociaux et communautaires

c.c. Steve Kanellakos, directeur municipal
Équipe de la haute direction
D^{re} Vera Etches, médecin chef en santé publique, Santé publique Ottawa
Équipe de direction de la DGSSC