

A photograph of a man and a young girl hugging outdoors. The man is on the left, seen from the back, wearing a dark shirt. The girl is on the right, with her arms around the man's neck, wearing a grey and red striped shirt. The background is a blurred outdoor setting with trees and a white car. A large, semi-transparent teal graphic with curved lines is overlaid on the left side of the image.

**Services sociaux et
communautaires – Mandat
examiné : 2019 à 2022**



Message de la Directrice générale

Ottawa est au sommet de son efficacité lorsque nous travaillons ensemble. La Direction générale des Services sociaux et communautaires (DGSSC) de la Ville n'est pas simplement un regroupement de secteurs d'activités opérant en parallèle dans le but d'améliorer de manière significative le bien-être à Ottawa. Il s'agit d'une équipe harmonieuse et unie qui œuvre aux côtés de nos collègues d'autres services municipaux et de centaines de partenaires communautaires essentiels.

Au cours du dernier mandat du Conseil, des circonstances exceptionnelles ont engendré des innovations dans la manière dont nous travaillons et nous nous accordons avec les autres services et avec nos partenaires externes. Nous avons forgé de nouvelles relations afin d'offrir des services qui répondent à des besoins continus et croissants. Ces liens ont ouvert la voie à de nouveaux modes de fonctionnement qui sont encore appliqués aujourd'hui.

Nous n'aurions pas pu atteindre de tels résultats à nous seuls. Nous sommes reconnaissants des relations solides que nous entretenons avec les autres services de la Ville, avec notre maire et les membres du Conseil, avec nos homologues au sein des programmes provinciaux et fédéraux, avec nos partenaires privés et communautaires qui rendent aussi notre travail possible, et surtout, avec les collectivités que nous desservons.

Comme vous le constaterez dans ce rapport, le travail que nous accomplissons ne consiste pas simplement à administrer des programmes et des services – il a pour but de faire une différence dans la vie de la population d'Ottawa. De donner un toit aux personnes qui vivent dans la précarité ou risquent de se retrouver sans abri. De mettre des services de garde à la disposition des parents et des familles. De répondre aux besoins humains à la suite de catastrophes. D'offrir de l'aide

en matière d'emploi et sur le plan financier aux personnes et aux familles, et de permettre de satisfaire les besoins fondamentaux dans les moments difficiles.

Notre ville a fait face à des changements et à des bouleversements importants ces dernières années. Nous avons été confrontés à des défis inédits et uniques, et les changements se poursuivent et s'intensifient. Mais nous persévérons. Nous avons mis en place de nouveaux fondements pour l'avenir et nous sommes mieux préparés à faire face à l'adversité. Nous continuons à aller de l'avant, avec des objectifs et des plans ciblant des résultats que nous n'avons encore jamais atteints auparavant. Nous appliquons des plans audacieux qui non seulement cherchent à répondre aux besoins actuels, mais anticipent également les besoins d'une ville en expansion.

Le travail que nous réalisons ensemble est essentiel pour faire d'Ottawa une ville accueillante pour tous

Je remercie tous mes collègues et partenaires pour leur dévouement.



Donna Gray (elle/la)

Directrice générale, Direction générale des Services sociaux et communautaires

Ville d'Ottawa



Sécurité et bien-être dans les collectivités

La Ville d'Ottawa a approuvé et lancé la mise en œuvre du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités (SBEC) en octobre 2021.

Pour résumer, ce plan porte sur la façon dont la Ville travaillera avec ses partenaires communautaires pour améliorer la sécurité, la santé et le bien-être des personnes vivant à Ottawa. Il se concentre sur six domaines prioritaires :

- **la discrimination, la marginalisation et le racisme**
- **la sécurité financière et la réduction de la pauvreté**
- **la violence fondée sur le genre et la violence à l'endroit des femmes**
- **le logement**
- **les systèmes intégrés et simplifiés**
- **le bien-être mental.**

Nous avons consulté plus de 1 600 résidentes et résidents appartenant à diverses communautés afin de définir les priorités du plan. Nombre de ces priorités sont interconnectées et impliqueront des efforts de la part d'une grande variété de services de la Ville – et pas seulement de la DGSSC – ainsi que de la part des partenaires externes. Il s'agit de problèmes sociaux complexes qui nécessitent une collaboration et un partenariat entre les secteurs,

les institutions et les groupes. En fait, l'un des concepts fondamentaux du plan est son rôle complémentaire pour le travail déjà en cours dans la ville.

Nous sommes impatients de travailler avec nos collègues et nos partenaires communautaires pour créer une ville durable où chaque personne sera en sécurité, aura un sentiment d'appartenance, sera en mesure d'accéder à des services et pourra combler ses besoins en matière d'éducation, de soins de santé, d'alimentation, de logement, de revenu et d'expression sociale et culturelle.

Apprenez-en plus sur notre Plan de SBEC grâce à la vidéo ci-dessous ou [lisez la version intégrale du plan sur notre site Web.](#)



Lien video: <https://www.youtube.com/watch?v=WlpJOcTK32Y>

De nombreuses équipes qui travaillent à l'unisson

Nos efforts se concentrent sur les besoins des personnes résidant à Ottawa – les besoins humains essentiels qu'il faut satisfaire pour créer une ville où il fait bon vivre pour tous. Ces besoins fondamentaux comprennent l'aide en matière de logement, d'emploi et sur le plan financier, les services de garde, l'aide d'urgence, les soins de longue durée, les services axés sur le genre et l'égalité, ainsi que l'accès aux ressources communautaires.

La DGSSC est administrée par l'entremise de plusieurs unités fonctionnelles, notamment :



Services à l'enfance



Services sociaux et d'emploi



Services de logement



Soins de longue durée



Sécurité et bien-être dans les collectivités, politiques et données analytiques



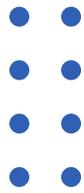
Équité des genres et des races, inclusion, relations avec les Autochtones et développement social



Groupe de travail sur les besoins humains et Centre de commandement des besoins humains (structure temporaire)



Services de soutien aux activités



Mission de la DGSSC



Catherine Street Community Service Hub
Carrefour de services communautaires
de la rue Catherine

En collaboration avec nos partenaires, nous proposons des programmes et des services visant à améliorer le bien-être des gens.

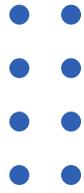
Une équipe intégrée

La collaboration et l'intégration sont deux des facettes les plus importantes de notre mode de fonctionnement. Nous devons travailler ensemble dans le cadre de la philosophie « Une Ville, une équipe », sans quoi chaque branche de nos services opérerait simplement en vase clos, sans tenir compte des besoins divers et complexes de la collectivité. La population a besoin que nous soyons connectés et harmonisés. Nous entourons notre clientèle de services et lui fournissons de l'aide à l'endroit et au moment où elle en a le plus besoin.

Grâce aux leçons que nous avons tirées de la pandémie de COVID-19, aux commentaires des collectivités que nous avons utilisés pour nous améliorer et à l'expérience que nous avons acquise en adaptant notre réponse, nous avons compris que pour simplifier l'accès à nos services, il était vital de donner la priorité à l'intégration au sein des différentes branches de nos services. Le Carrefour de services communautaires de la rue Catherine a ouvert ses portes en août 2022 et dessert le centre-ville. Il s'agit d'un espace accessible axé sur la personne où les résidentes et résidents ont accès à des soutiens sociaux municipaux et communautaires regroupés dans un même endroit. Le Carrefour illustre parfaitement l'objectif que nous poursuivons en ce qui concerne les services intégrés.

Voici un exemple donné par un membre du personnel de la Ville :

« Une femme est venue au Carrefour de la rue Catherine pour échapper à une situation abusive. Deux chargés de cas l'ont accompagnée dans ses démarches pendant cinq heures pour remplir sa demande d'asile au complet. Depuis, ils l'ont aussi aidée à obtenir des prestations d'Ontario au travail, à faire une demande auprès du Centre d'enregistrement pour les logements sociaux et à l'inscrire, elle et ses enfants, sur la liste d'attente des refuges. Cette cliente continue à s'adresser au personnel du Carrefour quand elle a des questions ou a besoin d'un soutien supplémentaire. Elle a affirmé qu'elle ne savait pas que tout cela était possible avant de venir au Carrefour. »



Donner la priorité aux personnes

La DGSSC s'efforce d'offrir de véritables avantages aux gens d'Ottawa. Ces quatre dernières années ont été particulièrement dures pour beaucoup d'entre nous.

Les inondations en 2019. La pandémie de COVID-19. Les perturbations créées par les manifestations au cœur du centre-ville. Les dommages provoqués par le derecho plus tôt en 2022. Ces événements, ainsi que d'autres défis, ont chamboulé tous les aspects de notre vie et causé d'importantes difficultés financières pour de nombreuses personnes.

C'est précisément pourquoi il est essentiel de disposer d'un ensemble solide de services sociaux et communautaires.

De vraies personnes ont traversé de vraies épreuves – sans que ce soit leur faute dans la plupart des cas. La mission de la DGSSC consiste à s'assurer qu'il existe à la base des programmes sociaux robustes et que les ressources sont exploitées pour répondre aux besoins de la collectivité.

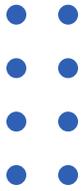
Les impacts réels sur la qualité de vie de la population constituent toutefois l'aspect essentiel des résultats sur quatre ans de la DGSSC.

Des impacts humains réels.

Des conditions de vie sûres pour davantage de personnes. Plus d'argent versé aux familles pour la garde d'enfants. Plus de financement pour les organismes communautaires. Plus de projets lancés pour la construction de logements abordables. Plus d'équité et d'accessibilité dans notre ville. Plus de ressources pour les personnes les plus à risque.

Nous avons éliminé des obstacles – aussi bien des obstacles préexistants et systémiques que de nouveaux obstacles apparus pendant la pandémie – qui empêchaient les gens d'accéder aux services. Et nous avons accompli tout cela avec créativité et promptitude, en bénéficiant du soutien de la collectivité et de nos partenaires dans d'autres ordres de gouvernement, afin de maintenir notre filet de sécurité sociale.

Jetons un coup d'œil à quelques points saillants de ces quatre dernières années.



Équité

Pour répondre aux besoins de toute la population d'Ottawa, il est important de reconnaître qu'il existe des inégalités au sein de notre collectivité. Ces facteurs nécessitent des efforts supplémentaires pour éliminer les obstacles afin que les personnes mal desservies et les communautés marginalisées puissent accéder à des services leur permettant de s'épanouir pleinement.

En tant que Ville, nous faisons de grands progrès pour garantir à tous un accès équitable aux ressources et aux possibilités. Au cours du mandat passé, nous avons créé la première Stratégie de lutte contre le racisme et la première Stratégie sur la condition féminine et l'équité des genres de la Ville, nous avons mis en place l'Équipe intégrée de services dans les quartiers et nous avons lancé le service de la DGSSC chargée de l'Équité des genres et des races, l'inclusion, les relations avec les Autochtones et le développement social (Service de l'EGRIRADS).

Cette équipe spécialisée a créé des ressources et des programmes de sensibilisation ciblés pour aider un large éventail de groupes en quête d'équité dans les quartiers d'Ottawa. En collaboration avec les autres branches de la DGSSC, le Service de l'EGRIRADS a fait de réels progrès pour ce qui est de rendre les règles plus uniformes et de faire évoluer les questions d'équité dans la ville.

+3000



La Ville a consulté et reçu des commentaires de plus de 3000 **résidentes et résidents** par l'entremise de nos forums de discussion et de nos groupes de sensibilisation Stratégie de lutte contre le racisme et Stratégie sur la condition féminine et l'équité des genres.

132



Mesures qui ont été élaborées pour combattre et réduire le racisme systémique au sein de l'administration municipale et ont été incluses dans la toute première **Stratégie de lutte contre le racisme** approuvée par le Conseil en 2022.

52



Mesures concrètes qui intègrent un point de vue tenant compte du genre dans les politiques, les stratégies et les plans de la Ville dans le cadre de la **Stratégie sur la condition féminine et l'équité des genres** d'Ottawa.

En 2022, la Ville s'est jointe à l'initiative emblématique mondiale menée par ONU Femmes sous le titre Des villes sûres, qui aide les gouvernements locaux et nationaux à prévenir et à répondre aux actes de violence sexuelle et aux autres formes de violence fondée sur le genre à l'encontre des femmes et des filles dans les espaces publics.

19m\$

Depuis 2020, la DGSSC a utilisé le Fonds de secours pour les services sociaux afin d'allouer plus de 19 millions de dollars pour le **rétablissement à la suite de la COVID-19, la sécurité alimentaire et d'autres besoins fondamentaux**. La priorité absolue a été donnée aux groupes représentant des personnes noires, racialisées et autrement en quête d'équité, ainsi qu'aux communautés autochtones.

27m\$

Investissement annuel réparti entre plus de 100 organismes de services sociaux à Ottawa par l'entremise des cadres de financement communautaire pour la **réduction de la pauvreté, le développement communautaire et les infrastructures sociales**.

474,601



Nombre de **clients et clientes** en 2021 qui ont bénéficié de programmes et de services soutenus par le financement communautaire.

42



Événements de sensibilisation en personne et virtuels menés depuis 2020. Ce nombre comprend les séances d'information, les événements d'encadrement professionnel, les activités de mentorat et les salons de l'emploi en collaboration avec divers partenaires communautaires à Ottawa.

22



Nouveaux organismes qui ont été admissibles au financement communautaire en 2021 et se sont concentrés sur les groupes faisant face aux inégalités les plus sévères. La plupart de ces nouveaux organismes ont été fondés au niveau local par des communautés autochtones, noires et autrement racialisées, qui en assurent la direction et constituent aussi leur public visé.

27



Quartiers prioritaires de la ville qui subissent les inégalités les plus importantes en ce qui concerne l'accès aux programmes, aux services et aux commodités. Cinq coordonnateurs et coordonnatrices du développement communautaire sont implantés dans ces quartiers.

34



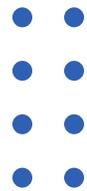
Jeunes embauchés en tant qu'ambassadeurs et ambassadrices de quartier qui travaillent au sein de ces quartiers prioritaires et font de la sensibilisation auprès des jeunes par l'entremise du Programme des ambassadeurs de quartier. Ce programme est une initiative collaborative gérée par l'Équipe intégrée de services de quartier, Santé publique Ontario et le Repaire jeunesse d'Ottawa.

3.4m\$

Financement obtenu et distribué par l'Équipe intégrée de services de quartier pour des services et des programmes territoriaux et axés sur la réponse à la COVID-19 **dans les quartiers prioritaires**, y compris 1,35 million de dollars pour mettre en place le Wi-Fi gratuit dans 15 installations gérées par la Ville et 385 420 \$ pour former et perfectionner 60 participants issus de groupes en quête d'équité dans le cadre du Programme Prêt au travail, en prévision de possibilités d'emploi à la Ville d'Ottawa.

0\$

Coût des initiatives pour les familles facilitées par l'Équipe intégrée de services de quartier pour les communautés à risque ciblées, comme les programmes de basketball gratuits dans la partie ouest d'Ottawa ainsi que les animations dans les parcs et les camps d'été gratuits dans les quartiers prioritaires.



Branche des Relations avec les Autochtones



La DGSSC a créé la branche des Relations avec les Autochtones en 2022 pour établir et maintenir de manière cohérente des relations étroites avec les partenaires et les peuples autochtones, y compris les partenaires autochtones urbains et issus de la Nation hôte algonquine Anishinabe.

En mars 2022, la branche a déclaré que l'ensemble des 14 mesures énoncées dans le Plan d'action de réconciliation de 2018 de la Ville avaient été menées à bien ou se poursuivaient. Depuis, elle a travaillé à comprendre et à renforcer les relations, à brosser un tableau des possibilités en matière de relations avec les Autochtones et à préparer un chemin pour avancer avec les communautés autochtones.

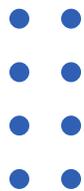
Ce plan couvre les aspects suivants :

- **soutenir la souveraineté, l'autodétermination et la gouvernance des Autochtones en explorant l'application de la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones**
- **parvenir à des ententes avec les partenaires autochtones**
- **continuer à réfléchir aux engagements en matière de réconciliation et à les respecter**

- **mettre en œuvre les mesures prioritaires pour les communautés**
- **intégrer les points de vue autochtones dans les pratiques de la Ville**
- **planifier une participation plus inclusive des Autochtones**
- **centraliser et renforcer la formation sur la sensibilisation aux questions autochtones**

La branche apporte également son soutien aux efforts en cours pour reconnaître les dates importantes et les transformer en occasions de sensibilisation, y compris le Mois national de l'histoire autochtone, la Journée nationale des peuples autochtones et la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation.

Le Plan d'action de réconciliation de 2018 comprenait de nombreux engagements en faveur de l'éducation et de l'information du personnel de la Ville au sujet de la culture et de l'histoire des Autochtones. En 2020, le programme « Sentiers autochtones » a été lancé au sein du centre de formation. Il est conçu pour aider les conseillers et le personnel à mieux comprendre la culture et l'autodétermination des Autochtones. Depuis son lancement, 1 291 membres du personnel ont suivi cette importante formation virtuelle.



Logement

Une exigence fondamentale pour le bien-être de la population est de s'assurer que tout le monde a un domicile.

La Ville d'Ottawa, aux côtés de ses nombreux partenaires communautaires, s'est attelée à cette tâche avec dévouement et détermination au cours de ces quatre dernières années, et a ainsi atteint des résultats concrets et significatifs.

Les progrès réalisés par la Ville en ce qui concerne l'amélioration des conditions dans les refuges, la construction de logements abordables et supervisés et la réduction de l'itinérance chronique s'avèrent très positifs et sont de bon augure pour nos futurs plans. Ces résultats et ces plans qui se poursuivent témoignent non seulement de l'engagement de la Ville, mais également de la détermination des trois ordres de gouvernement à bâtir tous les logements nécessaires au cours de la décennie à venir.



198.4M\$

C'est le montant des travaux à réaliser durant la prochaine décennie pour procurer des logements sûrs à la population d'Ottawa. Il s'agit de fonds municipaux dédiés, approuvés dans le cadre du tout premier **Plan financier à long terme** de la Ville. Ce plan et cet engagement financier offrent une stabilité et une orientation. Le plan établit un ensemble de principes directeurs et garantit le financement pour mener à bien les projets du début jusqu'à la fin.

2.5x

Les 198,4 millions de dollars promis dans le cadre de notre plan décennal représentent un montant 2,5 fois **plus élevé que les dépenses annuelles moyennes consacrées auparavant par Ottawa aux programmes pour le logement et la lutte contre l'itinérance**. Ce financement témoigne d'une grande détermination à résoudre les problèmes d'itinérance et de logement qui continuent à affecter notre ville.

575

Nouveaux logements abordables achevés au cours du mandat du Conseil qui s'est terminé à la fin de 2022.

547

Logements abordables actuellement **en construction**.

20

Emplacements stratégiques appartenant à la Ville pour le développement de futurs logements abordables.

~333

Nouveaux **logements abordables dont la construction devrait commencer** en 2023. Il est prévu de bâtir 678 autres logements abordables, et leur construction pourrait débuter durant le mandat actuel du Conseil.

~1,230

Nombre de **foyers qui touchent une allocation de logement** en date d'octobre 2022. Les allocations de logement aident les locataires dont le logement est sur le marché privé à payer leur loyer.

250\$–737\$

Fourchette **moyenne de l'allocation de logement versée par foyer**, par mois, pour aider les locataires dont le logement est sur le marché privé à payer leur loyer.

5,289

La Ville a fait passer près de **5,300 foyers** de la liste d'attente centralisée à **des logements permanents** au cours de ces quatre dernières années. Bien qu'il existe toujours une liste d'attente pour obtenir un logement abordable, il s'agit d'un grand pas en avant. Nous avons des résultats positifs pour ce qui est de donner aux familles d'Ottawa un endroit où vivre.

+45.4M\$

Montant investi dans la **rénovation de logements communautaires** entre 2019 et 2022, dans le cadre de 292 projets qui ont bénéficié à des milliers de logements.

19%



En collaboration avec les partenaires communautaires et les organismes de lutte contre l'itinérance, **l'itinérance chronique à Ottawa a baissé** de 19 pour cent en date de mai 2022.

Grâce à l'attention soutenue que la Ville porte aux logements supervisés et à un plan concerté de sensibilisation qui donne la priorité au logement, nous avons pu améliorer la situation des personnes itinérantes dans notre ville. Le Conseil a approuvé de nouvelles normes pour les refuges, qui ont permis d'améliorer les conditions dans les refuges et la communication par l'entremise de nos programmes d'hébergement. Nous avons aussi travaillé sans relâche pour fournir des logements stables aux gens, ce qui a abouti à cette baisse importante.

Nous avons également lancé de nouveaux programmes et apporté des améliorations administratives et physiques qui

ont influé sur de nombreux aspects du logement, comme vous pourrez le découvrir plus loin.

Projets pilotes de prévention de l'itinérance

La Ville a amélioré ses programmes de prévention afin de renforcer la sensibilisation et de se montrer plus proactive pour éviter que la population n'ait besoin de recourir à des services d'hébergement.

Tableau de bord des services d'hébergement d'urgence temporaire

Nous avons lancé un nouvel **outil administratif et analytique en ligne** pour faciliter l'évaluation des données sur les besoins en matière d'hébergement temporaire à Ottawa. Cette base de données offre au personnel de la Ville et aux partenaires communautaires un moyen complet et personnalisable de comprendre en temps réel comment les ressources peuvent être employées pour obtenir des résultats optimaux, en particulier lorsqu'on analyse les besoins de populations particulières.





Mesures d'intervention d'urgence



Dans le cadre du Plan d'urgence de la Ville, la DGSSC supervise et soutient les mesures d'intervention des services sociaux pour aider les personnes touchées par des événements inattendus. Ces quatre dernières années ont été riches en situations qui ont affecté tous les résidentes et résidents de la ville, d'une manière ou d'une autre. En raison de la pandémie, notre mission s'est étendue à la gestion des répercussions directes de la COVID-19 sur de nombreuses communautés.

La DGSSC a réagi rapidement pour offrir de l'assistance, à court et à long terme, aux personnes faisant face à l'adversité. Chaque branche de la DGSSC a participé à la conception et à la fourniture de ces services essentiels dans le cadre des mesures générales d'intervention d'urgence de la Ville.

Le Centre de commandement des besoins humains et les Services de logement ont aidé à fournir des renseignements et des ressources pendant des catastrophes naturelles comme le derecho de 2022 et ont mis à disposition des installations de relèvement, d'isolement et de distanciation physique, rendues nécessaires par la COVID-19.

Les Services sociaux et d'emploi sont intervenus au sein des communautés touchées pour fournir des renseignements et des ressources et répondre aux questions de la population.

Les Services à l'enfance ont mis à disposition et adapté des places en garderie qui se sont avérées indispensables aux travailleurs essentiels.

La branche Équité des genres et des races, inclusion, relations avec les Autochtones et développement social a lancé des programmes et fait de la sensibilisation auprès des communautés marginalisées qui ont été frappées durement par divers événements majeurs.

La branche Soins de longue durée a renforcé les installations de la Ville pour offrir une meilleure protection aux personnes vulnérables pendant la pandémie.

Chaque branche de la DGSSC a compté sur les contributions et le dévouement de toutes les autres – ainsi que de nos partenaires dans les autres services de la Ville et de la collectivité – pour protéger et répondre aux besoins de la population d'Ottawa.

70,763



Nombre total de **visites à des centres de répit**, qui ont été mis en place au début de la pandémie de COVID 19.

+10,000



Prestations discrétionnaires d'urgence liées à la COVID-19 **fournies** de mars à juin 2020 aux membres de la population bénéficiant de l'aide sociale qui faisaient face à des difficultés financières supplémentaires en raison de la pandémie.

40%



Pourcentage de résidentes et de résidents d'Ottawa sondés qui **ont révélé une dégradation de leur santé mentale et de leur bien-être** par rapport à leur état avant la pandémie. Le Groupe de travail sur les besoins humains, aux côtés de ses partenaires communautaires, a instauré des évaluations du bien-être pour les populations vulnérables.

+2,300



Prestations financières d'urgence versées **aux personnes à faible revenu** qui ont perdu des denrées alimentaires pendant le derecho de 2022.

+3,700



Demandes d'aide d'urgence déposées par la population touchée par le derecho de 2022.

1,100



Membres du personnel dans des maisons de soins de longue durée protégés par le programme Préparation et intervention en cas de pandémie mis en œuvre dans le sillage de la pandémie de COVID-19.

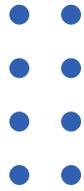
32



Nombre total d'**organismes et de partenaires mobilisés** durant la première semaine des manifestations au centre-ville d'Ottawa en février 2022 pour assurer la prestation des services dans les zones touchées.

La clientèle a tiré un sentiment de sécurité et de confort de ses visites à des centres tels que le centre de répit à l'aréna Tom-Brown.

« J'aimerais remercier les nombreux membres du personnel, bénévoles, prestataires de sécurité et fournisseurs de denrées alimentaires du centre de répit qui ont offert non seulement des repas, mais aussi des visages souriants et un sentiment de sécurité. À toutes les personnes qui ont fait des dons : ils ont été très appréciés. Je suis très reconnaissant du temps et des efforts que les gens ont investi pour offrir un environnement sécuritaire pour tous. »



Groupe de travail sur les besoins humains et Centre de commandement des besoins humains

Le Groupe de travail sur les besoins humains (GTBH) a été établi en mars 2020 dans le cadre des mesures d'intervention d'urgence de la Ville face à la pandémie de COVID-19.

Le GTBH a rassemblé des membres du personnel de la Ville et des partenaires externes pour relever les défis auxquels nous avons été confrontés.

Reconnaissant l'extensibilité des mesures d'intervention d'urgence de la Ville et les graves lacunes de service pour les personnes les plus à risque, les Services sociaux et communautaires ont créé le Centre de commandement des besoins humains (CCBH) en novembre 2020 pour mettre à profit les réalisations du GTBH. Cette structure temporaire

mise en place dans un but précis a impliqué toutes les équipes et a coordonné et mis en œuvre des initiatives en réponse à la situation d'urgence sanitaire qui a touché l'ensemble de la DGSSC. Le CCBH est le parfait exemple de notre mode de fonctionnement intégré.

Le GTBH et le CCBH ont illustré la mission de la DGSSC dès leur création, au début de la pandémie de COVID 19, lorsqu'il est devenu clair que des ressources supplémentaires allaient être nécessaires immédiatement pour veiller à la santé et à la sécurité de notre population la plus à risque. Cette structure extrêmement réactive a évolué de manière à collaborer avec les partenaires et les communautés pour répondre aux besoins nouveaux et émergents au fur et à mesure de la progression de la pandémie.

Nous avons reconnu l'importance de faire front commun pour fournir des services essentiels à la population d'Ottawa, et nous avons mis sur pied le centre de commandement dans cette optique. L'équipe a travaillé avec toutes nos branches, avec différents groupes de l'administration municipale et avec des partenaires externes sur des questions d'aide face à la pandémie (soutien au programme de vaccination, centres de relèvement, de distanciation physique et d'isolement, entre autres), ainsi qu'au sujet de services de logement et d'aide à l'emploi et d'autres mesures d'intervention d'urgence.

Relève et distanciation physique

La DGSSC a ouvert de nombreux centres temporaires de distanciation physique, de relève et d'isolement à divers stades de la pandémie afin de donner aux gens, y compris à des adultes célibataires et à des familles logés de façon précaire ou en situation d'itinérance, un endroit sécuritaire où se rendre pour atténuer la propagation de la COVID-19.

Soutien à la mise en place de programmes de vaccinations

Une fois que les vaccins ont été disponibles, la DGSSC a aidé Santé publique Ottawa à mettre en œuvre des programmes logistiques et informationnels destinés au personnel et aux quartiers prioritaires. Nous avons offert notre collaboration

et notre soutien pour la distribution de fournitures, y compris d'équipement de protection individuelle (EPI). Nous avons également appuyé les campagnes de vaccination dans les installations gérées par la Ville, comme les maisons de soins de longue durée et les centres de relève et de distanciation physique.

Soutien aux demandes d'asile

Nous avons travaillé aux côtés de nos partenaires communautaires et d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour offrir des aides financières, des aides au logement et d'autres services sociaux essentiels aux demandeurs d'asile, y compris à des réfugiés venant d'Ukraine en 2022.





Familles et enfants



Ces trois dernières années ont démontré l'importance vitale du soutien aux familles dans la collectivité. Avec les fermetures d'écoles et les autres perturbations que nous avons connues, il était plus important que jamais d'offrir stabilité et soutien aux familles – par l'entremise de services de garde, de soins de longue durée, d'aide financière et d'aide à l'emploi ou encore par le biais de secours d'urgence.

Les différentes branches de la DGSSC ont travaillé ensemble, aux côtés d'autres partenaires municipaux et groupes communautaires, pour bâtir et maintenir un réseau de services et de programmes visant à aider les familles d'Ottawa à survivre et à s'épanouir en dépit de l'adversité.

Le travail que nous avons accompli touche chaque aspect de la vie d'une personne ou d'une famille. Nous avons administré et donné accès à des services et à des programmes d'aide à l'emploi, ainsi qu'à des subventions pour le logement et la garde d'enfants. Nous continuons à fournir des services dans les maisons de soins de longue durée, alors même que les limites du système de soins de longue durée ont été poussées à bout.

Au cours de ces quatre dernières années, en moyenne :

497 

Enfants uniques ont été pris en charge dans des garderies gérées par la Ville.

9,882 

Enfants uniques ont bénéficié de subventions pour des services de garde par année.

31,652 

Places en garderie ont été financées par année.

440



Nombre total de **services de garde autorisés** à Ottawa, y compris 341 services en centre sans but lucratif, 15 services à domicile sans but lucratif, 74 services en centre à but lucratif et 10 services gérés par la Ville.

94%



Le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial ont lancé le **système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants** (le système pancanadien d'AGJE) l'année dernière, et la DGSSC est chargée de superviser la distribution des fonds aux fournisseurs de services de garde d'enfants de la ville en vue de la réduction des frais de garde. Depuis le lancement de ce système, 94 pour cent des **fournisseurs de services de garde d'enfants autorisés se sont inscrits**.

21,000



Nombre d'**enfants dont la place en garderie est concernée par la réduction des frais de garde dans le cadre du système pancanadien d'AGJE**, permettant ainsi à leurs familles de faire des économies de façon rétroactive à compter du 1er avril 2022.

-50%



La **différence totale des frais de garde quotidiens** pour les enfants pris en charge par un fournisseur de services inscrit au système pancanadien d'AGJE après une réduction supplémentaire qui entrera en vigueur en 2023. Cette réduction supplémentaire permettra d'atteindre un coût plancher de 12 \$ par jour pour la garde d'enfants, soit une baisse de 50 pour cent par rapport au coût en 2020.

2.2M\$

Fonds d'urgence ciblés alloués à 134 services **de garde d'enfants** pour la prise en charge gratuite des enfants de travailleurs essentiels pendant les fermetures d'écoles en 2021.

13.4M\$

Fonds de relance sécuritaire alloués jusqu'en mars 2021 **pour aider les fournisseurs de services de garde d'enfants à rouvrir de façon sécuritaire** après les fermetures dues à la pandémie. Ce financement a contribué à couvrir les coûts supplémentaires pour l'équipement de protection, le nettoyage et le personnel.

Les services de garde d'enfants font une vraie différence dans la vie des familles d'Ottawa. Ils leur permettent de satisfaire leurs propres besoins et de remplir leurs propres objectifs sans se confronter à des obstacles.

« Mes deux enfants vivent des expériences incroyables avec le personnel et les éducatrices et éducateurs du Centre de la petite enfance Huron. J'aimerais aussi remercier les personnes qui préparent des aliments frais et nutritionnels pour nos enfants et qui veillent à la propreté de l'environnement du Centre. Mon fils avait besoin d'aide pour gérer son anxiété sociale, et les éducateurs du Centre ont été là pour lui – et maintenant, il est un grand garçon en maternelle! Ma fille a commencé le programme pour tout-petits, et je peux voir à quel point elle grandit et acquiert des tas de compétences à la garderie. Je tiens à exprimer ma reconnaissance envers tout le personnel qui s'occupe des enfants au Centre. »

2,948



Nombre de **résidentes et de résidents qui ont participé à des ateliers** en seulement un an, d'avril 2021 à mars 2022, dans le cadre des programmes d'acquisition de compétences professionnelles menés par la DGSSC.

999



Nombre de **personnes qui ont trouvé un emploi ou suivi une formation rémunérée débouchant sur un emploi** par l'entremise des programmes d'acquisition de compétences professionnelles menés par la DGSSC d'avril 2021 à mars 2022.

19,300



Nombre moyen de **foyers desservis mensuellement** par le programme Ontario au travail, le programme des Services de soutien à domicile et le programme des Soutiens essentiels de santé et de services sociaux entièrement financé par la Ville.

3,004



Nombre total de **visites au nouveau Carrefour des services communautaires de la rue Catherine** rien qu'entre son ouverture en août 2022 et octobre 2022. Le Carrefour adopte une approche de « guichet unique ou universel » pour aider les personnes et les familles à accéder à des renseignements, à des services et à des soutiens, y compris des services d'aiguillage et d'aide au logement, de l'aide financière et sociale, du soutien pour faire une demande de subvention pour des services de garde, des services d'aide à l'emploi et des aiguillages vers des services communautaires et de santé.

Rapprocher nos services de la collectivité

Nous remettons en question le statu quo et éliminons les obstacles qui empêchent les gens d'accéder aux services humains essentiels.

En raison de la pandémie de COVID-19, les Services sociaux et d'emploi ont créé une équipe chargée des services de sensibilisation et mobiles. Son but est de se rapprocher des résidentes et des résidents afin de leur offrir plus directement des programmes et des services, tels que des services d'aide à l'emploi, d'aide financière, de garde d'enfants ainsi que d'autres services sociaux. L'équipe fournit des services par l'intermédiaire de 12 lieux et organismes partenaires différents répartis dans la ville, comme des refuges, des programmes de jour, des centres communautaires et des banques alimentaires.

L'Équipe d'engagement communautaire a été lancée en janvier 2022. Elle mène des activités de sensibilisation et établit des liens avec les personnes logées et sans logement, les entreprises locales et les partenaires communautaires pour mieux comprendre leurs problèmes et leurs préoccupations. En seulement six mois, cette équipe a participé à près de 6 000 activités impliquant les résidentes et résidents afin de déterminer leurs besoins et de leurs faire connaître nos services.

Attirer et retenir de nouveaux talents

En 2022, les Services à l'enfance ont lancé une nouvelle stratégie à trois volets pour attirer des travailleurs et des travailleuses des services à l'enfance et leur montrer pourquoi Ottawa est le bon endroit pour bâtir leur carrière. Ce programme se concentre sur l'apprentissage et le perfectionnement professionnels, les pratiques équitables dans le secteur et la promotion des carrières dans le secteur auprès de la population étudiante.



Les progrès continuent



Bien que les réalisations décrites dans ce rapport soient toutes des réussites dont nous pouvons – et devrions – être fiers, nous poursuivons notre travail.

L'itinérance et l'accès à des logements abordables, stables et sûrs demeurent des sujets de préoccupation à Ottawa. Nous persisterons dans nos efforts pour mettre à profit nos résultats. Les engagements comme notre Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance montrent que nous continuons à transformer les ressources dédiées en solutions. Ils témoignent aussi du fait que la Ville d'Ottawa a adopté une position ferme contre l'itinérance et l'inégalité en matière de logement. Nous célébrons ce que nous avons accompli jusqu'à maintenant, mais restons vigilants et soucieux de développer et d'élargir nos activités au cours de la prochaine décennie, et même au-delà.

Les enfants et les familles d'Ottawa continueront d'avoir besoin d'un accès stable à des services de garde abordables et de qualité. Le travail de la DGSSC sera essentiel pour veiller à ce que les garderies restent ouvertes et à ce que les subventions soient accordées aux personnes qui en ont besoin. Nous suivrons un cap bien précis pour atteindre nos buts, guidés par notre Plan de système de services de garde d'enfants et de la petite enfance qui s'appuie sur des données concrètes.

Étant donné la récession qui semble se profiler à l'horizon, les conditions d'emploi demeureront incertaines en 2023 et au-delà. Les Services sociaux et d'emploi doivent surveiller de près l'état de l'économie et des communautés locales, en

particulier les populations à risque, afin de s'assurer que les prestations et les programmes d'aide à l'emploi restent accessibles aux personnes dans le besoin.

La DGSSC continueront d'avancer en tant qu'équipe intégrée et unifiée pour offrir des services fondamentaux et cruciaux aux résidentes et résidents d'Ottawa. Nous tisserons et renforcerons les liens entre la DGSSC, les autres services municipaux, les partenaires communautaires, le Conseil de la Ville d'Ottawa et bien d'autres acteurs.

Les services sociaux peuvent être une question délicate. Ils sont souvent essentiels à la survie de certaines populations, et pourtant, ils sont invisibles aux yeux des personnes qu'ils ne touchent pas. Notre ville ne doit pas perdre de vue son engagement à fournir ces services indispensables, en particulier à ceux qui en ont le plus besoin.

Nous avons appris tant de choses au cours de ces quatre dernières années. Nous avons formé des partenariats avec les communautés et les groupes externes qui perdureront et amélioreront notre travail. Nous avons découvert l'immense valeur de l'intégration de notre personnel au sein de la collectivité. Nous avons constaté les avantages qu'il y a à organiser nos services de manière à entourer les personnes qui en ont besoin. Nous continuerons à intégrer et à simplifier ce que nous faisons et la façon dont nos services sont fournis. Les leçons que nous avons tirées serviront de fondements au travail que nous accomplirons ces quatre prochaines années.

Le travail mené par la DGSSC entre 2019 et 2022 illustre parfaitement ce qu'une ville pleine de compassion est capable de réaliser. Nous sommes impatients de faire progresser ces résultats positifs à l'avenir.



ottawa.ca/fr/famille-et-services-sociaux

