

# Étude d'impact du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités – Travail de sensibilisation et de soutien en cas de crise

**PRÉPARÉ POUR :** Ville d'Ottawa

**PRÉPARÉ PAR :** **Goss Gilroy Inc.**  
Experts-conseils en gestion  
Bureau 900, 150, rue Metcalfe  
Ottawa (Ontario) K2P 1P1  
Téléphone : 613-230-5577  
Télécopieur : 613-235-9592  
Courriel : [ggi@ggi.ca](mailto:ggi@ggi.ca)

**DATE :** 1<sup>er</sup> septembre 2023



# Table des matières

<b>1.0 Introduction .....</b>	<b>1</b>
1.1 Objectif de l'étude d'impact .....	1
1.2 Description de l'organisation.....	1
1.3 Processus de développement d'une étude d'impact.....	1
1.4 Alignement de l'organisation sur les domaines d'impact .....	2
1.5 Description du projet .....	2
1.6 Partenariats de projets.....	3
<b>2.0 Impact du financement du CWSB .....</b>	<b>4</b>
2.1 Résultats attendus pour l'organisation.....	4
2.2 Changements dans l'organisation .....	4
2.3 Population cible desservie par le projet.....	5
2.4 Résultats attendus pour les populations cibles desservies par l'organisation .....	6
2.5 Changements chez les individus (en tant que membres des populations cibles).....	6
<b>3.0 Réflexions et conclusion .....</b>	<b>8</b>
3.1 Réflexions clés.....	8
3.2 Conclusions .....	8
<b>Annexe A : Liste des lieux à visiter .....</b>	<b>9</b>
<b>Annexe B : Qui appeler .....</b>	<b>11</b>

## 1.0 Introduction

### 1.1 Objectif de l'étude d'impact

L'objectif de cette étude d'impact vise à illustrer et à expliquer l'impact du financement du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités ainsi que les programmes, les individus et les communautés qu'il soutient. Cette étude d'impact met en lumière le travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise du Centre de santé communautaire Somerset-Ouest et fournit des informations sur les résultats de l'organisation et sur les personnes desservies par le projet.

Ce rapport d'impact constitue un élément de preuve et s'aligne sur les objectifs de l'évaluation du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités, à savoir explorer la manière dont le Fonds du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités entraîne des changements sur le plan de la communauté, à savoir :

- Renforcer les capacités des organisations et des programmes financés;
- Construire et renforcer les ressources de la communauté;
- Offrir des résultats positifs pour les clients;
- Présenter un développement social et réduction des risques de préjudice.

### 1.2 Description de l'organisation

Le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest est une organisation à but non lucratif, gérée par la communauté, qui a été créée en 1978. Le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest, situé dans le quartier chinois d'Ottawa, fournit des services sociaux et de santé aux membres de la communauté du quartier. La mission première du Centre de santé communautaire Somerset-Ouest est d'aider les personnes qui rencontrent des obstacles dans l'accès aux services et qui sont vulnérables ou marginalisées en raison de leur identité ou de leur statut socio-économique. Il s'agit de personnes âgées, de personnes à faible revenu, de personnes ayant des capacités différentes, de personnes 2ELGBTQIA+, de personnes sans logement ou en situation de logement précaire ou de personnes issues de communautés ethnoculturelles, racisées ou de nouveaux arrivants.

### 1.3 Processus de développement d'une étude d'impact

Tous les bénéficiaires de fonds ont été invités à faire part de leurs études d'impact dans le cadre du processus d'évaluation. En outre, les entretiens menés avec les bénéficiaires des fonds comprenaient également des questions sur l'impact du financement tant sur le plan interne (organisations) que sur le plan externe (clientèle desservie par chaque projet). GGI a élaboré une

matrice de données probantes pour résumer les informations recueillies et analyser l'impact du financement du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités, en mettant particulièrement l'accent sur la façon dont le financement a) a augmenté la capacité des organisations et des programmes financés; b) a contribué à la création et au renforcement des ressources communautaires; c) a eu un impact positif sur les résultats pour la clientèle; et d) a contribué au développement social (par exemple, renforcement des partenariats). Cette matrice de preuves a ensuite été partagée avec le personnel de la Ville afin de déterminer quelles études d'impact devaient être présentées. Une étude d'impact a été sélectionnée pour chacun des trois domaines prioritaires (projets et services de promotion de la santé mentale, de prévention ou d'intervention en cas de crise de santé mentale et de services de proximité; projets et services pour les jeunes racisés et projets et services pour la santé mentale des Autochtones). Après le processus de sélection, cette étude d'impact a été élaborée sur la base d'un examen des documents du programme, d'un entretien avec le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest ainsi que de témoignages et de documents justificatifs soumis par le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest. GGI a examiné et résumé les informations qui ont ensuite été vérifiées en collaboration avec le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest avant la présentation finale de l'étude d'impact.

## 1.4 Alignement de l'organisation sur les domaines d'impact

Le travail communautaire de sensibilisation à la crise du Centre de santé communautaire Somerset-Ouest s'inscrit dans le domaine prioritaire des projets et services de promotion de la santé mentale, de prévention et d'intervention en cas de crise de santé mentale et de services de sensibilisation.

## 1.5 Description du projet

L'équipe communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise du Centre de santé communautaire Somerset-Ouest fournit des services de proximité pour répondre aux besoins propres aux personnes sans logement ou en situation de logement précaire qui traversent une crise dans la zone de recrutement de Somerset-Ouest. Le personnel répond aux personnes en détresse, désamorce les conflits, fournit un soutien en matière de santé mentale (par exemple, des conseils brefs) et oriente les personnes vers le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest et d'autres services sociaux ou de santé pour un suivi. Le personnel responsable de la sensibilisation et de soutien en cas de crise assure également la prévention et la réponse aux overdoses, le transport vers les abris d'urgence, l'orientation vers le logement, le soutien aux services sociaux et de santé et la distribution d'articles tels que de la nourriture, de l'eau et du matériel de réduction des risques.

L'équipe du travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise promeut le bien-être des individus et de la communauté. Le personnel s'engage à la fois dans un travail de proximité proactif dans la zone qu'il dessert et répond aux appels du voisinage, professionnel et résidentiel, qu'il reçoit. Ainsi, le travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise permet aux membres de la communauté d'appeler quelqu'un d'autre que la police pour obtenir de l'aide s'ils rencontrent une personne en situation de crise. Le modèle du projet, qui appartient à la communauté, est basé sur celle-ci, ce qui signifie qu'il a été développé sur la base de consultations approfondies avec les résidents de la région, y compris celles et ceux qui ont vécu l'expérience d'être sans logement ou en situation de logement précaire. Globalement, le projet suit quatre objectifs spécifiques :

- Fournir des services de proximité aux membres de la communauté les plus exposés à la détresse mentale;
- Mettre les gens en contact avec les ressources de la communauté;
- Fournir un soutien en cas de crise;
- Promouvoir la santé mentale en renforçant la compréhension du sans-abrisme dans les quartiers et en développant les capacités.

## 1.6 Partenariats de projets

Le travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise a été élaboré en réponse aux recommandations de la communauté après que le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest a co-organisé une réunion sur la sécurité communautaire en partenariat avec les conseillers municipaux et les zones d'amélioration commerciale, y compris Chinatown/Preston Street. La réunion comprenait des présentations des zones d'amélioration commerciale, de notre député, de la police d'Ottawa et de Santé publique Ottawa. Plus de 80 résidents, entreprises, écoles, églises et agences communautaires, y compris St. Luke's Table, y ont participé. Le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest poursuit son travail avec les partenaires communautaires mentionnés ci-dessus pour s'assurer qu'il n'y a pas de duplication des services entre les organisations, qu'il entend une diversité de perspectives communautaires et qu'il utilise toutes les voies possibles pour atteindre les membres de la communauté marginalisée qui pourraient autrement ne pas avoir accès aux services du Centre de santé communautaire Somerset-Ouest. Le personnel de proximité du Centre de santé communautaire Somerset-Ouest ayant un mandat plus large que les autres services de la communauté, cette collaboration s'avère essentielle à la coordination des soins avec les services existants et à l'optimisation des ressources.

## 2.0 Impact du financement du CWSB

### 2.1 Résultats attendus pour l'organisation

Bien que le travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise ait reçu des fonds d'une autre source pour sa première année de fonctionnement, le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest prévoyait que le financement du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités lui permettrait d'élargir l'offre de services du travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise au cours de la première année afin de répondre à une forte augmentation de la détresse en matière de santé mentale et des besoins de la communauté résultant de l'impact de la pandémie de COVID-19. En outre, le financement devait permettre à l'organisation de poursuivre l'exploitation du travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise les années suivantes, ce qui était considéré comme crucial compte tenu du besoin croissant de soutien en matière de santé mentale accessible aux personnes vivant dans la rue.

### 2.2 Changements dans l'organisation

Le financement du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités a eu un impact positif sur la capacité interne du Centre de santé communautaire Somerset-Ouest et sur l'offre du travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise. Plus précisément, le financement a permis au Centre de santé communautaire Somerset-Ouest de maintenir et d'étendre les services offerts dans le cadre du travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise. Alors que le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest avait obtenu un financement par le biais d'une autre source de financement pour gérer le travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise pendant un an, le financement supplémentaire reçu de la Ville d'Ottawa lui a permis de continuer à offrir le programme avec une capacité de dotation similaire, ce qui n'aurait pas été possible autrement et aurait compromis la capacité des organisations à atteindre et à soutenir leur clientèle.

Le financement leur a également permis d'adapter leurs services et leurs ressources afin de répondre aux besoins nouveaux et émergents de leur clientèle et de relever les défis de plus en plus complexes auxquels elle est confrontée (par exemple, l'augmentation des surdoses et des psychoses dues à la drogue en raison de l'évolution de l'offre de drogues, l'augmentation de l'insécurité en matière de logement et d'alimentation en partie due à l'embourgeoisement du quartier).

*Le financement a permis de répondre aux complexités et aux détresses croissantes auxquelles la communauté est confrontée. Il nous a permis de renforcer nos ressources, d'améliorer nos services et d'apporter un soutien ciblé aux personnes qui se trouvent au bord de la précarité.*

En outre, le financement a permis au Centre de santé communautaire Somerset-Ouest d'intégrer dans le travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise des postes dédiés à des personnes ayant une expérience vécue de la consommation de substances et de l'itinérance. Auparavant, le travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise n'avait pas de poste dédié aux personnes ayant une expérience de vie, mais le financement du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités a permis à l'organisation d'élargir l'équipe du projet communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise afin d'incorporer une représentation des personnes ayant une expérience de première main. Il est ainsi possible de développer des services culturellement adaptés, spécifiquement conçus pour répondre aux besoins des personnes sans logement ou en situation de logement précaire ou consommatrices de substances.

Enfin, le financement a également permis à l'organisation de renforcer et d'élargir son engagement auprès des partenaires existants (par exemple, le comité de liaison communautaire) et de développer de nouveaux partenariats (par exemple, le Centre de santé communautaire Centre-ville), ce qui a globalement contribué à fournir un réseau de soutien plus solide à l'ensemble de la communauté.

## 2.3 Population cible desservie par le projet

La population cible du travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise est constituée de personnes sans domicile fixe ou en situation d'insécurité en matière de logement dans la zone de desserte du Centre de santé communautaire Somerset-Ouest. Le travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise les atteint par le biais d'une approche proactive, en allant dans la communauté pour les trouver là où ils dorment dans la rue, où ils consomment des drogues, où ils fréquentent leurs pairs, etc. Le personnel établit une relation de confiance avec les individus au fil du temps, dans l'espoir ultime de prévenir les crises de santé mentale en les mettant en contact avec des services sociaux ou de santé avant qu'elles ne dégénèrent en crise. Les résidents ainsi que les entreprises peuvent appeler ou envoyer un courriel au travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise pour demander sa présence dans une situation de crise de santé mentale, par exemple en cas de cris violents ou de verbalisation, de réactions toxiques à des drogues ou de consommation de drogues en public - ce qui réduit la charge de travail de la police et garantit l'arrivée de personnes ayant une expérience des services sociaux, qui connaissent bien la désescalade et la prévention des suicides et peuvent avoir établi des relations de confiance. On reconnaît qu'il y a une surreprésentation des personnes vivant avec une maladie mentale et de multiples identités croisées, telles que les personnes qui s'identifient comme autochtones, noires ou racisées, 2ELGBTQ+, et qui consomment des substances ou sont handicapées parmi le nombre de personnes vivant dans la rue dans la ville d'Ottawa, avec très peu d'interventions adaptées à la culture. Le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest étant un centre de santé communautaire ancré dans les principes d'antiracisme et d'anti-oppression et offrant une diversité de services, est particulièrement bien placé pour répondre à ces besoins complexes.

## 2.4 Résultats attendus pour les populations cibles desservies par l'organisation

Le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest prévoyait que le financement du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités permettrait au projet communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise de fournir un soutien et une réponse continus à la clientèle en cas de crise et de veiller à ce qu'elle soit orientée vers les services et soutiens appropriés (par exemple, logement, banques alimentaires) nécessaires à l'amélioration de son bien-être. En outre, l'organisation espérait que le financement lui permettrait de poursuivre ses activités de sensibilisation afin de continuer à établir des relations de confiance avec les personnes sans domicile et en situation d'insécurité en matière de logement. Il est particulièrement important d'établir des relations de confiance, car de nombreux bénéficiaires des projets communautaires de sensibilisation et de soutien en cas de crise ont eu des expériences antérieures avec le système de soins de santé qui les ont rendus méfiants.

## 2.5 Changements chez les individus (en tant que membres des populations cibles)

L'année dernière, le personnel responsable de la sensibilisation et du soutien en cas de crise a répondu à 349 appels de service et a apporté une aide en cas de crise plus de 4 000 fois. Les rétroactions de la clientèle du travail communautaire de sensibilisation et du soutien en cas de la crise témoignent de l'impact positif que le projet a eu sur sa vie. Plus précisément, ces rétroactions soulignent que le projet a aidé la clientèle à se rendre à ses rendez-vous et à se sentir en sécurité et soutenue.

*Ils m'aident énormément. Ils m'aident à me relever quand je suis tombé, s'assurent que je suis en sécurité et que je suis là où je suis censé être, s'assurent que je me rends à mes rendez-vous. Ils sont d'un grand soutien.*

*J'aurais beaucoup plus de mal; j'aurais beaucoup moins de confiance pour prendre des décisions et me déplacer dans la région. Le simple fait de ne pas savoir qu'ils sont là si j'ai besoin d'aide me mettrait mal à l'aise. Je n'aurais pas l'impression d'avoir quelqu'un à qui faire confiance et je n'aurais pas l'impression d'avoir un soutien.*

La présence du personnel responsable du travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise dans le quartier a également un impact positif sur le sentiment d'appartenance de la clientèle, en instillant un sentiment de sécurité en lui permettant de s'adresser à quelqu'un en cas de besoin et/ou de détresse. Les membres du personnel responsable du travail communautaire de sensibilisation et du soutien en cas de crise

sont également considérés comme des confidentes et confidentes importants, en étant souvent les seules personnes en qui la clientèle a confiance et à qui elle peut demander de l'aide. L'accès aux services offerts par le travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise peut



faire la différence pour certains et leur permettre de « passer une bonne journée » malgré toutes les difficultés rencontrées. Pour certains, le travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise représente également la seule source d'aide et leur permet de garder l'espoir de sortir un jour de la rue.

Le travail du projet communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise n'a pas seulement un impact positif sur la clientèle, il a aussi, de manière inattendue, entraîné un engagement avec les entreprises locales et la communauté résidentielle de la région. Plus précisément, grâce à sa réaction rapide aux incidents survenus dans le quartier, le personnel responsable de la sensibilisation et du soutien en cas de crise a pu non seulement instaurer un climat de confiance avec les personnes sans logement, mais aussi avec le voisinage, professionnel et résidentiel. Cela a permis au personnel responsable de la sensibilisation et du soutien en cas de crise d'engager des conversations significatives avec les membres de la communauté pour lutter contre les mythes et la stigmatisation des personnes sans logement et pour fournir aux membres de la communauté des informations sur la manière de mieux soutenir les personnes en situation de crise.

*Je perds peu à peu l'espoir et l'emprise sur la réalité, ainsi que l'espoir d'une quelconque guérison de la rue. Cela fait maintenant cinq ans que je suis dans la rue. Le personnel responsable de la sensibilisation et de soutien en cas de crise constitue notre seule source d'aide.*

Ces efforts ont pris la forme de conversations informelles lors de la réponse aux appels, ainsi que de formations formelles organisées. Par exemple, le personnel responsable de la sensibilisation et du soutien en cas de crise a organisé sept séances de formation à la naloxone pour des entreprises locales et des groupes communautaires au cours des derniers mois. Le personnel responsable de la sensibilisation et du soutien en cas de crise a également élaboré et distribué des ressources aux membres de la communauté afin de mieux les informer sur ce qu'il faut faire ou sur les personnes à appeler lorsqu'ils rencontrent une personne en détresse (voir les ressources « Qui appeler » et « Où aller » en annexe).

*Il y a cinq ans, si j'avais rencontré une personne en détresse, je n'aurais eu aucune idée de ce qu'il fallait faire. Aujourd'hui, grâce à mon engagement avec le personnel responsable de la sensibilisation et de soutien en cas de crise, je sais exactement quoi faire pour évaluer la situation et qui appeler si j'ai besoin d'aide. Cela change la donne.*

Les membres de la communauté ont indiqué qu'il était important d'apprendre à réagir de manière appropriée lorsqu'ils rencontrent des personnes en détresse et en crise et ont également souligné l'importance pour le personnel responsable de la sensibilisation et du soutien en cas de crise de fournir une « assistance humaine et essentielle », en particulier aux personnes sans logement, mais aussi à la communauté dans son ensemble.

## 3.0 Réflexions et conclusion

### 3.1 Réflexions clés

Le financement du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités a contribué de manière importante à l'extension des capacités du travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise, ce qui s'est traduit par un certain nombre d'avantages, dont les plus notables :

- Être en mesure de répondre rapidement et humainement au nombre croissant de crises de santé mentale vécues par des personnes sans logement ou en situation de logement précaire dans la zone de desserte;
- Renforcer la capacité des membres de la communauté à savoir comment réagir lorsqu'ils rencontrent une personne en situation de crise et veiller à ce que ces membres de la communauté puissent appeler quelqu'un d'autre que la police pour obtenir de l'aide afin de désamorcer la situation et d'apporter un soutien;
- Fournir aux personnes sans logement ou en situation de logement précaire dans la zone de desserte les aides et les services nécessaires et leur insuffler espoir et confiance.

### 3.2 Conclusions

Le travail entrepris par le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest dans le cadre de son travail communautaire de sensibilisation et de soutien en cas de crise a eu un impact positif considérable sur la communauté dans son ensemble. Le financement reçu par la Ville d'Ottawa par le biais du fonds Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités a non seulement augmenté la capacité interne de l'organisation à mettre en œuvre le programme (par exemple, la capacité en personnel, l'élargissement des partenariats, etc.), mais aussi a joué un rôle favorable sur la clientèle ainsi que sur les résidents. Dans l'ensemble, le travail direct avec les personnes sans logement ou en situation de logement précaire en situation de crise entrepris par le personnel responsable de la sensibilisation et de soutien en cas de crise ainsi que le travail éducatif que le personnel responsable de la sensibilisation et du soutien en cas de crise a pu entreprendre avec les propriétaires d'entreprises locales ainsi que les résidents ont permis de renforcer les relations avec toutes les parties prenantes de la communauté. Plus important encore, ce programme a contribué à susciter la compassion et à renforcer la capacité à soutenir les personnes sans logement ou en situation de logement précaire dans la zone de desserte, ce qui a permis à la clientèle de se sentir mieux soutenus et plus en sécurité.

## Annexe A : Liste des lieux à visiter



## Où aller : Services d'accueil d'Ottawa

1. **Capital City Mission** (521 rue Rideau) ✕
  - Lun-Ven: 9h-13h et Mar 18h30-20h
2. **Carrefour de services communautaires de la rue Catherine** (370 rue Catherine) ✕
  - Lun-Ven : 8h30-16h30
3. **Centre Espoire Sophie** (145 rue Murray) (femmes) ✕
  - Lun-Jeu : 13h-18h
  - Ven : 11h-14h
4. **Centre 454** (454 avenue King Edward) ✕
  - 7jours/semaine : 8h-15h (fermé mercredi à 13h)
5. **Centre 507** (507 rue Bank) ✕
  - Lun, Mer, jeu : 9h-10h30, 12h-15h30, et 16h-20 :45
  - Mar :17h30-+20h45
  - Ven : 9h-10h30 et 12h-15h30
  - Dim : 9h-11h et 12h30-15h30
6. **Elizabeth Fry** (211 rue Bronson) ✕
  - Femmes et personnes queer seulement
  - Lun-Ven : 9h-12h et 13h-16h
7. **Opération rentrer au foyer** (150 rue Gloucester) ✕
  - Jeunes 16-25 ans seulement
  - Lun-Ven : 8h30-11h30 et 16h30-19h30
8. **Ottawa Innerscity Ministries** (391 avenue Gladstone) ✕
  - Mar, Jeu : 13h-15h (plats à emporter seulement)
9. **Centre alimentaire de Parkdale** (30 avenue Rosemount) ✕
  - Lun-Jeu : 9h-15h
10. **Les bergers de l'espoir** (233 rue Murray) ✕
  - 7jours/semaine : 11h30-12h30 et 17h30-21h30
11. **Table à souper St. Joe's** (151 avenue Laurier) ✕
  - Lun-Ven : 9h30-13h
  - Mar-Ven : 17h-18h
12. **Centre pour femmes St. Joe's** (151 avenue Laurier) (femmes) ✕
  - Lun-Ven : 9h30-15h30 (fermé jusqu'à 12h les mercredis)
13. **St Luke's** (211 avenue Bronson) ✕
  - Lun-Ven :8h-15h (fermé à 13h les jeudis)
14. **Église anglicane St Pierre et St Paul** (152 rue Metcalfe) ✕
  - Ven : 19h30-21h30
15. **Centre de santé communautaire de Somerset Ouest** (55 rue Eccles) ✕
  - 7jours/semaine : 9h-16h
16. **Mission Ottawa** (35 rue Waller) ✕
  - 7jours/semaine : 8h-16h
17. **The Well** (275 rue Elgin) ✕
  - Lun-Jeu : 8h-15h (fermé à 13h les lundis)
  - Femmes seulement jusqu'à 12h30

### Services de douche et de buanderie

15. **Centre de santé communautaire de Somerset Ouest** (55 rue Eccles)
  - Lun-Ven: 9h-16h (douche seulement)
18. **Centre de santé communautaire du centre-ville** (420 rue Cooper)
  - Lun, Mar, Mer, Ven : 9h-11h30 (douche seulement)
12. **Centre pour femmes St. Joe's** (151 avenue Laurier) (femmes)
  - Douches : Lun, Mar, Jeu, Ven à 10h et à 13h30
  - Buanderie : Lun, Mar et Jeu
17. **The Well** (275 rue Elgin)
  - Lun-Jeu : 8h-15h (fermé à 13h les lundis)

### Consommation supervisée

15. **Centre de santé communautaire de Somerset Ouest** (55 rue Eccles)
  - 7jours/semaine 9h-16h
19. **The Trailer** (230 rue Murray)
  - 7jours/semaine 24 heures
20. **Centre de santé communautaire Côte-de-Sable** (221, rue Nelson)
  - Lun-Ven : 8h-17h
21. **Santé Publique Ottawa** (179 rue Clarence)
  - Lun-Ven : 9h-17h

# Annexe B : Qui appeler

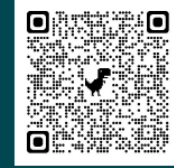
MAY 2022



## QUI APPELER

En cas d'urgence mettant en péril la vie de quelqu'un, appelez toujours le 9-1-1. Cette liste de services a été développée pour la région du centre-ville ouest. Certains services sont spécifiques à la zone desservie et d'autres sont municipaux.

numérisez pour donner  
votre rétroaction



### SI VOUS VOYEZ UNE PERSONNE EN DÉTRESSE OU AYANT BESOIN D'AIDE

#### À QUI S'ADRESSER EN PREMIER LIEU :

Le programme d'aide aux sans-abri en situation de crise du Centre de santé communautaire Somerset Ouest et le programme d'approche de St. Luke's – *Spécifiquement au centre-ville ouest* :

- On peut intervenir dans des situations telles que des personnes en détresse et des cas de consommation de drogues en public et de ramassage de seringues ou d'autres objets.
- Composez le 613-447-0029 ou envoyez un courriel à [homelessoutreach@swchc.on.ca](mailto:homelessoutreach@swchc.on.ca)
- Heures de service : 7 jours sur 7 de 13 h à 21 h;

#### RESSOURCE À UTILISER EN SOIRÉE :

Équipe d'intervention pour la prévention et l'éducation en matière de surdose de drogues – *Spécifique à la zone desservie.*

- Sensibilisation à pied dans le quartier 7 jours sur 7, de 17 h à 23 h. Ses membres peuvent intervenir auprès d'une personne en détresse ou à risque de surdose et aider à ramasser les seringues usagées.
- Zones desservies : Carlington : 613-619-0584; centre-ville : 613-619-0543; Somerset : 613-402-5189.
- L'équipe aide les consommateurs de drogues en situation d'isolement et à risque de surdose, leur fournit des ressources, un soutien par les pairs, une sensibilisation à la prévention des surdoses, et plus encore.

#### QUAND VOUS VOYEZ QUELQU'UN DORMIR DEHORS :

Fourgonnette d'intervention de l'Armée du Salut – *Service à travers la ville d'Ottawa*

- Communiquez avec l'Armée du Salut en composant le 3-1-1 ou [outreach@saobc.org](mailto:outreach@saobc.org)
- Service de transport d'urgence pour les sans-abri et les personnes hébergées en refuge.
- Matériels essentiels au maintien de la vie, notamment les sacs de couchage, les bottes, les manteaux, les chaussettes, les gants, de l'eau, entre autres. Elle fournit de la nourriture uniquement en cas de dons.
- Heures de service : 7 jours sur 7, de 11 h à 15 h.

### QUE FAIRE LORSQUE VOUS TROUVEZ DES SERINGUES USAGÉES OU DU MATÉRIEL DE CONSOMMATION DE DROGUES?

Ne ramassez pas et ne touchez pas la seringue si vous ne disposez pas de l'équipement adéquat pour la faire et si vous ne savez pas comment vous en débarrasser. Veuillez appeler le 3-1-1. Si vous avez besoin d'un nettoyage plus immédiat que ne peut le faire la Ville d'Ottawa, veuillez appeler l'équipe du programme d'aide aux sans-abri en situation de crise du Centre de santé communautaire Somerset Ouest ou l'équipe d'intervention pour la prévention et l'éducation en matière de surdose de drogues aux numéros indiqués ci-dessus.

Ville d'Ottawa – *Service à travers la ville d'Ottawa*

- 3-1-1 ou [needlereporting@ottawa.ca](mailto:needlereporting@ottawa.ca)
- Service de ramassage et d'élimination des seringues
- Délai d'une heure ou plus avant l'arrivée du service.
- Heures de service : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Site Web : <https://www.santepubliqueottawa.ca>

PENSEZ À ENREGISTRER  
NOS NUMÉROS DANS  
VOTRE TÉLÉPHONE!

