

# REMERCIEMENTS

La Ville d'Ottawa tient à remercier sincèrement les nombreuses personnes qui, par leur expérience, leur expertise, leurs suggestions et leurs conseils, ont contribué à la mise à jour des normes sur les refuges d'urgence d'Ottawa et à la création des normes sur les logements de transition d'Ottawa.

## **Ville d'Ottawa – Comité directeur du projet**

Kale Brown – *Services du logement*  
Marion Connolly – *Services du logement*  
Angela Jones – *Services du logement*  
Deanna Vecchiarelli – *Services du logement*

## **Personnel de la Ville d'Ottawa**

Terri Cousineau – *Services du logement*  
Catherine Latham – *Services du logement*  
Paul Lavigne – *Services du logement*  
Sébastien Momy – *Services du logement*  
Richard Séguin – *Services du logement*  
Shelley VanBuskirk – *Services du logement*  
Paul Lavigne – *Services du logement*  
Geneviève Langlais – *Services juridiques*  
*Santé publique Ottawa (SPO)*  
*Services de police d'Ottawa*

## **Intervenants externes**

Todd Bridger – *Association canadienne pour la santé mentale*  
Jamie Lee – *Association canadienne pour la santé mentale*  
Hiwot Abebe – *Centre catholique pour immigrants d'Ottawa*  
Fatme Ghandour – *Centre catholique pour immigrants d'Ottawa*  
Heri Kabungulu – *Centre catholique pour les immigrants d'Ottawa*  
Arlene Van Zyl – *Centre catholique pour les immigrants Ottawa*  
Wolf Krannich – *Refuge pour familles de l'avenue Carling de la Ville d'Ottawa*  
Kim Lavecchia – *Refuge pour familles de l'avenue Carling de la Ville d'Ottawa*  
Lynn MacMillan – *Refuge pour familles de l'avenue Carling de la Ville d'Ottawa*  
Mellissa Presseault – *Refuge pour familles de l'avenue Carling de la Ville d'Ottawa*  
Mandie Boivin – *Le Pilier, logements pour femmes*  
Shannon Miller – *Le Pilier, logements pour femmes*  
Nina Pecek – *Le Pilier, logements pour femmes*  
Kia Rainbow – *Le Pilier, logements pour femmes*  
Mary Daoust – *Minwaashin Lodge*

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

Grace Theriault – *Centre d'amitié autochtone Odawa*  
Frances Daly – *Oshki Kizis Lodge*  
*Ottawa Inner City Health*  
Brian Gow – *Mission d'Ottawa*  
Jordanna Marchand – *Mission d'Ottawa*  
Jo McLean – *Mission d'Ottawa*  
Shayne Monaghan – *Mission d'Ottawa*  
Kristin Schilkie – *Mission d'Ottawa*  
Michael Toffelmire – *Mission d'Ottawa*  
Mikel Tomas – *Mission d'Ottawa*  
Jesse Whynacht – *Mission d'Ottawa*  
Asma Abdallah – *Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway*  
Megan Burwash – *Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway*  
Alexander Cassidy – *Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway*  
Barin Habibi – *Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway*  
Ofelia Levoir – *Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway*  
Tara Lyons – *Centre Booth de l'Armée du Salut d'Ottawa*  
Jason Prevost – *Centre Booth de l'Armée du Salut d'Ottawa*  
Marc Provost – *Centre Booth de l'Armée du Salut d'Ottawa*  
Darren Theoret – *Centre Booth de l'Armée du Salut d'Ottawa*  
Anika Young – *Centre Booth de l'Armée du Salut d'Ottawa*  
Faith Jamael – *Bergers de l'espoir*  
Keith Lau – *Bergers de l'espoir*  
Steven Parker – *Bergers de l'espoir*  
Ashley Siemon – *Bergers de l'espoir*  
Zoe West – *Bergers de l'espoir*  
Meara Zinn – *Bergers de l'espoir*  
Debbie Barriault – *Maison Sainte-Marie*  
Kathleen Cummings – *Maison Sainte-Marie*  
Josée DeSève – *Maison Sainte-Marie*  
Marika Gauthier – *Maison Sainte-Marie*  
Elaine McMillan – *Maison Sainte-Marie*  
Sarah Selkirk – *Maison Sainte-Marie*  
Monika Tochman – *Tungasuvvingat Inuit*  
Tina Slauenwhite – *Centre Wabano pour la santé des Autochtones*  
Belinda Bordoff – *YMCA-YWCA de la région de la capitale nationale*  
Amber James – *YMCA-YWCA de la région de la capitale nationale*  
Judy Perley – *YMCA-YWCA de la région de la capitale nationale*  
Carolle Wamba – *YMCA-YWCA de la région de la capitale nationale*  
Mylène Sabourin – *Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa*  
Alex Smith – *Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa*  
Mike Wade – *Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa*

Taryn Walsworth – *Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa*

**Remerciements supplémentaires**

Dans le cadre du processus d'examen, la Ville a intégré les commentaires formulés dans le cadre du Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance 2020-2030 et les sondages du dénombrement ponctuel.

La Ville remercie les personnes qui ont assisté à une séance de consultation sur ces normes et qui ont fait part de leur expérience concrète.

**Traduction**

Ces normes ont été traduites de la version anglaise. Si un conflit existe entre la version française des NRUO et la version anglaise, la version anglaise prévaut.

# AVANT-PROPOS

La Ville s'engage à offrir des services de grande qualité qui améliorent la vie des personnes et des familles en situation d'itinérance. Pour respecter cet engagement, le Conseil municipal d'Ottawa a élaboré et approuvé en 2005 les premières normes sur les refuges d'urgence d'Ottawa (NRUO). En 2018, la Ville d'Ottawa a entrepris un processus de mise à jour des NRUO de 2005 afin de refléter l'évolution du milieu.

Pour ce faire, le personnel a effectué une revue de la littérature exhaustive et une analyse du contexte des normes sur les refuges de sept autres municipalités au Canada. Cet examen a permis d'obtenir des renseignements sur les pratiques exemplaires et les approches communes en ce qui a trait à la prestation de services et de mesures de soutien dans les refuges. En s'inspirant des pratiques exemplaires, des approches communes et des commentaires reçus des clients et de la collectivité, une version provisoire des NRUO a été élaborée.

En 2019 et en 2020, les Services du logement ont sollicité la rétroaction des intervenants internes et externes sur la version provisoire des NRUO. À l'interne, le document a été distribué à diverses directions générales et à divers services de la Ville aux fins d'examens et de commentaires. À l'externe, la Ville d'Ottawa a reçu des commentaires dans le cadre de consultations, notamment auprès d'organismes financés par la Ville, des partenaires auxiliaires et des personnes ayant vécu l'itinérance ou la précarité du logement.

À souligner, ces consultations et ces commentaires comprenaient :

- des consultations en personne avec le Conseil consultatif communautaire des peuples autochtones et d'autres partenaires auxiliaires;
- des consultations en personne avec le personnel, y compris les travailleurs de première ligne, les responsables des ressources humaines et de l'entretien, et les gestionnaires de tous les refuges d'urgence et les logements de transition financés par la Ville;
- une séance de consultation en personne avec des personnes ayant vécu l'itinérance;
- des commentaires recueillis pendant les consultations sur le Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance 2020-2030, qui comprenait plus de 75 consultations en personne avec plus de 1 200 personnes, dont plus de 300 avaient connu l'itinérance ou l'instabilité du logement;
- les résultats du sondage sur le dénombrement ponctuel de 2018 mandatés par le gouvernement provincial, qui a été réalisé auprès de plus de 1 400 personnes (itinérantes ou vivant dans un logement instable).

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

Les conclusions de la revue de la littérature et de l'analyse du contexte, ainsi que les commentaires recueillis lors des séances de consultation et des sondages, ont été intégrées au présent document.

Les NRUO mises à jour sont plus complètes, détaillées et mesurables que celles de 2005; elles comprennent 40 nouvelles sections, 48 sections améliorées et 9 sections mises à jour. Les révisions et les mises à jour apportées aux NRUO intègrent les recommandations recueillies dans le cadre du processus d'examen, et offrent aux clients et aux fournisseurs de services une orientation et des attentes claires concernant la prestation des services.

Dans le cadre de ce processus, il a été déterminé qu'un ensemble distinct de normes devrait être élaboré à l'intention des fournisseurs de logement de transition. Les Normes sur les logements de transition d'Ottawa (NLTO) ont été élaborées pour tenir compte des besoins opérationnels et en matière de programmes propres aux logements de transition.

Les NRUO seront revues et mises à jour tous les cinq ans, ce qui permettra aux fournisseurs de refuge, aux fournisseurs de logement de transition, aux intervenants internes, aux partenaires auxiliaires ainsi qu'aux clients et aux résidents de formuler des commentaires et des suggestions.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>REMERCIEMENTS .....</b>	<b>1</b>
<b>AVANT-PROPOS .....</b>	<b>4</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>6</b>
<b>DÉFINITION DES TERMES .....</b>	<b>10</b>
<b>1 CONTEXTE POLITIQUE .....</b>	<b>20</b>
1.1 Principes de base .....	20
1.2 Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance 2020-2030 .....	21
<b>2 PRINCIPES DIRECTEURS .....</b>	<b>23</b>
2.1 Respect, dignité, inclusion et courtoisie.....	23
2.2 Services axés sur les clients .....	23
2.3 Logement d'abord.....	24
2.4 Qualité des services .....	24
2.5 Collaboration, engagement communautaire et partenariats .....	25
<b>3 RÉSEAU DE REFUGES D'OTTAWA .....</b>	<b>26</b>
3.1 Types de services d'hébergement d'urgence temporaire .....	26
3.1.1 <i>Services d'hébergement d'urgence temporaire – Refuge .....</i>	<i>26</i>
3.1.2 <i>Services d'hébergement d'urgence temporaire – Logement de transition .....</i>	<i>26</i>
3.2 Rôle de la Ville d'Ottawa .....	27
3.3 Rôle du fournisseur de refuge .....	27
3.4 Assurance de la qualité .....	28
3.4.1 <i>Examens de la conformité.....</i>	<i>28</i>
3.4.2 <i>Examens des sites.....</i>	<i>29</i>
3.5 Gouvernance.....	29
<b>4 LOIS ET LIGNES DIRECTRICES APPLICABLES .....</b>	<b>30</b>
4.1 Fédéral .....	30
4.2 Provincial.....	30
4.3 Municipal .....	31
<b>5 DROITS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT.....</b>	<b>32</b>

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

5.1	Droits du client.....	32
5.2	Responsabilités du client.....	33
5.3	Participation du client .....	33
<b>6</b>	<b>PLAINTES ET APPELS .....</b>	<b>35</b>
<b>7</b>	<b>ACCÈS AUX REFUGES ET AUX SERVICES D'HÉBERGEMENT .....</b>	<b>37</b>
7.1	Lits réservés .....	37
7.2	Enregistrement/Admissions.....	38
	7.2.1 Admission lors du droit d'entré.....	38
	7.2.2 Orientation du refuge .....	38
	7.2.3 Gestion de case préliminaire.....	39
7.3	Accès aux dortoirs pendant le jour .....	39
7.4	Couvre-feu et sortie autorisée .....	40
	7.4.1 Couvre-feu .....	40
	7.4.2 Sortie autorisée.....	40
7.5	Aiguillages .....	41
7.6	Restrictions de service .....	41
7.7	Enregistrement du départ.....	43
	7.7.1 Enregistrement des départs prévus .....	43
	7.7.2 Enregistrement des départs imprévus.....	43
7.8	Visiteurs.....	44
7.9	Services en français .....	44
<b>8</b>	<b>BESOINS ESSENTIELS ET SERVICES ALIMENTAIRES.....</b>	<b>45</b>
8.1	Literie.....	45
8.2	Articles de toilette et hygiène.....	46
8.3	Vêtements et articles divers .....	46
8.4	Services alimentaires .....	46
	8.4.1 Clientes enceintes ou qui allaitent et clients qui ont des nourrissons 47	
	8.4.2 Repas spéciaux et adaptés.....	48
<b>9</b>	<b>ENVIRONNEMENT PHYSIQUE.....</b>	<b>49</b>
9.1	Dortoirs et lits.....	49
9.2	Toilettes.....	50

9.3	Aire de repas .....	50
9.4	Autres caractéristiques des installations.....	51
<b>10</b>	<b>GESTION DE CAS, MESURES DE SOUTIEN ET SERVICES.....</b>	<b>52</b>
10.1	Gestion de cas.....	52
10.1.1	<i>Plans de services</i> .....	52
10.1.2	<i>Examens du plan de services</i> .....	53
10.1.3	<i>Communication avec les clients et documentation</i> .....	54
10.2	Santé des clients et santé mentale.....	54
10.2.1	<i>Réduction des méfaits</i> .....	55
10.2.2	<i>Abstinence</i> .....	56
10.2.3	<i>Médicaments des clients</i> .....	56
10.3	Contributions .....	57
10.4	Programme d'épargne.....	57
10.5	Gestion de cas, mesures de soutien et services - Autres facteurs à prendre en considération.....	58
10.5.1	<i>Clients handicapés</i> .....	58
10.5.2	<i>Jeunes indépendants</i> .....	59
10.5.3	<i>Services aux enfants</i> .....	59
10.5.4	<i>Clients de la communauté LGBTQ2S</i> .....	61
10.5.5	<i>Clients autochtones</i> .....	62
<b>11</b>	<b>SANTÉ ET SÉCURITÉ .....</b>	<b>63</b>
11.1	Normes de santé et de sécurité.....	63
11.1.1	<i>Premiers soins</i> .....	63
11.1.2	<i>Sécurité générale</i> .....	63
11.1.3	<i>Sécurité des bâtiments</i> .....	64
11.1.4	<i>Sécurité-incendie</i> .....	64
11.1.5	<i>Salubrité des aliments</i> .....	64
11.2	Armes et articles interdits .....	65
11.3	Contrôle des infections.....	65
11.4	Plans d'entretien.....	67
11.4.1	<i>Garde</i> .....	67
11.4.2	<i>Entretien</i> .....	67



## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

11.4.3	<i>Gestion de la vermine et des rongeurs</i> .....	67
11.5	Préparation aux situations d'urgence et continuité des activités .....	68
11.5.1	<i>Plans de préparation aux situations d'urgence</i> .....	68
11.5.2	<i>Plans d'évacuation</i> .....	69
11.5.3	<i>Plans de continuité des activités</i> .....	69
11.6	Conditions météorologiques exceptionnelles .....	69
11.7	Limites de capacité .....	70
11.7.1	<i>Limites de capacité des lieux prescrites par la loi</i> .....	70
11.7.2	<i>Limites de capacité en lits</i> .....	70
11.8	Incidents graves .....	70
<b>12</b>	<b>DOCUMENTATION, RAPPORTS ET CONFIDENTIALITÉ</b> .....	<b>72</b>
12.1	Confidentialité .....	72
12.1.1	<i>Consentement du client</i> .....	72
12.2	Gestion des dossiers .....	73
12.2.1	<i>Création de dossiers de clients</i> .....	73
12.2.2	<i>Gestion des dossiers des clients</i> .....	74
12.2.3	<i>Protection et stockage des renseignements sur les clients</i> .....	74
<b>13</b>	<b>ADMINISTRATION</b> .....	<b>76</b>
13.1	Responsabilisation financière .....	76
13.2	Responsabilisation des programmes .....	76
13.3	Assurances .....	77
13.4	Gestion immobilière et planification des immobilisations .....	78
13.5	Conflits d'intérêts .....	78
13.6	Ressources humaines .....	79
13.6.1	<i>Nouveaux employés</i> .....	80
13.6.2	<i>Stages d'étudiant et bénévolat</i> .....	80
13.6.3	<i>Formation</i> .....	81
13.6.4	<i>Manuel des politiques et procédures</i> .....	81
13.7	Politique sur le bon voisinage .....	82
	<b>ANNEXE A - EXEMPLE D'OUTIL D'INSPECTION</b> .....	<b>84</b>
	<b>ANNEXE B - DATES D'ENTRÉE EN VIGUEUR</b> .....	<b>96</b>

# DÉFINITION DES TERMES

## **Accès coordonné**

Un système d'accès coordonné s'entend d'un processus par lequel les personnes et les familles en situation d'itinérance ou à risque de l'être sont dirigées vers des points d'accès communautaires où des travailleurs formés utilisent un outil d'évaluation commun pour mesurer l'ampleur des besoins de la personne ou de la famille, pour déterminer l'ordre de priorité quant à l'accès aux services de soutien au logement et pour aider à les jumeler aux interventions disponibles en matière de logement.

## **Admission**

Processus d'évaluation des besoins d'un client et de son admissibilité au service, et consignation des résultats de l'évaluation dans le SISA. On s'attend à ce que les demandes d'admission soient remplies par les clients dont le dossier est désuet, incomplet ou inexistant.

## **Alerte de conditions météorologiques extrêmes**

Alerte officielle émise par Environnement et Changement climatique Canada lorsque les conditions météorologiques sont susceptibles d'avoir des effets néfastes sur la santé humaine. Ces alertes comprennent des avertissements en cas de chaleur, de froid ou de mauvaise qualité de l'air extérieur. Les autres alertes météorologiques extrêmes comprennent des avertissements concernant les tempêtes hivernales, les tornades et d'autres conditions météorologiques dangereuses.

## **Allergie alimentaire**

Réaction du système immunitaire qui survient peu après avoir mangé un aliment en particulier, ce qui peut être mortel. Même une minuscule quantité de l'aliment qui cause l'allergie peut déclencher des signes et des symptômes tels que des problèmes digestifs, de l'urticaire ou l'enflure des voies respiratoires.

## **Animal d'assistance**

Conformément aux Normes pour les services à la clientèle de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, l'une des deux conditions doit s'appliquer pour qu'un animal soit considéré comme un animal d'assistance :

- a. l'animal peut facilement être identifié en tant qu'animal utilisé par le client pour des raisons liées à son handicap grâce à des indicateurs visuels tels que la veste ou le harnais que porte l'animal;
- b. le client fournit des documents d'un professionnel de la santé réglementé confirmant qu'il a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

## **Arme**

Tout objet utilisé, conçu ou destiné à être utilisé pour menacer, intimider ou causer des blessures physiques ou la mort à une personne.

### **Assurance de la qualité**

Ensemble officiel d'activités qui examinent et concernent la qualité du service fourni, donnant aux parties internes et externes la certitude que l'organisation respectera de façon constante les exigences en matière de service de qualité.

### **Avertissement météorologique**

À mesure qu'augmente la certitude quant à la trajectoire et à la force d'un système de tempête, une veille météorologique peut devenir un avertissement météorologique, c'est-à-dire un message urgent expliquant que de graves intempéries se produisent ou se produiront. Les avertissements sont généralement émis 6 à 24 heures à l'avance, bien que certains phénomènes météorologiques violents, comme les orages et les tornades, puissent se produire rapidement (moins de 30 minutes de préavis).

### **Avis météo**

Avis émis lorsque des phénomènes météorologiques particuliers moins graves surviennent (comme la poudrerie, le brouillard, la bruine verglaçante et le gel), mais qui pourraient tout de même avoir des répercussions sur la population.

### **Bulletin météorologique (spécial)**

Alerte météorologique la moins urgente qui vise à faire savoir aux gens que les conditions sont inhabituelles et qu'elles pourraient être source de préoccupation.

### **Client**

Personne résidant dans un refuge qui a été jugée admissible à un séjour financé par le fournisseur de refuge, conformément à l'entente de services.

### **Conflit d'intérêts**

Situation dans laquelle une personne utilise, pourrait utiliser ou peut être perçue comme utilisant les renseignements, l'influence ou les ressources d'une organisation à laquelle elle est affiliée principalement à des fins personnelles, dans l'intérêt de sa famille, ou pour se protéger contre la perte personnelle ou celle d'organisations connexes auxquelles elle fait partie, sans divulgation préalable de son affiliation.

### **Conseil**

Conseil d'administration bénévole d'un fournisseur de refuge.

### **Couvre-feu**

Durée prédéterminée pendant laquelle les clients doivent être physiquement présents dans un refuge. Le couvre-feu est un outil de gestion des lits disponibles dans le refuge qui permet aux fournisseurs de refuge d'assigner un lit inoccupé à un client.

### **Curateur**

Tuteur aux biens dûment nommé en vertu de la Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui, L.O. 1992, chap. 30, et ses règlements y afférents, modifiés de temps à autre; procureur en vertu d'une procuration perpétuelle; curateur dûment nommé en vertu d'une loi, d'un testament ou d'un autre instrument, selon le cas.

### **Discrimination**

Traitement inéquitable ou différent, ou harcèlement qui causent du tort.

### **Droit d'entrée**

Processus consistant à accorder à un nouveau ou à ancien client l'accès à un refuge et à ses services.

### **Enfant**

Pour déterminer l'admissibilité à un refuge, un enfant est une personne âgée de 15 ans ou moins. Un fournisseur de refuge peut fournir un service à une personne âgée de 16 ans ou plus uniquement avec le consentement de cette personne (Loi sur les services à l'enfance et à la famille, 1990).

### **Enregistrement du départ**

Processus visant à mettre fin au séjour d'un client dans un refuge, y compris l'utilisation du SISA pour libérer le lit qu'on avait assigné au client.

### **Enregistrement du départ – Départ imprévu**

Congé involontaire ou imprévu après qu'un client décide de cesser de recevoir des services d'hébergement, qu'il ne respecte pas le couvre-feu ou qu'il est assujéti à une restriction d'accès aux services.

### **Enregistrement du départ – Départ prévu**

Congé volontaire ou prévu après qu'un client a trouvé un logement à long terme, qu'il a atteint les objectifs de son plan de services ou qu'il a été transféré en vue de bénéficier de programmes ou de mesures de soutien plus appropriés.

### **Entente de services**

Accord contraignant entre la Ville et les fournisseurs de refuge au sujet des droits, des obligations et des modalités concernant la contrepartie pour la prestation de services au nom de la Ville à des personnes et familles en situation d'itinérance.

### **Équipement pour inhalation sécuritaire**

Équipement utilisé pour aider les personnes qui fument de la cocaïne sous forme de « crack » ou de la méthamphétamine en cristaux à réduire les dommages potentiels pour elles-mêmes (p. ex. pour prévenir la transmission de maladies). L'équipement pour inhalation sécuritaire peut comprendre des tiges de verre, des filtres en laiton, des bâtons poussoirs et des embouts.

### **Équipement pour injection sécuritaire**

Équipement utilisé pour aider les personnes qui s'injectent de la drogue à réduire les dommages potentiels liés à l'injection (p. ex. pour prévenir la transmission des infections transmissibles par le sang comme le VIH). L'équipement d'injection sécuritaire peut comprendre des aiguilles et des seringues de différentes tailles, de l'eau stérile, des tampons d'alcool, des garrots, des filtres, des cuiseurs et des contenants pour objets contaminés.

### **Évaluation**

Collecte et évaluation systématiques de renseignements sur le client provenant de toutes les sources offertes afin d'élaborer un plan de services personnalisés.

### **Examen – Conformité**

Examen mené tous les 30 mois pour veiller à ce que les fournisseurs de refuge respectent tous les aspects des NRUO afin d'assurer la prestation de services de grande qualité aux clients. L'accent est mis sur la conformité aux lois pertinentes, aux pratiques professionnelles, aux modèles de programmes, aux processus, à la santé et à la sécurité des clients ainsi qu'à l'entretien des immeubles.

### **Examen – Site**

Examen mené chaque année lorsqu'un examen de la conformité n'est pas effectué ou à la demande du fournisseur de refuge, ou à d'autres moments déterminés par la Ville. Les examens des sites permettent de s'assurer que les refuges sont bien entretenus et en bon état. L'examen vise principalement à assurer la santé et la sécurité de toutes les personnes qui se trouvent sur la propriété du refuge et ne comprend pas tous les aspects d'un examen de la conformité.

### **Expression de genre**

Manière dont une personne exprime ouvertement son genre. Il peut s'agir de comportements et d'une apparence comme le choix vestimentaire, la coiffure, le maquillage, le langage corporel et la voix. Le choix d'un nom et de pronoms est aussi un moyen courant d'exprimer le genre.

### **Financement**

Montant versé par la Ville au fournisseur de refuge pour la prestation de services de refuge aux clients admissibles, conformément aux montants établis dans l'entente de services.

### **Fournisseur de refuge**

Organisme sans but lucratif qui reçoit des fonds de la Ville pour offrir des services de refuges d'urgence dans le cadre d'une entente de services, ou des services de refuges directement exploités par la Ville.

### **Handicap**

Tout degré d'incapacité physique (diabète, épilepsie, traumatisme crânien, paralysie, amputation, incoordination motrice, déficience visuelle, déficience auditive, trouble de la parole, nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre dispositif), déficience cognitive ou développementale, difficulté d'apprentissage ou trouble mental (adapté de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées). Comprend la définition de « handicap » à l'article 10 du Code des droits de la personne de l'Ontario.

### **Identité de genre**

Expérience intime de son propre genre, qui peut ou non correspondre au sexe assigné à la naissance ou à l'apparence physique.

### **Incident**

Toute circonstance ou tout événement qui se produit sur la propriété du refuge ou qui touche des clients ou du personnel actifs du refuge, et qui peut compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être des personnes concernées.

### **Incident grave**

Incidents tels qu'un décès, un incendie ou une blessure grave; et les incidents qui font l'objet d'une couverture médiatique qui doivent être signalés à la Ville. [Voir la section 11.8 – Incidents graves.](#)

### **Installation alternative pour dormir**

Toute installation temporaire pour dormir qui n'est pas située dans un dortoir désigné, mais qui est tout de même appropriée et sécuritaire (p. ex. permettre à un client de dormir temporairement sur un lit de camp, un matelas ou un canapé dans une zone supervisée de l'abri).

### **Interruption de service**

Situation qui empêche un refuge d'offrir ses services courants ou de maintenir des normes élevées en matière de prestation de services. Les interruptions de service peuvent être planifiées (p. ex. des rénovations prévues des semaines ou des mois à l'avance) ou imprévues (p. ex. des dommages structurels à un bâtiment où se trouve le refuge causés par de graves intempéries).

### **Intolérance alimentaire**

Réaction du système digestif qui survient peu après avoir ingéré un aliment en particulier, ce qui entraîne des difficultés à le digérer. Cela peut provoquer des symptômes comme des gaz intestinaux, des douleurs abdominales ou de la diarrhée.

### **Jeune**

Pour déterminer l'admissibilité à un service de refuge, un jeune est une personne âgée de 16 ou 17 ans, inclusivement.

### **LGBTQ2S**

Sigle désignant collectivement les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, transsexuelles, queer, en questionnement et bispirituelles. Bien qu'on utilise parfois d'autres termes et sigles plus inclusifs (p. ex. LGBTQQIP2SAA et LGBTQIA2), les NRUO privilégieront le terme LGBTQ2S.

### **Lit**

Meuble pour dormir ou se reposer, généralement un cadre avec un matelas et des couvertures.

### **Lit – Débordement**

Lit de camp ou matelas qui peut être utilisé lorsque la capacité maximale des refuges ordinaires a été atteinte, en cas de conditions météorologiques extrêmes ou d'autres circonstances particulières (approuvées par la Ville).

### **Lit – Réservé**

Lit assigné à un client qui n'est pas physiquement présent dans un refuge. Les lits peuvent être réservés pour les nouveaux clients ou pour les clients actuels qui ont pris les dispositions nécessaires pour arriver après le couvre-feu d'un refuge.

### **Lit – Occupé**

Lit assigné à un client, tel qu'il est indiqué dans le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA), incluant les clients qui ont obtenu l'autorisation d'arriver après le couvre-feu et les clients qui sont temporairement hors de leur lit, mais qui sont présents ailleurs dans le refuge pendant le dénombrement final des lits.

### **Logement d'abord**

Programme visant à aider les personnes en situation d'itinérance à trouver rapidement un logement permanent et à les aiguiller vers les services de soutien dont elles ont besoin pour le conserver.

### **Maladie transmissible**

Maladie causée par un agent infectieux spécifique ou ses produits toxiques, qui survient par la transmission de cet agent ou de ses produits d'une personne infectée, d'un

animal ou d'un réservoir à un hôte réceptif. Elle peut être transmise directement ou indirectement par une plante ou un animal hôte ou un vecteur intermédiaire, ou par l'environnement inanimé.

### **Mauvais traitements (Abus)**

Le mauvais traitement sous quelque forme que ce soit constitue une atteinte aux droits de la personne, que ce soit un acte simple ou répété. Les mauvais traitements peuvent être délibérés, être le résultat d'une ignorance ou encore d'un manque de formation ou de compréhension. Un mauvais traitement peut survenir dans n'importe quelle relation et porter d'importants préjudices à la personne qui y est soumise ou entraîner l'exploitation de cette dernière.

### **Médicament**

Toute substance prescrite ou en vente libre utilisée pour traiter une maladie ou une blessure ou pour soulager une douleur, y compris, sans s'y limiter, les médicaments, les suppléments vitaminiques et les remèdes à base de plantes médicinales.

### **Ministère**

Le ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML) de la province de l'Ontario.

### **Naloxone**

Médicament qui peut temporairement inverser les effets d'une surdose d'opioïdes. Les opioïdes comprennent les drogues comme l'héroïne, la morphine, le fentanyl et la méthadone. En Ontario, la naloxone est offerte gratuitement par l'intermédiaire des bureaux de santé publique, dans les pharmacies locales, les organismes communautaires, les refuges, les logements de transition, les programmes de sensibilisation et les programmes de gestion du sevrage. Elle est offerte aux personnes qui pourraient être à risque de surdose et celles qui pourraient aider une personne en surdose.

### **Personnes bispirituelles**

Terme adapté aux communautés autochtones de l'Amérique du Nord qui désigne les Autochtones queer ayant un esprit à la fois masculin et féminin. Ce terme n'est pas exclusif à l'identité de genre et peut également faire référence à l'orientation sexuelle.

### **Personne transgenre**

Personne dont l'identité de genre ou l'expression de genre ne correspond pas au sexe qui lui a été attribué à la naissance. Certaines personnes transgenres prennent des hormones sous ordonnance pour que leur corps cadre avec leur identité sexuelle, tandis que d'autres subissent également une chirurgie. Cependant, ce ne sont pas toutes les personnes transgenres qui peuvent prendre ces mesures ou qui les



prendront, et une identité transgenre n'est pas déterminée par l'apparence physique ou des procédures médicales. Le terme transgenre sera utilisé comme terme générique désignant les personnes ayant des identités et expressions de genre variées qui s'écartent des normes stéréotypées. Il s'agit, sans s'y limiter, des personnes qui s'identifient comme transgenre, femme transgenre (homme devenu femme), homme transgenre (femme devenue homme), personne de genre non conforme, variante de genre ou altersexuelle aux fins des NURO, et ces termes doivent être interprétés conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario.

### **Personnel du refuge**

Cela comprend :

- a. Le personnel d'entretien, qui participe au nettoyage ou à l'entretien d'un refuge, y compris, sans s'y limiter, les nettoyeurs, les gardiens, les travailleurs d'entretien, les personnes à tout faire et les surintendants;
- b. Le personnel des services alimentaires, qui participe à la manipulation, à l'entreposage, à la planification, à la préparation ou au service d'aliments ou de repas, y compris, sans s'y limiter, le personnel de cuisine, les cuisiniers, les diététistes, les nutritionnistes et les serveurs;
- c. Le personnel de gestion, qui supervise ou gère d'autres employés ou programmes de refuges, y compris, sans s'y limiter, les chefs d'équipe, les superviseurs, les gestionnaires, les gestionnaires principaux et les directeurs généraux;
- d. Les employés d'un fournisseur de refuge qui offrent des services de counseling, de gestion de cas, d'aide au logement ou de soutien à la clientèle de première ligne.

### **Peuples autochtones**

Nom collectif servant à désigner les premiers habitants d'Amérique du Nord et leur descendance. La constitution canadienne reconnaît trois groupes d'Autochtones : les Premières Nations, les Inuits et les Métis. Il s'agit de trois peuples distincts ayant des histoires, des langues, des pratiques culturelles et des croyances spirituelles uniques.

### **Plainte**

Expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un soutien offert dans un refuge. Une plainte peut être déposée verbalement ou par écrit et reçue de quiconque, y compris les clients, les porte-parole des clients, d'autres organismes de lutte contre l'itinérance et des membres de la communauté.

### **Plan de services**

Plan personnalisé et documenté présentant les responsabilités objectives d'un client et les mesures à prendre pour lui permettre d'atteindre ses buts, avec comme priorité le logement.

### **Politique**

Pratique ou procédure approuvée par la haute direction, le conseil d'administration ou toute autre structure de gouvernance juridiquement contraignante.

### **Pratiques de base**

Système de pratiques de prévention et de contrôle des infections (p. ex. évaluation des risques, hygiène des mains, équipement de protection individuelle, contrôles environnementaux et administratifs) recommandé par l'Agence de la santé publique du Canada à appliquer à tous les clients chaque fois qu'on leur prodigue des soins afin de prévenir et de limiter la transmission des microorganismes.

### **Prévention et contrôle des infections (PCI)**

Pratiques et procédures fondées sur des données probantes qui, lorsqu'elles sont appliquées de façon uniforme, peuvent prévenir ou réduire le risque d'infection chez les clients et les travailleurs.

### **Programme d'épargne**

Programme de soutien financier visant à aider activement les clients à économiser des fonds pour se loger ou atteindre d'autres objectifs du plan de services. Les programmes d'épargne comportent des éléments d'un programme de garde (p. ex. garder les objets de valeur des clients), mais offrent plus de mesures de contrôle et d'exigences relatives à la documentation afin de tenir compte avec exactitude des économies du client.

### **Principe**

Raison, vérité générale et base sur lesquelles les normes sont fondées ou dont elles sont issues.

### **Procédure**

Ensemble de directives écrites pour accomplir une tâche donnée. Une procédure peut constituer une norme permettant d'évaluer l'exécution de cette tâche.

### **Province**

Désigne la province de l'Ontario.

### **Réduction des méfaits**

La réduction des méfaits est à la fois une philosophie et un ensemble de stratégies pratiques visant à réduire les conséquences néfastes sur la santé, la société et l'économie associées à la consommation de substances (légal et illégal), et ce, sans jugement ou coercition. La réduction des méfaits peut comprendre des programmes de refuges fondés sur l'abstinence qui offrent à un client le choix de participer ou rechercher d'autres formes de traitement ou de soutien.

### **Réseau de refuges**

Services d'hébergement d'urgence temporaire, qui comprennent à la fois les refuges et les logements de transition.

### **Restriction d'accès aux services**

Accès restreint d'un client aux services d'un refuge pendant une période limitée en raison d'un incident, d'un comportement ou d'une multitude d'incidents en particulier.

### **Services de soutien**

Programme ou service offert par un fournisseur de refuge ou un fournisseur de services pour aider les clients à atteindre leurs objectifs ou à répondre à leurs besoins, y compris, sans s'y limiter, les services d'hébergement d'urgence temporaire, les programmes de repas, les services d'aide au logement, les programmes d'emploi, etc.

### **Service d'hébergement d'urgence temporaire – Logement de transition**

Le logement de transition est une forme d'hébergement en milieu de soutien, mais temporaire, qui permet aux résidents de recevoir le soutien nécessaire pour les aider à regagner leur autonomie. Les fournisseurs de logement de transition sont désignés comme tels dans leur entente de services et sont assujettis à des normes différentes.

### **Service d'hébergement d'urgence temporaire – Refuge**

Endroit où peut se réfugier une personne ou une famille en situation d'itinérance, qu'elle y ait été aiguillée par un autre service ou non, pour obtenir un abri à court terme et les services de soutien nécessaires en vue de son installation dans un logement.

### **SISA**

Le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri est un système de gestion de l'information informatisé utilisé pour enregistrer les départs et les arrivées, garder à jour les dossiers médicaux, tenir un registre des clients, envoyer des bulletins aux utilisateurs et recueillir des renseignements sur la population du refuge. Cette base de données commune permet aux refuges de recueillir des renseignements sur l'itinérance.

### **Sortie autorisée**

Sortie pour la nuit autorisée pour permettre à un client de passer une ou plusieurs nuits hors du refuge.

### **Ville**

La Ville d'Ottawa, ou plus particulièrement la Direction des refuges communautaires et familiaux des Services du logement de la Ville d'Ottawa.

# 1 CONTEXTE POLITIQUE

Les services d'hébergement d'urgence temporaire comprennent les refuges et les logements de transition qui jouent un rôle essentiel dans le continuum des services du logement et de lutte contre l'itinérance. Les principes de base de la Ville d'Ottawa, décrits ci-dessous, se veulent un cadre général permettant de guider les fournisseurs lorsqu'ils offrent leurs services. Ces principes sont conformes avec l'approche Logement d'abord et visent à aider les personnes, les couples et les familles à atteindre leurs objectifs en matière de logement.

## 1.1 PRINCIPES DE BASE

### **Stratégies de réorientation**

La réorientation est une approche en matière de prestation de services que les fournisseurs de refuge utilisent pour prévenir l'itinérance avant l'accès à un refuge ou pour accélérer le départ du réseau de refuges. Les fournisseurs de refuge évaluent les personnes et les familles qui souhaitent obtenir un service d'hébergement d'urgence temporaire et, s'il existe une autre option sécuritaire et appropriée, elles sont réorientés du réseau des refuges. Si les fournisseurs de refuge ne sont pas en mesure de réorienter des personnes ou des familles, ces dernières sont admises dans le système des refuges.

### **Approche axée sur le logement**

Les fournisseurs de refuge utilisent une approche axée sur le logement dès qu'un client entre dans un refuge. Les séjours en refuge sont censés être brefs, et les clients doivent chercher activement toutes sortes d'options de logement. Les fournisseurs de refuge effectuent une évaluation des clients dans le but de soutenir la transition vers des options de logement convenables. On s'attend à ce que les clients participent activement à l'élaboration d'un plan de logement.

### **Approche axée sur la personne**

L'approche axée sur la personne permet d'examiner la manière dont les programmes et les services sont perçus par les clients, puis d'améliorer la prestation en conséquence. Cette approche place l'expérience concrète des gens au centre du processus de prestation des services et sollicite activement la participation significative de ces clients.

### **Soins tenant compte des traumatismes**

Les soins tenant compte des traumatismes sont une structure et une philosophie du traitement globales qui mettent l'accent sur la compréhension et la compassion, en réponse aux effets de tous les types de traumatismes. Ils portent sur la sécurité

physique, psychologique et émotionnelle des clients et des fournisseurs de refuge. Cette approche reconnaît que les clients peuvent avoir des antécédents de traumatismes qui risquent d'avoir une incidence sur leur capacité de conserver ou d'obtenir un logement. Elle permet également aux clients de prendre des décisions concernant leur recherche de logements. Cette approche mise sur une variété de compétences et d'outils pour aider les clients à faire du logement une de leur priorité.

### **Approche de réduction des méfaits**

L'approche de réduction des méfaits est axée sur la personne, impartiale et permet de s'assurer que les personnes qui consomment des substances sont traitées avec dignité et respect. Elle est conforme aux principes de l'approche globale Logement d'abord, qui est axée sur la prestation de logements et de mesures de soutien sans condition préalable ou exigence, pour que les personnes acceptent un traitement à leur problème de santé mentale ou de toxicomanie.

## **1.2 PLAN DÉCENNAL DE LOGEMENT ET DE LUTTE CONTRE L'ITINÉRANCE 2020-2030**

Le réseau des refuges d'urgence et les logements de transition d'Ottawa jouent un rôle essentiel pour veiller à ce que personne à Ottawa ne soit laissé sans abri. À la Ville, nous croyons que tout le monde devrait avoir accès à un logement sûr, abordable et adapté à ses besoins.

Cette vision est guidée par le Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance 2020-2030 (le Plan) de la Ville, qui est une feuille de route stratégique visant à améliorer la disponibilité des logements abordables et leur accès, à augmenter l'abordabilité du logement et à offrir aux gens le soutien dont ils ont besoin pour trouver et conserver un logement. On décrit dans le Plan les efforts déployés par la Ville pour veiller à ce que les résidents aient accès à des options appropriées en matière de logement, qu'ils s'agissent de services d'hébergement d'urgence temporaire ou d'un logement permanent sur le marché privé.

Le Plan est axé sur trois objectifs clés ambitieux :

1. Veiller à ce que tous aient un chez-soi;
  - Créer entre 5 700 et 8 500 options de logement abordable (nouveaux logements et subventions au logement) pour les ménages à revenu faible ou modeste;
    - Les nouveaux logements en milieu de soutien représentent 10 % de tous les nouveaux logements;
    - Les nouveaux logements accessibles représentent 10 % de tous les nouveaux logements;

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

- Préserver l'offre actuelle de logements abordables sans aucune perte nette de logements communautaires;
2. Veiller à ce que tous obtiennent le soutien dont ils ont besoin;
    - Éliminer l'itinérance sans abris;
    - Réduire l'itinérance chronique, y compris chez les Autochtones et les vétérans, de 100 %;
    - Réduire l'itinérance globale de 25 %;
    - Réduire l'itinérance des Autochtones de 25 %;
    - Réduire le nombre de nouveaux itinérants de 25 %;
    - Réduire le taux de retour à l'itinérance de 25 %.
  3. Travailler ensemble en tant que secteur du logement;
    - Améliorer l'expérience du client dans tout le système de logement (sondages);
    - Améliorer le fonctionnement du système pour les clients, le personnel de première ligne et les administrateurs (étudier le coût par habitant des prestations de services selon les besoins individuels).

Le recours aux services d'hébergement d'urgences temporaires continue d'augmenter dans les grandes municipalités partout au pays, y compris la Ville d'Ottawa.

Le réseau des refuges d'urgence doit être réactif et adaptable à l'évolution des besoins locaux, quelle qu'en soit l'origine (démographie, besoins des clients, situations de crise, migration, immigration, économie). Les familles, les hommes seuls, les femmes et les jeunes qui sont aux prises avec des problèmes de logement continueront de se tourner vers le réseau de refuges pour bénéficier d'un service d'hébergement d'urgence temporaire et recevoir des mesures de soutien alors qu'ils cherchent un logement adéquat, abordable et convenable. Les NRUO mises à jour offrent aux clients et aux fournisseurs de services une orientation et des attentes claires concernant la prestation des services.

Dans le cadre du Plan, la Ville mettra en œuvre plusieurs stratégies pour réduire le nombre de nouveaux venus dans le réseau des refuges et accroître le nombre de personnes qui se tournent vers des options de logement permanent. Ces stratégies visent à s'assurer que les gens sont soutenus dans leur recherche de logements permanents et qu'ils ont un logement temporaire pendant cette période.

## 2 PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes directeurs sont conçus pour aider les fournisseurs de refuge à prendre des décisions et pour favoriser la bonne gouvernance du réseau de refuges.

### 2.1 RESPECT, DIGNITÉ, INCLUSION ET COURTOISIE

La prestation des services de refuge est fondée sur l'acceptation et le respect de la dignité, de la diversité, des expériences et des capacités inhérentes à chacun.

Les fournisseurs de refuge doivent :

- a. créer et maintenir un climat favorable à la dignité, à l'inclusion, à l'acceptation et au respect de chacun;
- b. respecter l'indépendance, les valeurs, les connaissances, les capacités et la diversité de chacun;
- c. offrir des services à chaque client d'une façon courtoise et exempte de jugement, de discrimination et de harcèlement;
- d. protéger et promouvoir la santé, la protection et la sécurité de chacun;
- e. protéger les renseignements personnels et la vie privée de chacun;
- f. se conformer au Code des droits de la personne de l'Ontario et éviter de discriminer une personne d'après les motifs protégés par le *Code*.

Les fournisseurs de refuge évitent :

- g. d'exiger que les clients prennent part à des activités/programmes de nature religieuse.

### 2.2 SERVICES AXÉS SUR LES CLIENTS

Les services de refuge ciblent les besoins des clients; ils leur permettent de collaborer en vue d'élaborer et de mettre en place un plan de services axé sur la transition vers un logement. Les préférences et les commentaires des clients concernant les services reçus sont dûment pris en compte et mis en oeuvre, dans la mesure du possible et s'il y a lieu.

Les fournisseurs de refuge doivent :

- a. collaborer avec chaque client pour élaborer un plan de services axé sur la transition vers un logement qui lui permettra d'atteindre ses objectifs liés à la stabilité en matière de logement;
- b. s'assurer que le plan de services et les services de soutien du client prennent en compte et développent ses capacités et ses forces;

- c. veiller à ce que les employés travaillent en collaboration et se transmettent les renseignements pertinents et nécessaires sur la situation d'un client, à l'appui de son plan de services, d'une manière qui respecte le client et sa vie privée;
- d. mettre à la disposition des clients de l'information claire et exacte pour qu'ils puissent prendre des décisions éclairées;
- e. offrir des services qui respectent les principes de la réduction des méfaits et qui sont adaptés aux besoins diversifiés et évolutifs de leurs clients;
- f. offrir des services selon une approche qui s'appuie sur une compréhension des traumatismes à tous les égards de la prestation de services et qui donne la priorité à la sécurité, aux choix et au contrôle des clients.

### **2.3 LOGEMENT D'ABORD**

Le programme Logement d'abord de la Ville d'Ottawa vise à trouver un logement indépendant et permanent aux personnes qui dorment dehors, dans des refuges d'urgence ou dans des logements de transition, mais également à leur fournir du soutien supplémentaire, selon leurs besoins.

Quand il s'agit d'accorder un logement et du soutien, le programme Logement d'abord accorde la priorité aux sans-abri selon le niveau de soutien dont ils ont besoin et le temps qu'ils ont été sans abri. Les personnes dont les besoins sont urgents reçoivent des services de soutien et un logement plus rapidement. Offrir un logement et le soutien nécessaire à la conservation de ce logement à une personne en situation d'itinérance permet d'améliorer sa qualité de vie et est bien moins coûteux que l'hébergement dans le réseau de refuges.

Les fournisseurs de refuge doivent collaborer avec les clients pour :

- a. trouver un logement convenable, tel qu'il est indiqué dans leur plan de services;
- b. leur offrir le soutien approprié et les aiguiller pour les aider à atteindre et à maintenir une stabilité en matière de logement;
- c. aiguiller rapidement les personnes vers des fournisseurs de services autochtones afin qu'elles puissent bénéficier des mesures de soutien et des services offerts dans le cadre du programme Logement destinés aux Autochtones.

### **2.4 QUALITÉ DES SERVICES**

Des objectifs clairs, réalistes et concrets sont essentiels à une prestation de services de qualité.

Les fournisseurs de refuge doivent :



- a. veiller à ce que les services visent les meilleurs résultats pour chaque client;
- b. respecter ou dépasser les normes minimales établies dans les NRUO;
- c. s'engager à continuellement autoévaluer leurs services et à les améliorer, en fonction des données probantes et des pratiques exemplaires;
- d. assumer la responsabilité de leurs activités;
- e. veiller au maintien du bon état de leurs immobilisations et infrastructures en vue de préserver un environnement physique sécuritaire, sain et accessible.

### **2.5 COLLABORATION, ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET PARTENARIATS**

L'engagement communautaire, les réseaux de soutien et les partenariats sont des outils essentiels à l'amélioration de l'efficacité et de l'efficience du réseau de refuges.

Les fournisseurs de refuge doivent :

- a. collaborer avec les clients, les fournisseurs de services et les autres intervenants pour créer et maintenir un réseau de ressources en vue d'obtenir les meilleurs résultats pour les clients et les quartiers dans lesquels ils vivent.
- b. élaborer et maintenir un lien respectueux et ouvert avec les habitants du quartier dans lequel leur refuge est situé et avec la communauté en général ([voir la section 13.7 – Politique sur le bon voisinage](#)).

## 3 RÉSEAU DE REFUGES D'OTTAWA

Le réseau de refuges de la Ville est composé de fournisseurs de services d'hébergement d'urgence temporaire, qui appartiennent à la Ville ou qui sont financés par la Ville; ils viennent en aide aux adultes célibataires, aux jeunes célibataires et aux familles.

### 3.1 TYPES DE SERVICES D'HÉBERGEMENT D'URGENCE TEMPORAIRE

La Ville offre des services d'hébergement d'urgence temporaire à Ottawa, et ce, directement ou par l'acquisition de services. Il existe deux types de services d'hébergement d'urgence temporaire : les refuges et les logements de transition.

#### *3.1.1 Services d'hébergement d'urgence temporaire – Refuge*

Les services de refuges offrent un hébergement d'urgence temporaire sécuritaire, de la nourriture et du soutien en matière de gestion de cas aux personnes en situation d'itinérance, tant aux familles qu'aux personnes célibataires.

Les refuges viennent en aide aux personnes en situation d'itinérance, qu'elles aient été aiguillées ou non. En effet, un client peut lui-même accéder aux services, par téléphone ou en personne. En général, les séjours dans un refuge devraient être temporaires; nombreux sont les clients qui utilisent ce type de service une seule fois avant de s'installer dans un logement permanent.

#### *3.1.2 Services d'hébergement d'urgence temporaire – Logement de transition*

Les logements de transition offrent des programmes avec une composante résidentielle. Les résidents reçoivent le soutien dont ils ont besoin pour retrouver leur autonomie et indépendance. Bien entendu, le niveau de soutien peut varier en fonction des besoins de chacun. Contrairement aux services de refuge d'urgence, qui sont conçus pour répondre aux besoins immédiats des personnes en situation d'itinérance, le logement de transition offre des programmes (p. ex. aptitudes à la vie quotidienne, formation, éducation) en plus de l'hébergement sur place. Cet hébergement est à plus long terme, et plus de services y sont offerts comparativement à un refuge d'urgence.

Les NRUO ne s'appliquent pas aux logements de transition puisque ceux-ci doivent se conformer aux NLTO.

### **3.2 RÔLE DE LA VILLE D'OTTAWA**

Il incombe à la Ville d'offrir des services d'hébergement d'urgence temporaire dans les limites de la Ville d'Ottawa, et ce, directement ou par l'acquisition de services. Les NRUO, mises en place par la Ville, établissent un ensemble clair d'attentes, de lignes directrices et d'exigences minimales pour les clients d'Ottawa et les fournisseurs de refuge financés par la Ville. Ces derniers doivent se conformer aux NRUO en vertu de leur entente de services avec la Ville

En tant que gestionnaire de services pour les services de refuges d'urgence à Ottawa, la Ville, par l'entremise des Services du logement, doit rendre compte au MAML pour veiller à ce que :

- a. le financement soit utilisé uniquement pour les clients et les services admissibles;
- b. l'accès des clients aux services essentiels soit équitable;
- c. les services offerts soient conformes à l'entente de services et aux NRUO;
- d. le réseau de refuges soit coordonné et financé.

À cet effet, la Ville :

- a. transmet les renseignements et les ressources qui aident les fournisseurs de refuge à fournir leurs services aux clients;
- b. mène un examen de la conformité au moins une fois tous les 30 mois;
- c. mène un examen du site chaque année lorsqu'un examen de la conformité n'est pas effectué, ou à la demande du fournisseur de refuge, ou lorsque la Ville estime qu'il est approprié de le faire;
- d. examine et met à jour les NRUO tous les cinq ans.

### **3.3 RÔLE DU FOURNISSEUR DE REFUGE**

Le rôle du fournisseur de refuge est d'offrir des services de grande qualité aux personnes et aux familles en situation d'itinérance tout en s'acquittant des obligations énoncées dans son entente de services et dans les NRUO.

Les fournisseurs qui sont financés par la Ville sont responsables de la majorité des services d'hébergement d'urgence temporaire à Ottawa. Leurs contributions opérationnelles, tout comme leurs connaissances, leurs compétences et leurs expériences, sont des éléments essentiels à l'élaboration et à la mise au point de politiques et de pratiques en matière de prestation de services qui seront utilisées dans l'ensemble du réseau.

En tant que principal agent de prestation de services d'hébergement d'urgence temporaire, chaque fournisseur de refuge doit :

- a. gérer son refuge en respectant son mandat et à ses obligations légales;
- b. comprendre, mettre en œuvre et respecter les exigences des NRUO;
- c. être disponible pour les examens de conformité ou les examens de site, au besoin;
  - i. il doit notamment être prêt à présenter toute la documentation nécessaire pour démontrer sa conformité aux normes;
- d. demander aux Services du logement de planifier un examen si cette étape est jugée utile pour le fournisseur de refuge;
- e. collaborer avec d'autres fournisseurs de refuge pour améliorer la prestation de services reçus dans l'ensemble du réseau de refuges;
- f. fournir à la Ville un exemplaire de ses politiques et procédures et lui en remettre un nouveau lorsqu'elles sont mises à jour;
- g. soumettre des rapports financiers et sur le financement, au besoin;
- h. respecter les lois applicables.

### **3.4 ASSURANCE DE LA QUALITÉ**

Les Services du logement réalisent un certain nombre d'activités et utilisent une gamme d'outils pour s'assurer que la prestation de services des fournisseurs de refuge est efficace et efficiente.

Les Services du logement examinent les activités des fournisseurs de refuge pour :

- a. veiller à la responsabilisation des dépenses des fonds publics;
- b. veiller à ce qu'ils respectent les NRUO et les obligations contractuelles énoncées dans leur entente de services;
- c. examiner leur responsabilité financière en ce qui concerne le financement reçu, la viabilité, les budgets proposés et le rendement en matière de prestation de services;
- d. leur offrir de l'orientation en ce qui a trait à leur modèle de financement, leurs politiques, leurs services et leur processus;
- e. surveiller, examiner et résoudre les plaintes des clients et de la communauté.
- f. Les examens portent sur les services, les pratiques de gestion des lits, les budgets proposés et les soumissions connexes, les contrôles financiers, les immobilisations, et les fonctions administratives ou organisationnelles des fournisseurs de refuge. Ils sont menés à des intervalles réguliers, selon les besoins ou sur demande.

#### **3.4.1 Examens de la conformité**

Les examens de la conformité sont menés pour veiller à ce que les fournisseurs de refuge respectent tous les aspects énoncés dans les NRUO afin de s'assurer que les services offerts aux clients sont de grande qualité; ils portent sur la conformité aux lois

pertinentes, aux pratiques professionnelles, aux modèles de programmes, aux processus, à la santé et à la sécurité des clients et à l'entretien des immeubles.

Ils sont menés tous les 30 mois et portent sur tous les aspects des NRJO, notamment, mais sans s'y limiter :

- a. les plans d'urgence et d'entretien;
- b. les dossiers d'inspection et les certificats;
- c. les inspections du site (la santé et la sécurité en général, les affiches, les aires alimentaires);
- d. la gestion des ressources humaines et des finances;
- e. les politiques et procédures des refuges;
- f. la gestion des cas.

### 3.4.2 Examens des sites

Un examen du site est mené chaque année lorsqu'un examen de la conformité n'est pas effectué ou à la demande du fournisseur de refuge, ou à d'autres moments déterminés par la Ville. Les examens des sites permettent de s'assurer que les refuges sont bien entretenus et en bon état.

- a. L'examen vise principalement à assurer la santé et la sécurité de toutes les personnes qui vivent dans des refuges et ne comprend pas tous les aspects d'un examen de la conformité.

## 3.5 GOUVERNANCE

En tant qu'entreprise à but non lucratif, les fournisseurs de refuge sont régis par un conseil d'administration dûment constitué ou une autre structure de gouvernance juridiquement contraignante, comme un conseil de direction, et sont tenus d'exercer leurs activités conformément aux lois régissant les sociétés applicables.

Les fournisseurs de refuge doivent :

- a. fournir à la Ville des rapports annuels et des procès-verbaux des assemblées générales annuelles, sur demande, tel qu'il est énoncé dans l'entente de services;
- b. élaborer et mettre en œuvre une politique sur les conflits d'intérêts ([voir la section 13.5 – Conflit d'intérêts](#)).

## **4 LOIS ET LIGNES DIRECTRICES APPLICABLES**

Il incombe aux fournisseurs de refuge et à leur conseil d'administration, ou à une autre structure de gouvernance juridiquement contraignante, de s'assurer qu'ils respectent tous les aspects applicables des lois et règlements fédéraux, provinciaux et municipaux.

La liste des mesures législatives présentée ci-dessous n'est pas exhaustive. Les fournisseurs de refuge doivent consulter l'ensemble des mesures législatives applicables et rester au fait des changements, puisque les mesures législatives peuvent être modifiées de temps à autre.

Si un conflit juridique entre les NRUO et les mesures législatives applicables est observé, les mesures législatives applicables prévalent dans la mesure du conflit.

### **4.1 FÉDÉRAL**

- a. Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation
- b. Guide alimentaire canadien

### **4.2 PROVINCIAL**

- a. Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- b. Loi sur les services à l'enfance et à la famille ;
- c. Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités, y compris ses lignes directrices;
- d. Loi de 2000 sur les normes d'emploi;
- e. Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie;
- f. Loi sur les services en français;
- g. Loi sur la protection et la promotion de la santé;
- h. Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée;
- i. Lois sur la santé et la sécurité au travail;
- j. Normes du Code du bâtiment de l'Ontario;
- k. Code de prévention des incendies de l'Ontario;
- l. Code des droits de la personne de l'Ontario;
- m. Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé;
- n. Loi de 2017 favorisant un Ontario sans fumée;
- o. Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité;

- p. Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

### **4.3 MUNICIPAL**

- a. Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance 2020-2030 de la Ville d'Ottawa;
- b. Le guide de l'utilisateur du SISA 4;
- c. SPO – Les trousseaux d'information sur le temps froid et le temps chaud;
- d. SPO – Guide de prévention et de contrôle des infections dans les services aux sans-abri;
- e. SPO – Liste des services de réduction des méfaits;
- f. Règlements sur les normes d'entretien;
- g. Règlements sur les normes de bien-fonds.

## **5 DROITS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT**

Afin de s'assurer que les clients connaissent leurs droits et leurs responsabilités, les fournisseurs de refuge doivent approuver et afficher, dans les zones bien visibles du refuge, ce qui suit :

- a. les droits et responsabilités du client;
- b. le code de conduite du client;
- c. le processus de résolution des plaintes;
- d. une affiche d'information sur le Code des droits de la personne de l'Ontario.

Sur demande, les clients doivent recevoir une copie en langage clair de ces documents.

### **5.1 DROITS DU CLIENT**

À tout le moins, les clients ont le droit :

- a. de s'attendre à ce que le personnel du refuge suive les NRUO;
- b. d'être traité avec respect, équité et sans jugement;
- c. de participer à un processus d'appel ou de résolution des plaintes juste et clair sans craindre de représailles;
- d. de transmettre des commentaires sur les politiques et les services actuels et potentiels en matière de logement et sur la façon dont les services sont offerts;
- e. d'organiser des rencontres avec le personnel du refuge et de participer activement à l'établissement de leurs besoins, de leurs objectifs en matière de logement et d'autres objectifs connexes;
- f. d'être informés des services offerts et de la façon d'accéder à ces services;
- g. de recevoir des renseignements clairs et exacts afin de prendre des décisions éclairées au sujet des services de soutien qu'ils reçoivent;
- h. de recevoir de l'aide du personnel du refuge pour comprendre l'information qui leur est présentée et pour remplir des formulaires ou d'autres documents;
- i. à ce que leurs renseignements personnels et leur vie privée soient protégés conformément aux lois applicables sur la protection des renseignements personnels;
- j. de recevoir les coordonnées du coordonnateur de programme de la Direction des refuges communautaires et familiaux de la Ville afin de transmettre des commentaires sur leur expérience ou d'obtenir des renseignements sur le réseau des refuges à Ottawa;
- k. de refuser de participer aux activités et aux programmes de nature religieuse



- i. Les fournisseurs de refuge financés par la Ville ne peuvent pas exiger que les clients participent à des activités/programmes de nature religieuse.

### 5.2 RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Les clients devront :

- a. suivre tous les règlements du refuge;
- b. travailler en collaboration avec le personnel des refuges pour élaborer un plan de services comprenant un plan de logement complet ([voir la section 10.1.1 – Plans de services](#));
- c. travailler à l'atteinte des objectifs du plan de services, dans le but de se trouver un logement;
- d. traiter toutes les personnes avec dignité et respect;
- e. contribuer à la création d'un environnement sécuritaire et respectueux pour tous;
- f. utiliser un langage respectueux et se comporter de façon sécuritaire;
- g. respecter la propriété du refuge, les clients, le personnel, les bénévoles et les visiteurs.

Les clients ne devront pas :

- h. avoir une conduite abusive, inappropriée, violente, harcelante ou indésirable;
- i. discriminer une personne ou un groupe de personnes.

### 5.3 PARTICIPATION DU CLIENT

Les fournisseurs de refuge reconnaissent l'importance de la participation des clients à la prestation des services dans les refuges.

- a. Les fournisseurs de refuge obtiendront l'avis et les commentaires des clients au sujet des activités des refuges et des changements proposés aux politiques ou aux programmes de diverses façons, et doivent inclure l'option de l'anonymat. Il peut s'agir, entre autres :
  - i. de rencontres prévues avec les clients;
  - ii. de discussions individuelles
  - iii. d'entrevues de départ;
  - iv. de groupes de discussion;
  - v. de sondages (y compris les sondages en ligne);
  - vi. de boîtes à suggestions;
  - vii. de boîtes de réception de courriels.
- b. Les fournisseurs de refuge aideront les Services du logement à mettre œuvre des sondages à l'échelle du réseau auprès des clients.

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

- c. Les fournisseurs de refuge doivent consigner les commentaires des clients reçus et fournir la documentation à la Ville sur demande.

## 6 PLAINTES ET APPELS

Les plaintes constituent une source d'information précieuse sur le rendement d'un refuge et peuvent mettre en lumière les points à améliorer. Le processus régissant les plaintes et les appels permet aux clients, au personnel, aux bénévoles et aux responsables d'autres programmes communautaires de fournir leurs commentaires sur les activités et les services du refuge, de formuler des plaintes et de proposer des améliorations. Il s'agit d'un élément important de l'amélioration continue de la qualité.

Les fournisseurs de refuge répondront de façon professionnelle et appropriée à toutes les plaintes. Des mesures appropriées devraient être prises pour préserver la confidentialité de l'identité du plaignant.

Les fournisseurs de refuge doivent élaborer une politique pour répondre aux plaintes et aux appels des clients. La politique doit comprendre ce qui suit :

- a. la mention que le personnel en question dans la politique possède les connaissances, les compétences et le pouvoir nécessaires pour intervenir de façon efficace;
- b. la précision que le processus de rétroaction n'est pas marqué par la contrainte, l'intimidation ou la partialité, et ce, peu importe l'étape (avant, pendant et après la formulation du commentaire ou de la plainte);
- c. l'indication que la plainte déposée par un client ou en son nom n'entraînera aucune réduction ou restriction de service, aucun traitement injuste et aucune expulsion;
- d. la reconnaissance des pouvoirs conférés au fournisseur de refuge et les options pour les atténuer (p. ex. recours aux services d'un tiers neutre à tout moment dans le processus si le commentaire ou la plainte porte sur un sujet délicat ou donne lieu à un conflit d'intérêts);
- e. la reconnaissance que toutes les plaintes sont prises au sérieux et font l'objet d'un examen et d'une enquête comme il se doit, sauf s'ils manquent de sérieux ou sont vexatoires;
- f. le personnel compétent accusera réception des plaintes officielles dans les 72 heures ouvrables et traitera la plainte dans un délai raisonnable par la suite;
- g. la précision des types de commentaires qui feront l'objet d'un rapport ou d'une enquête et des cas qui seront renvoyés aux services de police ou à un autre partenaire communautaire;
- h. les nombreuses façons de formuler des plaintes, notamment sous le couvert de l'anonymat;
- i. une méthode pour consigner par écrit les plaintes officielles et la résolution de celles-ci;
  - i. des mesures d'adaptation raisonnables devraient être prises si les clients ne peuvent pas déposer leur plainte par écrit.

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

- j. l'indication que si la plainte (différends concernant la nourriture, les conditions d'hygiène, le personnel, la supervision, les médicaments ou les programmes, etc.) n'est pas réglée par les parties en cause, le coordonnateur de programme de la Direction des refuges communautaires et familiaux de la Ville participera à la résolution de la plainte et qu'au besoin, une rencontre sera tenue avec toutes les parties en cause;
- k. les coordonnées des Services du logement de la Ville et du Bureau de l'Ombudsman sont à la disposition des gens qui souhaitent déposer une plainte au sujet d'un programme, d'un service ou d'une responsabilité de la Ville d'Ottawa ou des Services du logement.

### Les fournisseurs de refuge :

- l. répondront rapidement et de façon collaborative aux demandes de renseignements ou de documents de la Ville à propos d'un commentaire ou d'une plainte;
- m. tiendront un examen périodique de tous les types de commentaires et de plaintes reçus (officiels ou non) et mettront en œuvre des recommandations au besoin;
- n. afficheront la politique dans une aire commune qui précise de quelle la façon les plaintes seront reçues, traitées et consignées;
- o. fourniront une copie de la politique officielle ou une version en langage clair de cette politique aux clients sur demande.

# 7 ACCÈS AUX REFUGES ET AUX SERVICES D'HÉBERGEMENT

Toutes les personnes ont le droit de demander des services d'hébergement. On s'attend à ce que les fournisseurs de refuge viennent en aide aux clients qui ont besoin d'un service d'hébergement d'urgence temporaire et qui respectent leur mandat de services établi par la Ville. Les fournisseurs de refuge s'emploieront à éliminer les obstacles réels ou perçus qui empêchent les clients d'accéder aux services de refuges ou qui freinent leur accès à ces services.

## 7.1 LITS RÉSERVÉS

- a. Les fournisseurs de refuge réserveront des lits pour les futurs clients pendant un maximum de deux heures;
- b. Les fournisseurs de refuge peuvent accorder des prolongations discrétionnaires au-delà de la durée maximale de la réservation du lit dans des circonstances atténuantes (p. ex. obligations d'emploi, rendez-vous du client ou long déplacement pour se rendre au refuge);
- c. Les fournisseurs de refuge doivent documenter de façon appropriée les prolongations approuvées de la durée maximale de la réservation;
- d. Les fournisseurs de refuge informeront les futurs clients de la durée maximale de la réservation (ou de l'heure à laquelle la prolongation approuvée se termine) et de la possibilité qu'ils perdent leur lit s'ils arrivent en retard;
- e. Les fournisseurs de refuge libéreront un lit réservé si le client n'est pas arrivé avant la fin de la durée maximale de la réservation ou l'heure à laquelle la prolongation approuvée se termine;
- f. Les fournisseurs de refuge peuvent avoir des politiques et des procédures relatives à l'enregistrement des arrivées, y compris des échéanciers précis. On ne s'attend pas à ce que les fournisseurs de refuge réservent des lits hors des heures d'enregistrement.

### Exemptions

- g. Les fournisseurs de refuge pour familles sont exemptés de toutes les exigences de la présente section;
- h. Les programmes spécialisés peuvent être exemptés de toutes les exigences de la présente section avec l'approbation préalable de la Ville.

## 7.2 ENREGISTREMENT/ADMISSIONS

Les fournisseurs de refuge évaluent la situation des personnes et des familles qui souhaitent obtenir un service d'hébergement d'urgence temporaire et, s'il existe une autre option sécuritaire et appropriée, elles sont réorientées du refuge. Si les fournisseurs de refuge ne sont pas en mesure de les réorienter ailleurs, elles sont admises dans le réseau des refuges.

### 7.2.1 Admission lors du droit d'entrée

Les admissions seront traitées immédiatement après l'arrivée au refuge. Au cours d'une admission, le personnel :

- a. remplira tous les formulaires de consentement pertinents;
  - i. les formulaires de consentement doivent être examinés et mis à jour avec les clients au moins une fois tous les 12 mois.
- b. remplira les formulaires d'admission qui comprennent, au minimum :
  - i. le nom légal;
  - ii. la date de naissance;
  - iii. le sexe auquel la personne s'identifie;
  - iv. les sources de revenus;
  - v. la vérification de l'identité.
- c. assignera un lit au client;
  - i. le client ne se verra pas assigner un matelas à moins qu'il n'y ait plus de lits appropriés disponibles, ou que des circonstances exceptionnelles pour répondre aux besoins uniques du client s'appliquent.
- d. présentera les services aux Autochtones supplémentaires offerts aux clients qui s'identifient comme des Autochtones;
  - i. créer un environnement qui favorise l'auto-identification des Autochtones et demander directement aux clients s'ils sont membres d'une Première Nation ou s'ils sont Inuits ou Métis.
- e. examinera les attentes des clients relatives à la contribution, conformément aux lignes directrices de la Ville;
- f. examinera les droits et les responsabilités des clients;
- g. examinera les politiques régissant les appels et les plaintes;
- h. saisira les renseignements et enregistra les clients dans le SISA;
- i. fournira des copies de tout document d'admission sur demande.

### 7.2.2 Orientation du refuge

Une séance d'orientation complète sur le refuge sera offerte au plus tard 24 heures après l'admission. Durant la séance d'orientation :

- a. les règlements du refuge seront examinés;

- b. les routines quotidiennes (couvre-feu, heures de repas, etc.) seront examinées;
- c. les besoins immédiats en matière de vêtements, d'articles de toilette ou de mesures de soutien en santé seront évalués;
- d. les lignes directrices en matière de santé et de sécurité et le plan d'évacuation du refuge seront examinés;
- e. une visite de l'installation sera effectuée (dans la mesure du possible sur le plan opérationnel).

### 7.2.3 Gestion de case préliminaire

Dans le cadre de la gestion des cas et de la planification des services préliminaires, le personnel du refuge doit :

- a. fournir aux clients des renseignements préliminaires au sujet des services de gestion des cas au plus tard 24 heures après l'admission ([voir la section 10 – Gestion des cas, mesures de soutien et services](#));
- b. collaborer avec les clients pour déterminer leurs préoccupations et leurs besoins immédiats (p. ex. santé, besoins en matière de réduction des méfaits, considérations de sécurité) à l'admission ou dès que possible, et au plus tard 36 heures après l'admission;
- c. créer un environnement qui favorise l'auto-identification des Autochtones et demander directement aux clients s'ils sont membres d'une Première Nation ou s'ils sont Inuits ou Métis
  - i. offrir d'aiguiller tous les clients autochtones s'identifiant comme tels vers les fournisseurs de services autochtones appropriés.

#### Exemption

- d. Les clients qui n'ont pas la capacité de donner leur consentement ou qui ne comprennent pas le formulaire de consentement lors de l'admission sont exemptés des délais précisés ci-dessus. Le personnel remplira toutes les exigences de la section ci-dessus dès que possible après l'admission du client.

## 7.3 ACCÈS AUX DORTOIRS PENDANT LE JOUR

Les fournisseurs de refuge qui n'offrent habituellement pas d'accès aux dortoirs pendant le jour devront :

- a. élaborer et mettre en œuvre une politique et une procédure pour permettre l'accès pendant le jour, à tout le moins aux clients qui travaillent la nuit, qui sont malades mais qui n'ont pas besoin de soins médicaux, ou qui ont besoin d'un accès dans le cadre de leur plan de services.
- b. fournir une copie de la politique officielle et de la procédure aux clients sur demande.

## 7.4 COUVRE-FEU ET SORTIE AUTORISÉE

### 7.4.1 Couvre-feu

- a. Les fournisseurs de refuge mettront tout en œuvre pour informer les clients de l'heure du couvre-feu et leur dire qu'un départ imprévu pourrait entraîner le non-respect du couvre-feu.
- b. Les lits ne doivent pas être réservés après le couvre-feu, à moins que le plan de services d'un client ne l'exige, ou que le client ait pris des dispositions préalables avec le personnel et qu'il ait reçu l'autorisation d'être en retard pour une raison en particulier (école, bénévolat, travail par quarts [y compris dans l'industrie du sexe], counseling, groupe de pairs, traitements médicaux ou de santé, réunification des familles, obligations culturelles, religieuses ou familiales).
- c. Si un client est autorisé à revenir après le couvre-feu d'un refuge, mais qu'il ne revient pas ou ne communique pas avec le refuge avant le moment convenu, il se pourrait qu'il doive quitter le refuge.
- d. Si un fournisseur de refuge reçoit une demande de réservation d'un lit après le couvre-feu et qu'il n'est pas en mesure d'héberger le client ou de l'aiguiller vers un autre fournisseur, il doit :
  - i. cesser la prise en charge des clients qui n'ont pas respecté le couvre-feu ou qui ont pris d'autres dispositions, et libérer le lit pour le client présentant la demande;
  - ii. admettre le nouveau client et offrir une installation temporaire pour dormir si aucun lit n'est disponible.
- e. Les clients à qui l'on assigne une installation alternative pour dormir doivent être transférés dans un lit inoccupé dès que possible ou être aiguillés vers un autre fournisseur d'une manière qui respecte les exigences de la [section 7.5 – Aiguillages](#).

#### Exemptions

- f. Les fournisseurs de refuge pour familles sont exemptés des exigences relatives au couvre-feu susmentionnées, mais ils doivent avoir leurs propres politiques internes écrites et les transmettre par écrit aux clients, sur demande.
- g. Les responsables des programmes spécialisés peuvent être exemptés de toutes les exigences de la présente section moyennant l'examen ou l'approbation de la Ville.

### 7.4.2 Sortie autorisée

- a. Les fournisseurs de refuge peuvent autoriser une sortie en réponse à des circonstances atténuantes (p. ex. urgence médicale ou funérailles) ou dans le cadre du plan de services d'un client (p. ex. améliorer sa situation en matière de



logement, rendre visite à sa famille pour réaliser son objectif de réunification, conclure des accords de garde).

- b. Les sorties autorisées qui ne nécessitent pas l'approbation préalable de la Ville :
  - i. seront limitées à des circonstances exceptionnelles ou des situations d'urgence, ou font partie du plan de services du client;
  - ii. ne dureront pas plus que trois jours consécutifs.
- c. Pour les demandes de plus de trois jours consécutifs, les fournisseurs de refuge doivent obtenir l'approbation du coordonnateur de programme de la Direction des refuges communautaires et familiaux.

### 7.5 AIGUILLAGES

- a. Les fournisseurs de refuge qui ne sont pas en mesure de fournir des services à un client ou de fournir les services de soutien demandés aiguilleront le client vers un autre fournisseur qui a l'espace nécessaire ou qui offre des services de soutien plus appropriés.
- b. Lorsqu'un fournisseur atteint le maximum de la capacité de son refuge, le personnel de première ligne doit communiquer avec d'autres fournisseurs pour déterminer s'ils ont des lits disponibles et aiguiller correctement les clients.
- c. Si un fournisseur de refuge appelle pour se renseigner sur la disponibilité des lits, le fournisseur qui s'occupe de l'aiguillage doit obtenir l'autorisation du client pour communiquer son nom et sa date de naissance afin de pouvoir vérifier son admissibilité.
- d. Si un client est aiguillé par téléphone, le personnel lui transmettra des directives claires pour qu'il puisse arriver le plus facilement possible à destination.
- e. Au moment d'aiguiller un client ayant des problèmes de santé vers un autre fournisseur :
  - i. le personnel communiquera d'abord les besoins du client en matière de santé au nouveau refuge afin de s'assurer qu'il est en mesure d'accueillir le client;
  - ii. si le fournisseur est en mesure l'accueillir, les renseignements personnels du client peuvent être communiqués avec son consentement verbal ou écrit pour compléter l'aiguillage.
- f. Pour l'aiguillage d'un client ayant une restriction de service, conformément à la [section 7.6 – Restrictions de service](#), le fournisseur qui procède à l'aiguillage transmettra de façon claire tous les renseignements pertinents concernant les risques pour la santé et la sécurité au nouveau fournisseur.

### 7.6 RESTRICTIONS DE SERVICE

- a. Les fournisseurs de refuge :

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

- i. élaboreront et mettront en œuvre une politique de restriction des services, y compris un processus d'appel;
  - ii. fourniront une copie de la politique et des procédures officielles ou une version en langage clair de celles-ci aux clients, sur demande.
- b. La politique de restriction de service est affichée dans les zones bien visibles du refuge.
- c. Les fournisseurs de refuge peuvent imposer des restrictions de service dans les cas suivants :
  - i. les incidents de violence ou impliquant des menaces de violence, y compris des comportements menaçants;
  - ii. des clients ayant un comportement qui présente un risque pour la santé ou la sécurité du personnel, d'autres clients ou de l'installation;
  - iii. le refus continu d'un client de collaborer avec le personnel relativement à son plan de services.
- d. Les fournisseurs de refuge suspendront temporairement toutes les restrictions de service pendant les conditions météorologiques exceptionnelles ou à moins d'indication contraire des Services du logement, sauf dans les cas où un fournisseur de refuge détermine que le client assujéti à des restrictions de service constitue une menace ou un danger immédiat pour la santé ou la sécurité d'une autre personne ou pour la sécurité du refuge.
- e. Les fournisseurs de refuge doivent consigner toutes les restrictions de service, ce qui comprend :
  - i. le nom du client;
  - ii. la date à laquelle la restriction de service est imposée;
  - iii. la raison de la restriction de service;
  - iv. la date à laquelle la restriction de service sera revue avec le client ou sera levée;
  - v. les services d'aiguillage (le cas échéant);
  - vi. le nom des membres du personnel qui ont imposé la restriction de service.
- f. Le personnel du fournisseur de refuge peut avoir accès aux détails de la restriction de service d'un client si cela est nécessaire à l'exécution de ses tâches.
- g. Les fournisseurs de refuge doivent informer le client de ce qui suit :
  - i. la raison de la restriction de service;
  - ii. les conditions de réadmission;
  - iii. la date à laquelle la réadmission sera revue avec le client;
  - iv. la date à laquelle la restriction de service sera levée;
  - v. les services d'aiguillage, le cas échéant.
- h. Les fournisseurs de refuge n'interdiront pas à leurs clients l'accès à d'autres services de soutien offerts sur place en raison d'une restriction de service, à moins que la restriction ne s'applique à l'ensemble de l'organisme en raison de la gravité des actes du client.

- i. Les restrictions à long terme, c'est-à-dire toute restriction de service de plus de six mois, ne seront imposées que dans les cas les plus graves qui compromettent la sûreté et la sécurité continues du personnel et des clients des refuges.
  - i. Si le client souhaite obtenir des services ultérieurement, son cas sera examiné.
- j. Dans les cas où une restriction à long terme est imposée à un client, celui-ci est aiguillé vers une ressource appropriée, soit au sein ou à l'extérieur de la communauté.

### **7.7 ENREGISTREMENT DU DÉPART**

Les fournisseurs de refuge :

- a. élaboreront et mettront en œuvre une politique et une procédure pour l'enregistrement des départs prévus et imprévus, qui comprennent la façon dont les clients récupèrent leurs effets personnels et la façon dont les effets personnels non réclamés seront entreposés, manipulés ou débarrassés;
- b. fourniront une copie de la politique et des procédures officielles ou une version en langage clair de celles-ci aux clients sur demande;
- c. tiendront à jour des registres de départ pour tous les clients, ce qui doit comprendre, au minimum, la saisie du départ dans le SISA dans les 12 heures suivant le départ d'un client.

#### *7.7.1 Enregistrement des départs prévus*

Dans le cadre du départ prévu du client et de sa transition à l'extérieur du refuge, les fournisseurs de refuge :

- a. élaboreront un plan de fin de la prise en charge en collaboration avec le client, dans la mesure du possible;
- b. fourniront de l'information par écrit et de l'aide au client concernant les ressources pertinentes qui sont offertes à la prochaine étape de son plan de service, y compris les services communautaires et les mesures de soutien clés;
- c. examineront les formulaires de consentement et résumeront les renseignements à l'intention du client ou du prochain fournisseur de services afin d'assurer la continuité du service.

#### *7.7.2 Enregistrement des départs imprévus*

- a. Les départs imprévus peuvent découler d'un non-respect du couvre-feu, d'une restriction de service ou d'une circonstance exceptionnelle pouvant comprendre, sans s'y limiter, des voies de fait contre le personnel ou d'autres clients, d'autres actes violents, la possession d'une arme, le trafic de drogues ou des gestes

graves qui compromettent la santé et la sécurité du client, d'autres clients, du personnel, des bénévoles ou de l'installation;

- b. les fournisseurs de refuge peuvent procéder à l'enregistrement du départ d'un client ou lui imposer une restriction de service s'il enfreint les règles du refuge, notamment s'il consomme des substances.
- c. les clients dont le départ a été enregistré ou qui sont assujettis à une restriction de services seront aiguillés vers un autre fournisseur ou vers des services de soutien appropriés.

### 7.8 VISITEURS

Les fournisseurs de refuge :

- a. élaboreront et mettront en œuvre une politique et une procédure à l'intention des visiteurs;
  - i. les fournisseurs de refuge peuvent choisir de refuser les visiteurs, mais doivent permettre l'accès aux employés d'organismes externes qui offrent du soutien sur place;
  - ii. les fournisseurs de refuge se réservent le droit de suspendre temporairement l'accès des visiteurs dans des circonstances exceptionnelles.
- b. tiendront un registre d'entrée et de sortie pour tous les visiteurs, y compris les employés d'organismes externes;
  - i. des exceptions peuvent être accordées par les fournisseurs aux employés d'organismes externes qui offrent régulièrement des services contractuels sur place et qui doivent travailler au refuge;
  - ii. les registres d'entrée et de sortie doivent être conservés pendant au moins un an.
- c. fourniront un motif valable à tout visiteur qui se voit refuser l'accès si les visiteurs sont généralement autorisés.

### 7.9 SERVICES EN FRANÇAIS

Les fournisseurs de refuge :

- a. devront, en leur qualité de fournisseur assurant un service public relativement à la contribution dans un domaine désigné dans l'annexe de la Loi sur les services en français, s'assurer que les services sont offerts à la fois en français et en anglais;
- b. informeront le public, notamment dans ses enseignes, ses avis et ses autres documents ainsi qu'en entamant la communication en français et en anglais, que les services et les communiqués qui sont offerts au public dans le cadre des activités du refuge sont disponibles dans les deux langues.

## 8 BESOINS ESSENTIELS ET SERVICES ALIMENTAIRES

Dans le cadre de la prestation de services d'hébergement d'urgence temporaire, les fournisseurs de refuge doivent s'assurer que les besoins essentiels des clients sont satisfaits, notamment en mettant à leur disposition de la literie, des articles de toilette, du matériel d'hygiène, de la nourriture ou une aire pour la préparation des repas, et d'autres articles divers. Les NRUO énoncent les exigences minimales en ce qui a trait aux besoins essentiels et aux services alimentaires.

### 8.1 LITERIE

- a. Les fournisseurs de refuge doivent offrir à chaque client de la literie propre, soit au mois un drap et une couverture pour un lit 1 place, un oreiller de taille normale, une taie d'oreiller et une serviette d'au moins 68,5 cm × 132 cm (27 po × 52 po), et ce, dès son admission.
  - i. De la literie supplémentaire est fournie, au besoin.
  - ii. Des draps pour lit d'enfant propres doivent être remis aux clients qui ont besoin d'un lit d'enfant.
- b. Les fournisseurs de refuge doivent établir un horaire régulier pour le lavage de la literie, des draps de lit d'enfant et des serviettes qui tient compte de l'usage, du degré de saleté et de la contamination.
  - i. Dans des circonstances exceptionnelles (p. ex. une éclosion), l'horaire doit être révisé et mis à jour, au besoin.
- c. Les fournisseurs de refuge doivent donner accès à une buanderie sur place ou avoir un contrat avec un service de blanchissage qui lave la literie et le linge de maison.
- d. Si les clients ont accès à une buanderie sur place et que des directives sur l'utilisation sécuritaire de l'espace sont fournies, les responsables des refuges peuvent demander aux clients de laver leur propre literie et leurs propres serviettes.
  - i. Les refuges peuvent fournir du savon à lessive ou demander aux clients qui ont une source de revenus d'acheter ces articles eux-mêmes.
  - ii. Les refuges peuvent imposer un montant symbolique aux clients pour l'utilisation des machines à laver.

## 8.2 ARTICLES DE TOILETTE ET HYGIÈNE

- a. Les fournisseurs de refuge doivent aider les clients à obtenir les articles dont ils ont besoin pour maintenir une bonne hygiène personnelle.
- b. Les fournisseurs de refuge doivent, convenablement, offrir à chaque client du savon, du shampooing, une brosse à dents, du dentifrice et des produits de rasage (p. ex. un rasoir), et ce, dès son admission ou dans les 12 heures suivantes.
- c. Les fournisseurs de refuge doivent, convenablement, offrir à chaque client des serviettes hygiéniques, des tampons et des produits d'incontinence, et ce, dès son admission.
- d. Les fournisseurs de refuge sont encouragés à fournir des articles de toilette et du matériel d'hygiène qui sont peu parfumés ou sans parfum et hypoallergéniques, dans la mesure du possible.
- e. Les fournisseurs de refuge doivent offrir des articles de toilette et du matériel d'hygiène en fonction des besoins du client, et ce, pendant toute la durée de son séjour au refuge.
  - i. Ils peuvent cesser de fournir ces produits si le client a un revenu et peut acheter ces articles lui-même.
  - ii. Les besoins en matière d'article de toilettes et de matériel d'hygiène d'une personne transgenre pourraient être plus grands que ceux d'autres clients, le fournisseur de refuge doit lui fournir des articles supplémentaires, au besoin.
  - iii. Dans des circonstances exceptionnelles, les fournisseurs de refuge pourraient devoir fournir des articles de toilette et du matériel d'hygiène à tous les clients pour respecter les recommandations de SPO.

## 8.3 VÊTEMENTS ET ARTICLES DIVERS

- a. En fonction de ses besoins, le client obtiendra de l'aide des fournisseurs de refuge pour trouver des chaussures et des vêtements de base qui sont appropriés pour la saison.
- b. En fonction des buts énoncés dans leur plan de services et des politiques du refuge, les clients peuvent recevoir le tarif de transport en commun (coupons d'OC Transpo).

## 8.4 SERVICES ALIMENTAIRES

Il incombe aux fournisseurs de refuge de veiller à ce que :

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

- a. les clients reçoivent trois repas par jour préparés conformément au Guide alimentaire canadien;
- b. les allergies alimentaires, les intolérances alimentaires, les restrictions alimentaires liées à une religion ou les régimes alimentaires prescrits par un professionnel de la santé soient pris en compte, dans la mesure du possible;
  - i. s'il est impossible de respecter de tels besoins, les fournisseurs de refuge doivent collaborer avec les clients pour élaborer un régime alimentaire qui répond à leurs besoins et comprend, sans s'y limiter, appliquer pour des allocations pour un régime alimentaire particulier ou un aiguillage vers des programmes de soutien nutritionnel;
- c. les clients qui manquent un repas servi au refuge pour une raison valable (p. ex. travail, études, rendez-vous médicaux, inscription tardive) reçoivent un repas à emporter;
- d. les responsables encouragent les clients qui semblent être sous-alimentés ou avoir un poids insuffisant à consulter un médecin;
  - i. si un billet du médecin l'exige, les responsables doivent offrir des portions de nourriture supplémentaire au client concerné;
- e. les clients, notamment les femmes qui sont enceintes et celles qui allaitent, et les personnes âgées, soient aiguillés vers des ressources de soutien nutritionnel (p. ex. programme prénatal, cuisine communautaire) pour compléter leur régime alimentaire, au besoin;
- f. la nourriture (y compris les dons d'aliments) soit entreposée, préparée et servie conformément à la Loi sur la protection et la promotion de la santé;
- g. un menu quotidien soit affiché dans un endroit bien en vue dans l'aire de repas ou près de cette aire; les allergènes (p. ex. arachides, noix, œufs et fruits de mer) pouvant se trouver dans les plats au menu y sont énumérés, accompagnés d'un avis indiquant si le refuge est en mesure de garantir ou non que les aliments sont sans allergènes.

Les fournisseurs de refuge qui n'offrent pas service de repas sur place doivent s'assurer que :

- h. les clients ont facilement accès à un espace approprié pour entreposer, préparer et consommer leurs repas.

### ***8.4.1 Clientes enceintes ou qui allaitent et clients qui ont des nourrissons***

- a. Les fournisseurs de refuge qui offrent un service alimentaire et viennent en aide à des femmes enceintes ou qui allaitent :
  - i. doivent élaborer et mettre en œuvre une politique sur la manipulation et l'entreposage du lait maternel exprimé et fournir un espace approprié pour son entreposage (p. ex. un réfrigérateur);
  - ii. ne doivent pas entreposer le lait maternel exprimé et les médicaments des clientes dans le même réfrigérateur;

- iii. doivent offrir à ces clientes de la nourriture supplémentaire lors des repas, des collations à n'importe quel moment entre les repas, une certaine souplesse quant à l'heure des repas, des options de menu et un espace sécuritaire pour entreposer les aliments achetés en vue de les aider à satisfaire leurs besoins alimentaires;
  - iv. doivent offrir des portions de nourriture supplémentaire, au besoin;
  - v. doivent aider les clientes à obtenir de la préparation ou de la nourriture pour nourrissons, au besoin.
- b. Les fournisseurs de refuge qui viennent en aide à des clients qui ont des nourrissons doivent mettre à leur disposition des options appropriées de nourriture pour leurs petits (p. ex. du lait, de la préparation pour nourrissons, des céréales enrichies de fer et des aliments cuits, mous et en purée).
  - c. Les fournisseurs de refuge doivent s'assurer que l'équipement et l'espace d'entreposage appropriés sont prévus pour la préparation et la nourriture pour nourrissons.

Les fournisseurs de refuge qui n'offrent pas de service de repas sur place doivent s'assurer que :

- d. les clients ont facilement accès à un espace approprié pour entreposer, préparer et consommer leurs repas.

### ***8.4.2 Repas spéciaux et adaptés***

- a. Les fournisseurs de refuge qui offrent des services alimentaires doivent s'assurer que des repas spéciaux ou adaptés sont prévus dans les situations suivantes :
  - i. un billet du médecin indique qu'un client doit suivre un régime alimentaire spécial ou restreint et des repas qui répondent à ses besoins doivent donc lui être offerts;
  - ii. les clients qui ne consomment pas de viande doivent pouvoir choisir des options végétariennes à base de protéines végétales (p. ex. des haricots, du beurre d'arachide ou des produits à base de soya).



## 9 ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

Les clients qui profitent des services offerts dans les refuges ont droit à des installations pour dormir, des toilettes, des endroits pour se laver, des salles à manger et un espace d'entreposage adéquats et appropriés. Les NRUO énoncent les paramètres et les ratios minimaux à respecter pour ces espaces.

### 9.1 DORTOIRS ET LITS

- a. Chaque client doit avoir un lit équipé d'un matelas et de la literie nécessaire ([la section 8.1 – Literie](#)).
  - i. Les lits de camp et les matelas de camping sont uniquement utilisés dans des circonstances exceptionnelles; ces circonstances doivent être énoncées dans la politique sur les limites de capacité habituelle et accrue ([voir la section 11.7 – Limites de capacité](#)) du refuge; on fournira la literie nécessaire aux clients.
- b. Dans les dortoirs, une surface de 3,5 mètres carrés (37,7 pieds carrés) est prévue par personne de 16 ans ou plus.
- c. Dans la mesure du possible, une distance de 2 mètres devrait être maintenue entre chaque lit, mais la distance minimale à maintenir est de 0,75 mètre (2,5 pieds) entre les lits (lits superposés, lits de camp ou matelas de camping) et de 1,1 mètre (3,6 pieds) entre le haut du cadre de lit et la partie la plus basse du cadre du lit du haut ou du plafond.
  - i. Lorsqu'une distance de séparation de deux mètres ne peut être maintenue, une barrière physique lavable doit être installée.
  - ii. Les fournisseurs de refuge devraient limiter l'utilisation des lits superposés et encourager les clients qui partagent un même espace à dormir la tête aux pieds.
  - iii. Les refuges pour familles n'ont pas à respecter les exigences en matière de séparation latérale dans les dortoirs lorsqu'une pièce est utilisée par une seule cellule familiale ou à un seul ménage.
- d. Les membres d'une même famille (sauf les couples) doivent posséder leur propre lit ou l'équivalent (p. ex. les bébés peuvent dormir dans un parc, les enfants sur un matelas ou un lit de camp).
- e. La disposition des lits d'enfants, des berceaux, des moisés et des lits doit :
  - i. prévoir le dégagement des voies et assurer la visibilité en cas d'évacuation d'urgence;
  - ii. être pensée de sorte à ne pas entraver les événements d'aération, les fenêtres, les portes, la plomberie ou ni les panneaux d'accès;

- iii. être pensée de sorte à ne pas exposer les clients à des risques existants ou potentiels.
- f. Les lits d'enfants, les berceaux, les moïses et les matelas utilisés pour les clients de moins de deux ans doivent être conformes aux caractéristiques énoncées dans le Règlement sur les lits d'enfant, berceaux et moïses (comme le stipule la Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation).
- g. Les fournisseurs de refuge doivent se doter d'un plan de remplacement des matelas documenté et consigné avec échéancier qui doit comprendre, au minimum, un calendrier d'inspection pour déceler la présence de punaises de lit et de défauts courants (p. ex. des taches, des déchirures, de l'usure).

### 9.2 TOILETTES

- a. Il y a un lavabo et une toilette par groupe de 15 clients.
  - i. Les urinoirs peuvent compter pour la moitié du nombre de toilettes requises dans les salles de bains des hommes.
  - ii. Les lavabos, les toilettes et les urinoirs doivent être séparés par une distance de deux mètres; s'il est impossible de respecter cette distance, une barrière physique lavable doit être installée.
- b. Les cabines de toilettes sont munies d'une serrure qui peut être facilement déverrouillée de l'extérieur en cas d'urgence.
- c. Les salles de bains et les douches sont munies de serrures qui peuvent être facilement déverrouillées de l'extérieur en cas d'urgence.
- d. Chaque baignoire ou douche est munie d'une surface ou d'un tapis antidérapant.
- e. Il y a une baignoire ou douche par groupe de 20 clients.
- f. En ce qui concerne les familles, les toilettes et les douches doivent conférer une certaine intimité (p. ex. des toilettes ou des douches privées ou munies d'une serrure, ou des toilettes familiales).
- g. Chaque client doit recevoir au moins une serviette pour la douche.
  - i. Si les clients n'ont pas accès à une buanderie, les serviettes doivent être changées une fois par semaine ou plus souvent, au besoin.
- h. Les fournisseurs de refuge doivent approvisionner adéquatement chaque salle de bains avec du papier de toilette, du savon liquide pour les distributeurs, des serviettes en papier ou un sèche-mains automatique, à moins que tous les clients aient la responsabilité d'acheter leurs propres fournitures.

### 9.3 AIRE DE REPAS

- a. Le nombre de places assises dans les aires de repas doit être suffisant pour que l'ensemble des clients puissent y manger confortablement.

- b. L'espace prévu pour les places assises dans l'aire de repas devrait être suffisant pour accueillir l'ensemble des clients du refuge en même temps; cependant, les refuges de plus grande capacité pourraient devoir planifier plus d'un service pour respecter les recommandations en matière de santé publique actuelles.
- c. Les éléments suivants doivent être affichés dans un endroit bien en vue dans l'aire de repas :
  - i. le menu quotidien ou hebdomadaire;
  - ii. un avis indiquant si le refuge est en mesure de garantir ou non que les aliments sont sans allergènes.

### **9.4 AUTRES CARACTÉRISTIQUES DES INSTALLATIONS**

- a. Les clients peuvent entreposer leurs effets personnels dans un espace sécuritaire.
- b. Les fournisseurs de refuge doivent installer des couvre-fenêtres et les entretenir pour assurer le confort et la vie privée des clients.
- c. Les fournisseurs de refuge doivent veiller à ce que des contenants pour objets tranchants soient accessibles sur le site et qu'ils soient protégés contre les altérations (p. ex. en installant une grille qui laisse entrer les objets tranchants autour du contenant), et encourager leur utilisation.
- d. Les fournisseurs de refuge doivent veiller à ce que les dortoirs désignés soient physiquement séparés des aires de repas et des autres aires communes, sauf si l'utilisation d'installations alternatives pour dormir est approuvée (p. ex. en cas de conditions météorologiques exceptionnelles ou lorsque la Ville en fait la demande).

# 10 GESTION DE CAS, MESURES DE SOUTIEN ET SERVICES

Les fournisseurs de refuge offrent des services d'hébergement, de gestion de cas et d'autres services de soutien temporaires aux clients, dans un environnement sécuritaire et exempt de jugement, de mauvais traitement, de harcèlement, de discrimination et de violence. La prestation de ces services doit être menée d'une façon qui favorise le respect, la dignité, l'inclusion, l'acceptation et la courtoisie. Les services de gestion de cas périodiques et continus, qu'ils soient officiels ou informels, permettent d'évaluer les besoins des clients et leurs objectifs en matière de logement.

## 10.1 GESTION DE CAS

Les fournisseurs de refuge doivent offrir à leurs clients des services de gestion de cas et des plans de services axés sur l'hébergement. Dans le cadre de la gestion de cas, le personnel des refuges doit :

- a. rencontrer chaque client dans les 72 heures qui suivent son admission au refuge;
  - i. notamment pour discuter des options de détournement.
- b. aiguiller rapidement et adéquatement les personnes vers des fournisseurs de services autochtones, s'il y a lieu;
- c. examiner les renseignements recueillis au moment de l'admission pour en vérifier l'exactitude ([voir la section 7.2 – Enregistrement/Admissions](#));
  - i. ajouter dans le SISA tout nouveau renseignement ou toute mise à jour.
- d. collaborer avec les clients pour documenter un plan de services en menant une évaluation initiale de leurs besoins, forces, défis et préférences au plus dans les 14 jours suivant leur admission;
  - i. ajouter au SISA tout renseignement supplémentaire.

### 10.1.1 *Plans de services*

- a. Le plan de services d'un client doit être conforme à l'approche Logement d'abord et doit comprendre un outil d'évaluation désigné par la Ville afin de favoriser l'accès coordonné. Les fournisseurs de services autochtones doivent élaborer ou approuver l'outil d'évaluation utilisé pour les clients autochtones afin de veiller à ce qu'il soit adapté sur le plan culturel. En outre, ces plans doivent comprendre un plan de logement exhaustif et un plan financier, et peuvent également servir à déterminer, notamment, mais sans s'y limiter, :
  - i. la ou les raisons expliquant le recours au service;

- ii. les antécédents en ce qui concerne le logement, la situation d'itinérance et les besoins d'hébergement actuels;
  - iii. les préoccupations du client;
  - iv. les membres de la famille ou du ménage qui ne sont pas au refuge;
  - v. les mesures de soutien spécialisées offertes aux clients autochtones ([voir la section 10.5.5](#)) les clients de la communauté LGBTQ2S ([voir la section 10.5.4](#)), les aînés, les anciens combattants et les jeunes indépendants ([voir la section 10.5.2](#));
  - vi. les éléments culturels et linguistiques à prendre en compte en ce qui concerne l'interprétation ou à la communication;
  - vii. les questions de capacités ou de mobilité;
  - viii. les besoins en matière de pièces d'identité;
  - ix. les besoins en services de soutien pour les problèmes de santé et de santé mentale;
  - x. les besoins en services de soutien pour les problèmes de consommation de substances et de réduction des méfaits;
  - xi. les besoins en services de soutien financier relativement au plan de logement du client;
  - xii. les antécédents professionnels et les besoins relatifs à l'employabilité;
  - xiii. les objectifs et les mesures de soutien en matière d'éducation;
  - xiv. les questions juridiques qui touchent le client;
  - xv. les besoins en services et mesures de soutien relativement aux habiletés à la vie quotidienne, incluant les besoins essentiels;
  - xvi. les services et les mesures de soutien offerts par d'autres organisations.
- b. Les fournisseurs de refuge doivent donner au client un exemplaire du plan de services, sur demande.

### 10.1.2 *Examens du plan de services*

- a. À tout le moins, les fournisseurs de refuge doivent tenter raisonnablement de tenir des rencontres bimensuelles avec chaque client pour examiner ou mettre à jour son plan de services pendant la durée de son séjour au refuge.
- b. Lors de la création d'un plan de services ou de son examen avec un client, les fournisseurs de refuge doivent :
  - i. déterminer en collaboration avec le client les réalisations, les obstacles, les buts et les priorités;
  - ii. diviser ces buts en objectifs SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels), y compris les buts immédiats et à moyen et à long terme;
  - iii. désigner qui doit prendre part à certaines activités (p. ex. conférences de cas, aiguillage, défense des droits);
  - iv. choisir la personne responsable de chaque mesure ou activité;

- v. mettre en œuvre des étapes en collaboration avec le client et les intervenants concernés pour atteindre les buts établis;
  - vi. fournir une orientation en matière de résolution de problèmes et de développement des compétences;
  - vii. évaluer les progrès réalisés et mettre à jour le plan de services au début de chaque rencontre et au moment de la transition vers un autre service (c.-à-d. nouveau programme de soutien, service de soutien ou fournisseur de service).
- c. Au moment du départ prévu d'un client, le personnel du refuge doit :
- i. fournir au client des renseignements par écrit et de l'aide en ce qui a trait aux ressources adaptées aux prochaines étapes de son plan de services, notamment les services communautaires et les services de soutien à la personne.

### 10.1.3 *Communication avec les clients et documentation*

- a. Les fournisseurs de refuge doivent documenter toutes les rencontres avec le client d'une façon claire et uniforme, et ajouter les notes du plan de services à son dossier; au minimum, ces notes doivent comprendre les renseignements suivants :
- i. la date de la rencontre;
  - ii. la date de création de la ou des notes;
  - iii. le lieu de la rencontre;
  - iv. le nom et le poste de la personne qui laisse la ou les notes;
  - v. un résumé détaillé des discussions tenues au cours de la rencontre;
  - vi. la consignation par écrit des prochaines étapes;
  - vii. les coordonnées des tiers nommés dans la ou les notes;
  - viii. les visites de logement ou les rencontres pour signer un bail auxquelles le client a pris part ou auxquelles il ne s'est pas présenté, y compris avec d'autres services de soutien, organismes, tiers, etc.;
  - ix. les rendez-vous manqués avec le personnel du refuge;
  - x. la consignation par écrit des raisons pour lesquelles les rencontres bimensuelles n'ont pas eu lieu, le cas échéant;
  - xi. la copie numérisée ou un exemplaire des documents à l'appui pertinents;
- b. La documentation est assujettie à la législation sur la protection de la vie privée.

## 10.2 **SANTÉ DES CLIENTS ET SANTÉ MENTALE**

Les fournisseurs de refuge doivent aider les clients à combler leurs besoins en matière de soins de santé physique et mentale.

À tout le moins, les fournisseurs de refuge doivent :

- a. aider les clients à trouver des services de soutien appropriés et les aiguiller lorsque le refuge ne peut fournir les services requis en matière de santé et de santé mentale;
- b. approuver les demandes de prolongation du couvre-feu ou de sortie autorisée pour les clients qui souhaitent recevoir des services de santé ou de santé mentale non-urgents dans un autre établissement, conformément à [la section 7.4 - Couvre-feu et sortie autorisée](#);
- c. déployer tous les efforts nécessaires pour répondre aux besoins des clients malades de leur refuge en leur accordant l'accès aux dortoirs pendant le jour, tel qu'il est décrit à [la section 7.3 - Accès aux dortoirs pendant le jour](#);
- d. donner des portions de nourriture supplémentaires aux clients qui ont reçu un diagnostic d'un médecin indiquant qu'ils sont sous-alimentés ou qu'ils ont un poids insuffisant (si le refuge offre un service de repas), comme il est décrit à [la section 8.4 - Services alimentaires](#).

Un fournisseur de refuge qui souhaite aiguiller le client vers un autre fournisseur peut consulter [la section 7.5 – Aiguillages](#).

### 10.2.1 Réduction des méfaits

Les stratégies de réduction des méfaits sont axées sur la personne, sont exemptes de jugement et visent à s'assurer que les personnes qui consomment des substances sont traitées avec dignité et respect. Cette pratique est conforme aux principes de l'approche générale Logement d'abord, qui met l'accent sur l'offre de logement et de mesures de soutien fournies sans condition préalable ou exigences aux personnes qui acceptent un traitement pour régler un problème de santé mentale ou de consommation de substances.

À la demande d'un client, les fournisseurs de refuge doivent offrir des services en matière de réduction des méfaits et des services de soutien connexes; s'ils ne fournissent pas ce genre de services, ils doivent aiguiller les clients vers des organisations qui offrent :

- a. des services d'injection ou de consommation supervisée;
- b. du matériel d'injection sécuritaire;
- c. de l'équipement d'inhalation sécuritaire;
- d. la distribution de naloxone et de la formation sur le sujet;
- e. des produits de sexualité à risques réduits;
- f. le dépistage des infections transmissibles sexuellement, du VIH, de l'hépatite B et de l'hépatite C;
- g. des vaccins gratuits;
- h. des services de traitement des dépendances;
- i. des programmes de gestion de l'alcool;
- j. des services de soutien pour l'abandon du tabac.

### 10.2.2 *Abstinence*

Les fournisseurs de refuge qui administrent des programmes dont le modèle est fondé sur l'abstinence doivent :

- a. déterminer comment l'abstinence est définie dans le cadre de leurs programmes et sur le site;
- b. soumettre une description détaillée du modèle de service à la Ville;
- c. définir dans quelle mesure ils peuvent offrir un service aux clients qui continuent de consommer des substances.

### 10.2.3 *Médicaments des clients*

- a. Les fournisseurs de refuge doivent élaborer, mettre en œuvre et évaluer fréquemment les politiques et procédures écrites pour s'assurer que leurs clients ont accès à leurs médicaments sur ordonnance et en vente libre au besoin.
- b. Seuls les membres du personnel autorisés ou le client concerné ont accès aux médicaments.
- c. À tout le moins, les fournisseurs de refuge doivent :
  - i. dresser l'inventaire de tous les médicaments et les étiqueter adéquatement;
  - ii. conserver les médicaments dans des contenants distincts;
  - iii. conserver les médicaments dans un espace sécuritaire (p. ex. un casier ou un tiroir verrouillé dans la chambre du client) en tout temps, sauf lorsque les médicaments sont utilisés ou administrés.
- d. Les fournisseurs de refuge qui entreposent les médicaments pour les clients doivent également :
  - i. ranger les médicaments dans un espace sécuritaire auquel seul le personnel autorisé a accès (p. ex. un chariot de médicaments verrouillé ou un classeur verrouillé dans un bureau);
  - ii. remettre les médicaments seulement aux clients à qui ils ont été prescrits, et une inscription est faite dans les registres chaque fois qu'un médicament d'ordonnance est remis à un client (p. ex. feuille d'administration des médicaments);
  - iii. remettre aux clients leurs médicaments lors de leur départ et, si c'est possible, leur demander de signer un reçu.
- e. Les fournisseurs de refuge ne doivent pas interdire ni confisquer les articles suivants aux clients :
  - i. des médicaments de prescription vitaux (p. ex. EpiPen, comprimés de nitroglycérine, inhalateurs pour l'asthme, insuline) et la naloxone;
  - ii. des hormones sous ordonnance pour les clients transgenres.
- f. Les fournisseurs de refuge doivent offrir un espace réfrigéré sécuritaire dans une zone d'accès réglementée dont l'usage est réservé à l'entreposage des médicaments qui doivent être conservés au réfrigérateur.



- g. Les fournisseurs de refuge doivent éviter de ranger les médicaments dans le même réfrigérateur que celui qui est utilisé pour entreposer le lait maternel exprimé ou la nourriture.
- h. Les fournisseurs de refuge doivent :
  - i. préciser pendant combien de temps les médicaments non réclamés, non utilisés ou périmés seront conservés avant d'être éliminés de manière adéquate;
  - ii. traiter tous les médicaments non réclamés, non utilisés ou périmés comme des déchets dangereux et les apporter dans une pharmacie, ou organiser leur collecte et leur élimination par un tiers.
- i. Les fournisseurs de refuge doivent respecter les règlements et les politiques de la Ville sur l'élimination adéquate des seringues et encourager les clients à faire de même.

### 10.3 CONTRIBUTIONS

Chaque année, ou lorsque cela est jugé nécessaire, la Ville fournira une mise à jour des Lignes directrices sur les contributions à l'intention de tous les refuges.

Il incombe aux fournisseurs de refuge de s'acquitter des tâches suivantes dans un délai de 30 jours :

- a. passer en revue la situation financière de chaque client pour déterminer s'il est en mesure de participer financièrement à son séjour;
- b. recueillir les contributions versées par les clients, le cas échéant;
- c. consigner les contributions des clients dans le SISA;
- d. surveiller les revenus des clients et mettre à jour le SISA pour en tenir compte.

### 10.4 PROGRAMME D'ÉPARGNE

Les fournisseurs de refuge qui offrent un programme d'épargne à l'interne dans le cadre de leurs services de gestion de cas doivent :

- a. élaborer et mettre en œuvre une politique et une procédure sur les épargnes des clients, notamment en ce qui concerne :
  - i. la collecte et la protection des fonds des clients;
  - ii. l'enregistrement et le versement des fonds des clients;
  - iii. la gestion des fonds abandonnés par les clients;
  - iv. la désignation des membres du personnel qui sont autorisés par le fournisseur de refuge à accéder aux fonds du client.
- b. déterminer les objectifs d'épargne avec les clients dans le cadre de la gestion de cas;

- c. s'assurer que les clients ont accès à leurs économies pendant les heures de services, et ce, peu importe leurs objectifs d'épargne;
- d. collaborer avec les clients pour ouvrir un compte bancaire s'ils n'ont pas de compte actif;
- e. travailler avec les clients pour qu'ils prennent part à des programmes de tutelles ou qu'ils utilisent les services du Bureau du Tuteur et curateur public lorsque de telles mesures de soutien sont appropriées.

### **10.5 GESTION DE CAS, MESURES DE SOUTIEN ET SERVICES - AUTRES FACTEURS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION**

#### *10.5.1 Clients handicapés*

Conformément aux exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, les fournisseurs de refuge doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour tenir compte des besoins des clients handicapés.

- a. Les fournisseurs de refuge sont tenus de respecter les exigences énoncées dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.
  - i. Ils doivent notamment s'assurer que tous les employés, bénévoles et agents contractuels qui traitent avec le public reçoivent une formation sur la prestation de services aux personnes handicapées.
- b. Les restrictions et les limites en matière de services doivent seulement être imposées dans la mesure autorisée par le Code des droits de la personne de l'Ontario.
  - i. Lorsqu'un handicap limite l'accès d'une personne aux services d'un refuge, des tentatives doivent être faites pour prendre ou trouver d'autres dispositions temporaires, y compris l'aiguillage vers des refuges ou des logements de transition.
- c. Les fournisseurs de refuge doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour tenir compte des besoins des clients handicapés qui sont accompagnés de leur animal d'assistance.
- d. Les fournisseurs de refuge doivent s'assurer que l'information sur leurs services est accessible de diverses façons pour permettre aux personnes handicapées d'en prendre connaissance, sur demande.
- e. Les fournisseurs de refuge doivent s'employer à éliminer les obstacles réels ou perçus qui empêchent les personnes vivant avec un handicap, quel qu'il soit (p. ex. déficit cognitif, incapacité physique, maladie mentale), d'accéder aux services du refuge.

- f. Les plans d'évacuation doivent comprendre des procédures sur l'évacuation des clients à mobilité réduite ou qui ont un autre handicap.

### 10.5.2 *Jeunes indépendants*

- a. Les fournisseurs de refuge qui œuvrent auprès des jeunes de 16 ou 17 ans en situation d'itinérance doivent offrir les options suivantes à ceux qui n'ont pas d'endroit où passer la nuit. Ces options doivent faire l'objet d'une discussion axée sur la sécurité avec le jeune et être présentées dans l'ordre suivant :
  - i. la possibilité de réconciliation avec la famille;
  - ii. la possibilité de dormir chez un ami ou d'autres membres de la famille;
  - iii. la possibilité de conclure une Entente sur les services volontaires pour les jeunes avec la Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa;
  - iv. l'admission du jeune au refuge.
- b. La Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa doit être avisée lorsqu'un jeune indépendant de moins de 16 ans entre en contact avec un fournisseur de refuge, que ce soit à ses locaux ou dans la rue. Les fournisseurs de refuge doivent respecter les exigences en matière de rapports de la Loi sur les services à l'enfance et à la famille.
- c. L'approche Logement d'abord peut être modifiée pour les jeunes résidents qui composent peut-être avec d'importants changements comportementaux (p. ex. physiques, cognitifs, affectifs et sociaux) ou qui doivent acquérir des aptitudes à la vie quotidienne pour être autonomes.
  - i. Il pourrait notamment s'agir d'avoir recours à d'autres types d'hébergement, d'accorder la priorité au rétablissement des liens familiaux ou à la réunification familiale ou encore de prioriser les mesures de soutien favorisant le développement des jeunes dans le plan de services ou de logement du client.

### 10.5.3 *Services aux enfants*

Il incombe à chaque responsable et employé des refuges de signaler tout cas présumé de mauvais traitement ou de négligence à l'égard d'un enfant et de respecter les exigences établies dans la Loi sur les services à l'enfance et à la famille. Ils doivent travailler en collaboration avec les agences de protection de l'enfance.

- a. Les fournisseurs de refuge pour familles doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver la cellule familiale ou le ménage.
  - i. Les responsables des refuges pour familles doivent assigner une chambre par cellule familiale ou ménage.
  - ii. Les refuges pour familles n'ont pas à respecter les exigences en matière de séparation latérale dans les dortoirs ([voir la section 9.1 – Dortoirs et lits](#)) lorsqu'une pièce est assignée à une seule cellule familiale ou à un seul foyer.

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

- b. Les fournisseurs de refuge pour familles doivent aviser les parents ou les tuteurs des points suivants :
  - i. les parents ou tuteurs sont responsables en tout temps du comportement de leurs enfants;
  - ii. les enfants d'âge scolaire doivent être inscrits à l'école pendant leur séjour au refuge;
  - iii. il incombe aux employés des refuges de signaler tout cas présumé de mauvais traitement ou de négligence à l'égard d'un enfant en vertu de la Loi sur les services à l'enfance et à la famille.
- c. Les fournisseurs de refuge pour familles doivent aider et encourager les parents ou les tuteurs à :
  - i. s'investir et à participer aux programmes pour enfants avec leurs enfants;
  - ii. discipliner les enfants dont ils ont la charge sans utiliser la violence;
  - iii. respecter les pratiques de santé et de sécurité des enfants afin de prévenir les blessures.
- d. Les fournisseurs de refuge doivent élaborer et mettre en œuvre une politique et une ou des procédures sur la sécurité des enfants, notamment en ce qui concerne :
  - i. les procédures sur les excursions et les enfants perdus;
  - ii. les ratios personnel-enfant en matière de surveillance par tranche d'âge;
  - iii. le signalement des cas présumés de mauvais traitement ou de négligence à l'égard d'un enfant;
  - iv. le nombre maximal d'enfants qu'un client peut garder en même temps;
  - v. la marche à suivre lorsqu'un parent ou un tuteur ne revient pas chercher son ou ses enfants;
  - vi. la marche à suivre si un enfant tombe malade ou se blesse;
  - vii. les comportements ou les gestes inappropriés des enfants, y compris l'utilisation de la violence.
- e. Les fournisseurs de refuge pour familles doivent :
  - i. conserver des provisions de couches jetables pour les bébés et tout-petits et de la préparation pour nourrisson en cas d'urgence;
  - ii. s'assurer que chaque table à langer située dans un endroit public ou une aire commune se trouve à proximité d'un lavabo qui est doté d'eau chaude et froide, de savon et de serviettes en papier;
  - iii. laver et désinfecter régulièrement les tables à langer.
- f. Les fournisseurs de refuge doivent offrir une gamme d'activités adaptées au développement des enfants dans le refuge ou fournir des renseignements sur de telles activités tenues dans la communauté environnante.
- g. Les fournisseurs de refuge doivent obtenir le consentement écrit des parents ou tuteurs avant qu'un enfant puisse participer à un programme ou une activité.
- h. Les membres du personnel des refuges pour familles qui organisent ou supervisent les excursions, ou qui accompagnent les groupes lors de ces

sorties, doivent, à tout le moins, examiner leur politique sur la sécurité des enfants et leur procédure relative aux enfants perdus avant le départ.

- i. Les fournisseurs de refuge pour familles doivent veiller à ce qu'au moins un membre du personnel présent lors d'une excursion ou d'une sortie possède un certificat de secourisme général et de réanimation cardio-respiratoire de niveau C pour les bébés et les enfants.
- j. Les fournisseurs de refuge pour familles doivent s'assurer que les jouets et le matériel d'activité du refuge :
  - i. sont sécuritaires, parfaitement fonctionnels et assez gros pour éviter qu'un enfant ne les avale ou ne s'étouffe;
  - ii. sont lisses, non poreux et complètement lavables, et qu'ils ne retiennent pas l'eau.

### 10.5.4 *Clients de la communauté LGBTQ2S*

Les fournisseurs de refuge doivent :

- a. élaborer et mettre en œuvre une politique qui décrit en détail la façon dont les services sont offerts aux clients de la communauté LGBTQ2S de sorte que leur sécurité et leur dignité soient préservées et qui stipule que les personnes ayant des identités et des expressions de genre variées sont les bienvenues;
  - i. fournir un exemplaire de la politique officielle ou sa version simplifiée aux clients qui en font la demande.
- b. aiguiller rapidement et adéquatement les personnes vers les fournisseurs de services ou de soins de santé qui soutiennent la communauté LGBTQ2S, s'ils ne peuvent offrir ces services eux-mêmes;
- c. lutter contre le harcèlement à l'égard des clients de la communauté LGBTQ2S en gérant les comportements inappropriés et en appliquant une politique de tolérance zéro en ce qui concerne la discrimination liée à l'identité de genre ou à l'orientation sexuelle;
- d. demander aux clients de spécifier leur identité de genre plutôt que de se baser sur des hypothèses, tout en reconnaissant l'existence du spectre de genre;
- e. reconnaître l'identité et l'expression de genre auxquelles s'identifie un client;
  - i. le personnel doit utiliser le nom et les pronoms choisis par un client, et ce, lors de chaque interaction;
- f. s'assurer que les services sont offerts aux clients en fonction du genre auquel ils s'identifient;
- g. appuyer le choix des clients transgenres d'utiliser les dortoirs réservés au genre auquel ils s'identifient ou qui sont préférables pour la préservation de leur sécurité et de leur dignité;
  - i. lorsqu'un client transgenre craint pour sa sécurité ou sa dignité, les fournisseurs de refuge doivent accéder aux demandes présentées pour obtenir un lit dans une chambre non genrée ou privée, si possible, ou dans

- un dortoir qui, selon le client, préservera le mieux sa sécurité et sa dignité, peu importe son identité de genre.
- h. fournir des articles de toilette et du matériel d'hygiène en fonction des besoins du client, et ce, tout au long de son séjour au refuge;
    - i. ils peuvent cesser de fournir ces produits si un client a un revenu et peut acheter ces articles lui-même;
    - ii. les besoins en matière d'article de toilettes et de matériel d'hygiène d'une personne transgenre pourraient être plus grands que ceux d'autres clients; le fournisseur de refuge doit lui fournir des articles supplémentaires, au besoin.
  - i. prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que la vie privée des clients est respectée pendant leur douche;
    - i. ils doivent s'assurer que les douches communes sont équipées de rideaux ou d'un dispositif équivalent pour respecter l'intimité des clients transgenres, ou leur donner un accès privé à cet espace lors d'une plage horaire différente;
  - j. traiter les hormones prescrites aux clients transgenres comme tout autre médicament et ne pas les considérer comme une substance interdite ni les confisquer.

### 10.5.5 *Clients autochtones*

Les fournisseurs de refuge doivent :

- a. créer un environnement qui favorise l'auto-identification des Autochtones et demander directement aux clients s'ils sont membres d'une Première Nation ou s'ils sont Inuits ou Métis;
- b. reconnaître le fait qu'un client s'identifie comme Autochtone;
- c. aiguiller rapidement et adéquatement les personnes vers des fournisseurs de services autochtones, s'il y a lieu;
- d. élaborer et mettre en œuvre une politique qui décrit en détail la façon dont les clients qui s'identifient en tant qu'Autochtones sont orientés vers des services adaptés à la culture et la rapidité de l'aiguillage vers des fournisseurs de services autochtones;
  - i. fournir un exemplaire de cette politique ou sa version simplifiée aux clients qui en font la demande.

# 11 SANTÉ ET SÉCURITÉ

Un rôle clé dans la prestation des services de refuges consiste à assurer la santé et la sécurité de tous les clients et employés, ce qui comprend la mise à jour et la mise en place de politiques, de procédures et de plans appropriés. Les NRUO énoncent les normes minimales en matière de santé et de sécurité que tous les fournisseurs de refuge doivent respecter.

## 11.1 NORMES DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

### 11.1.1 Premiers soins

- a. Le fournisseur de refuge :
  - i. veille à ce que le personnel détienne un certificat de secourisme et de RCR (niveau C) à jour, conformément à [la section 13.6.3 – Formation](#)
  - ii. veille à ce que le refuge dispose d'une trousse de premiers soins approuvée et qu'une trousse portative soit emportée lors de sorties, d'une manière qui respecte les exigences de la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail;
  - iii. dans le cas des fournisseurs de refuge pour familles, le niveau de formation approprié doit comprendre le certificat de secourisme et de RCR (niveau C) pour les enfants et les nourrissons.

### 11.1.2 Sécurité générale

- a. Les fournisseurs de refuge doivent déterminer les ratios des effectifs adéquats pour assurer la sécurité du personnel et des clients et pour offrir la prestation des services dans son installation;
  - i. la Ville pourrait exiger des ratios des effectifs minimaux dans les ententes de services conclues avec les fournisseurs de refuge.
- b. Au moins deux membres du personnel sont en poste en tout temps pendant les heures d'ouverture d'un refuge (à moins que la Ville n'ait accordé une exception par écrit);
  - i. lorsqu'ils sont en poste, tous les membres du personnel doivent être vigilants et attentifs aux activités du refuge;
  - ii. il est interdit de dormir pendant son quart de travail.
- c. Le personnel des refuges effectuera régulièrement des tournées pendant tous les quarts de travail des refuges et les documentera;
  - i. les tournées comprennent, sans s'y limiter, l'inspection des lits, des salles de bains, ainsi que des entrées et sorties pour s'assurer qu'elles sont sécurisées et non obstruées.

- d. Les fournisseurs de refuge élaboreront et mettront en œuvre une politique et une procédure d'inspection du lit, de la chambre ou des effets personnels d'un client si une telle inspection est jugée nécessaire afin de garantir la sécurité du personnel et des clients et de s'assurer que la propriété est en bon état.

### 11.1.3 Sécurité des bâtiments

- a. Les sorties de secours doivent être munies d'une alarme avertissant le personnel de toute entrée ou sortie non autorisée;
- b. Tous les fournisseurs de refuge doivent se conformer au résultat de l'inspection sanitaire annuelle effectuée par SPO;
- c. Les ordures sont entreposées de manière à éviter l'infestation d'insectes ou de rongeurs;
- d. Les refuges doivent veiller à ce que les dangers pour l'environnement, comme les substances chimiques et les produits de nettoyage, soient placés en lieu sûr et entreposés en toute sécurité;
- e. Les personnes qui utilisent des matières dangereuses doivent être informées des dangers associés aux produits et de leur protocole de manipulation, d'entreposage et d'élimination sécuritaires ([voir la section 13.6.3 – Formation](#)).

### 11.1.4 Sécurité-incendie

- a. Une inspection annuelle de prévention des incendies doit être effectuée par un fournisseur certifié;
- b. Un plan de sécurité-incendie doit être préparé, soumis aux Services des incendies aux fins d'approbation, et mis en œuvre;
- c. Un plan d'évacuation en cas d'urgence ou d'incendie doit être en place;
- d. Le personnel doit connaître le plan d'évacuation en cas d'urgence ou d'incendie et l'expliquer à chaque client à son admission ou dès que possible;
- e. Les diagrammes illustrant le plan d'évacuation doivent être affichés bien en vue sur les murs ou les portes de tous les dortoirs et toutes les aires communes;
- f. Le fournisseur de refuge doit s'assurer que les exercices d'évacuation sont effectués tous les mois et consignés dans un registre tenu sur place;
- g. Il est interdit de fumer et de vapoter dans toutes les zones intérieures du refuge et dans le périmètre tel qu'il est indiqué dans la Loi favorisant un Ontario sans fumée (LFOSF);
  - i. les zones fumeurs extérieures désignées devront également être conformes aux règlements établis par la LFOSF et aux règlements municipaux applicables.

### 11.1.5 Salubrité des aliments

Le fournisseur de refuge s'assure de ce qui suit :



- a. Le personnel et les bénévoles sont formés pour respecter les niveaux de propreté les plus élevés possible dans les aires de préparation et d'entreposage des aliments, conformément au Règlement de l'Ontario sur les dépôts d'aliments.
- b. À tout le moins, SPO procède à des inspections annuelles de la salubrité des aliments, et toutes les demandes découlant de ces inspections sont traitées;
  - i. les fournisseurs de refuge donneront des copies des inspections de la salubrité des aliments aux Services du logement sur demande.
- c. Lors de la préparation des aliments, au moins un membre actuel du personnel en service, dont la fonction est d'aider ou de préparer les aliments, a un certificat de manipulation des aliments approuvé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée;
- d. Chaque refuge doit élaborer et mettre en œuvre une politique sur les dons alimentaires jugée satisfaisante par SPO; elle doit figurer au dossier de la Ville et être soumise de nouveau si elle est révisée;
  - i. dans des circonstances exceptionnelles, SPO peut recommander ou exiger l'apport de changements à la politique sur les dons alimentaires du fournisseur de refuge.

### 11.2 ARMES ET ARTICLES INTERDITS

- a. Les fournisseurs de refuge doivent élaborer et mettre en œuvre une politique et une procédure concernant les armes et les articles interdits;
  - i. la politique doit faire référence à l'entreposage et aux retours, à la confiscation, à la manipulation sécuritaire et à l'élimination lorsque de tels articles sont apportés à l'intérieur du refuge ou sur sa propriété;
  - ii. les articles interdits peuvent comprendre, sans s'y limiter, l'alcool, les drogues et les accessoires pour la consommation de drogues.
- b. Le personnel peut demander aux clients de montrer les articles qu'ils apportent dans le refuge et peut refuser l'admission du client s'il ne se conforme pas à la demande;
- c. Le personnel peut refuser l'admission d'un client s'il a des motifs raisonnables de croire que le client est en possession d'une arme ou d'un article interdit;
- d. Les fournisseurs de refuge doivent demander conseil au Service de police d'Ottawa lorsqu'ils confisquent des armes ou d'autres articles interdits, les rangent en lieu sûr et en disposent.

### 11.3 CONTRÔLE DES INFECTIONS

Les fournisseurs de refuge doivent mettre en place un programme de prévention et de contrôle des infections (PCI) afin de prévenir et de réduire le risque de transmission de

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

maladies aux clients et au personnel. Dans le cadre du programme de PCI, les fournisseurs de refuge devront, à tout le moins :

- a. élaborer des politiques et des procédures de PCI en collaboration avec SPO;
- b. veiller à ce que le personnel et les gestionnaires du programme reçoivent une formation continue sur les pratiques de base, le nettoyage de l'environnement et la désinfection;
  - i. consulter le Guide de prévention et de contrôle des infections dans les services aux sans-abri, qui décrit les pratiques exemplaires en matière de prévention et de contrôle des infections;
  - ii. surveiller régulièrement les sites Web de SPO et de Santé publique Ontario pour obtenir les renseignements, les documents, les pratiques et les procédures les plus à jour.
- c. offrir de l'équipement de protection individuelle (p. ex. lunettes, gants jetables, blouses, masques médicaux) à tous les membres du personnel et clients, au besoin;
  - i. les fournisseurs de refuge veilleront à ce que le personnel reçoive une formation sur l'utilisation appropriée de l'équipement de protection individuelle, y compris les techniques pour mettre et enlever l'équipement.
- d. promouvoir le lavage fréquent et adéquat des mains auprès du personnel et des clients afin de réduire la propagation des maladies transmissibles;
- e. fournir un désinfectant pour les mains à base d'alcool contenant au moins 70 % d'alcool afin de compléter le lavage des mains dans les zones à fort contact (p. ex. la réception et l'aire de repas) et dans le cas où un poste de lavage des mains ou un lavabo réservé à ce processus n'est pas disponible;
  - i. les fournisseurs de refuge prendront également des mesures appropriées pour contrôler ou prévenir l'utilisation abusive ou la mauvaise utilisation des produits.
- f. encourager un client qui semble malade ou qui semble souffrir d'une maladie qui présente un risque pour la santé pour d'autres clients à recevoir un traitement médical et, dans la mesure du possible, s'occuper de l'aiguillage vers des ressources médicales communautaires;
  - i. les fournisseurs de refuge doivent surveiller les tendances inhabituelles liées aux maladies et en aviser SPO au 613-580-6744, poste 26325, lorsqu'un certain nombre de cas durent plus de quelques jours;
  - ii. les fournisseurs de refuge doivent remplir un rapport d'incident grave conformément à la [section 11.8](#), mais omettre les renseignements d'identification du client pour protéger ses renseignements personnels.
- g. offrir au personnel de l'information sur la gestion des maladies transmissibles et les pratiques de lutte contre les infections, notamment :
  - i. le programme de PCI;
  - ii. certaines maladies d'intérêt public et le signalement des cas de maladies transmissibles à SPO en temps opportun;

- iii. le plan d'intervention du refuge pour les cas individuels ou les éclosions de maladies transmissibles.
- h. recommander à tous les membres du personnel de consulter un professionnel de la santé pour recevoir les vaccins manquants, y compris le vaccin annuel contre la grippe, et faire un test de dépistage de la tuberculose;
- i. surveiller régulièrement les mises à jour de SPO et offrir de l'information, des mises à jour éducatives ou de la formation au personnel, au besoin.

### 11.4 PLANS D'ENTRETIEN

#### 11.4.1 *Garde*

- a. Les fournisseurs de refuge doivent avoir une procédure d'intervention en cas d'urgence concernant les services de garde;
- b. Les fournisseurs de refuge doivent avoir un plan de nettoyage documenté qui comprend, au minimum, un horaire de nettoyage et de la documentation sur les moments où le nettoyage a été effectué pour tous les secteurs et articles indiqués dans le plan;
  - i. dans des circonstances exceptionnelles, la Ville peut exiger un examen et l'augmentation de la fréquence du nettoyage.
- c. Les fournisseurs de refuge tiendront un inventaire adéquat des produits de nettoyage;
- d. Les fournisseurs de refuge entreposeront et transporteront les draps propres et souillés de manière à limiter la contamination croisée;
  - i. les draps souillés doivent être manipulés avec un minimum d'agitation pour éviter la propagation des contaminants.

#### 11.4.2 *Entretien*

- a. Afin de maintenir le refuge en bon état, les fournisseurs de refuge se doteront d'un plan d'entretien préventif documenté qui précise la façon dont les inspections, l'entretien préventif, les réparations d'urgence, l'entretien périodique et le remplacement à long terme des composants, des systèmes et de l'équipement du bâtiment sont effectués et la fréquence à laquelle ils le sont;
- b. Les fournisseurs de refuge tiendront des dossiers d'inspection, de service et d'entretien complets et exacts des travaux du bâtiment;
- c. Les fournisseurs de refuge auront accès à des services d'entretien internes ou contractuels du bâtiment sept jours par semaine.

#### 11.4.3 *Gestion de la vermine et des rongeurs*

- a. Les fournisseurs de refuge établiront une politique et une procédure de lutte antiparasitaire afin de corriger expressément les problèmes de punaises de lit,

et adopteront un programme intégré de gestion de la vermine et des rongeurs qui, à tout le moins, comprend :

- i. des inspections périodiques et des traitements par une entreprise autorisée de lutte antiparasitaire;
- ii. la documentation de toute observation et trace d'organisme nuisible;
- iii. une procédure de communication visant à informer les clients et le personnel des plans relatifs aux traitements qui inclut, à tout le moins, l'horaire du traitement et les précautions nécessaires.

### **11.5 PRÉPARATION AUX SITUATIONS D'URGENCE ET CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS**

Les fournisseurs de refuge :

- a. auront un plan de préparation aux situations d'urgence, un plan d'évacuation et un plan de continuité des activités pour chaque refuge;
- b. s'assureront que ces plans sont appropriés pour chaque installation et chaque groupe de clients desservis;
- c. examineront et mettront à jour ces plans au moins une fois par an et au besoin (c.-à-d. suite à des rénovations, des modifications législatives, etc.);
- d. veilleront à ce que le personnel reçoive une formation sur divers éléments de ces plans;
  - i. les plans doivent définir les rôles et les responsabilités du personnel;
  - ii. le personnel doit suivre une nouvelle formation chaque année ou lorsque des changements sont apportés aux plans.
- e. s'assureront que les clients sont informés des principaux éléments des plans d'urgence et d'évacuation à l'admission.

#### **11.5.1 *Plans de préparation aux situations d'urgence***

Les plans de préparation aux situations d'urgence doivent, au minimum :

- a. permettre la mise en place des procédures pour gérer diverses situations d'urgences, y compris les urgences médicales, les incendies, les inondations, les menaces et les agressions, la perte de services essentiels, les interruptions de service et les conditions météorologiques exceptionnelles;
- b. décrire les mesures à prendre pendant les 72 premières heures, puisque la Ville n'est pas le principal point de contact et qu'elle pourrait ne pas être immédiatement disponible en cas d'urgence à grande échelle;
- c. inclure un plan de mesures de protection qui couvre le confinement, l'abri sur place, l'installation sécurisée et les procédures d'évacuation.

### 11.5.2 *Plans d'évacuation*

Les plans d'évacuation comprendront, au minimum :

- a. les procédures d'évacuation des clients à mobilité réduite ou qui ont un autre handicap;
- b. un texte pour expliquer le processus aux clients au moment de leur admission;
- c. les procédures d'évacuation qui ont lieu pendant les heures de pointe et en dehors de celles-ci lorsque le nombre d'employés est moins élevé;
- d. une carte du plan d'évacuation, qui doit être affichée dans les zones bien visibles du refuge;
- e. la détermination des sites d'évacuation désignés.

### 11.5.3 *Plans de continuité des activités*

Les plans de continuité des activités comprendront, au minimum :

- a. les critères de mise en œuvre du plan;
- b. la détermination des besoins en ressources pour continuer à fournir les services essentiels (p. ex. nourriture, eau et abri) en cas d'état d'urgence, de situation d'urgence et d'interruptions de service non urgentes;
- c. les procédures pour déterminer, gérer et signaler les interruptions de service;
- d. les procédures pour aiguiller ou transférer des clients vers un autre refuge ou un autre emplacement temporaire lors d'une interruption de service et pour faire face aux urgences, conformément [la sous-section 11.5.1\(b\)](#).

## 11.6 **CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES EXCEPTIONNELLES**

- a. Environnement et Changement climatique Canada (ECCC) est responsable de l'émission d'alertes météorologiques (p. ex. avertissements en cas de chaleur ou de froid) et d'alertes sur la qualité de l'air extérieur (conjointement avec le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs de l'Ontario).
- b. On recommande fortement aux refuges de s'inscrire aux notifications d'alertes météorologiques d'ECCC par l'entremise du courriel d'EC Alertez moi ou en téléchargeant l'application MétéoCAN sur un appareil mobile;
- c. ECCC émet différents types d'alertes selon la gravité et le moment de l'événement, y compris les bulletins météorologiques spéciaux, les avis, les veilles et les avertissements;
- d. Au cours de ces alertes, ou lorsque les Services du logement en font la demande, les fournisseurs de refuge devront, au minimum :
  - i. améliorer la communication avec les clients (en particulier pendant les avertissements météorologiques);
  - ii. assouplir les critères d'admissibilité;
  - iii. offrir l'accès aux clients pendant le jour ou prolonger les périodes d'accès;

- iv. offrir des renseignements sur l'emplacement des centres de réchauffement et de rafraîchissement locaux désignés.
- e. Lors de conditions météorologiques exceptionnelles, les fournisseurs de refuge assoupliront les restrictions de service, les critères d'admissibilité et les heures d'ouverture, dans la mesure du possible, afin de réduire au minimum les facteurs de risque pour les sans-abri;
  - i. en cas de conditions météorologiques exceptionnelles, les fournisseurs de refuge peuvent fournir des lits ou des ressources supplémentaires afin de répondre aux besoins d'autres clients;
  - ii. si des clients supplémentaires sont hébergés, les fournisseurs de refuge doivent s'assurer de respecter toutes les lois applicables, tel qu'il est décrit à [la section 4 – Lois et lignes directrices applicables](#);
  - iii. si d'autres clients sont hébergés, la Ville doit être avisée de tout changement dans les 24 heures.

### 11.7 LIMITES DE CAPACITÉ

#### 11.7.1 *Limites de capacité des lieux prescrites par la loi*

- a. Les fournisseurs de refuge établissent leurs propres limites de capacité habituelles et élargies ou d'urgence, conformément au Code de prévention des incendies pris en application de la Loi sur la prévention et la protection contre l'incendie;
  - i. une copie de la politique sur les limites de capacité sera versée au dossier de la Ville et présentée à nouveau si elle est mise à jour.

#### 11.7.2 *Limites de capacité en lits*

- a. Les limites de capacité en lits des refuges sont décrites dans les ententes de service des fournisseurs de refuge.

### 11.8 INCIDENTS GRAVES

- a. Lorsqu'un incident grave survient, le fournisseur de refuge transmet le plus rapidement possible un avis verbal de l'incident au coordonnateur de programme de la Direction des refuges communautaires et familiaux de la Ville;
- b. Le fournisseur de refuge doit remplir un formulaire de signalement d'incident grave établi par la Ville;
- c. Le formulaire doit être soumis à la Ville dans les 48 heures suivant l'incident ou, s'il s'agit d'un jour de fin de semaine ou d'un jour férié, le jour ouvrable suivant;
  - i. Les rapports doivent être envoyés par courriel à l'adresse [Housing-Logement@ottawa.ca](mailto:Housing-Logement@ottawa.ca) (écrire « incident grave » dans la ligne d'objet) ou

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

par télécopieur au 613-580-2648 (à l'attention du commis administratif des programmes des Services du logement);

- d. Le fournisseur de refuge doit s'assurer que les incidents graves tels qu'un incendie, un décès ou une blessure grave, et les incidents qui font l'objet d'une couverture médiatique, sont signalés à la Ville dans les 24 heures suivant l'incident;
- e. Un incident grave peut comprendre, sans s'y limiter :
  - i. une catastrophe naturelle, notamment un incendie, une inondation, une panne d'électricité prolongée ou des dégâts immobiliers causés par des conditions climatiques exceptionnelles;
  - ii. le décès soudain d'un client;
  - iii. une plainte déposée contre un membre du personnel concernant des allégations de voies de fait, d'abus ou de mauvais traitements à l'égard d'un client;
  - iv. une plainte déposée contre un client concernant des allégations de voies de fait, d'abus ou de mauvais traitements;
  - v. la disparition d'une personne signalée à la police lorsque la personne est un enfant, qu'elle présente un risque élevé (trouble cognitif, démence, situation de crise, etc.) ou qu'elle peut faire l'objet d'une couverture médiatique;
  - vi. l'écllosion d'une maladie transmissible ou infectieuse qui entraîne l'arrêt des activités (c.-à-d. une quarantaine);
  - vii. les situations graves ou inhabituelles qui nécessitent une intervention policière en raison des actions d'un employé, d'un bénévole ou d'un visiteur, et qui entraînent le dépôt d'accusations criminelles.

# 12 DOCUMENTATION, RAPPORTS ET CONFIDENTIALITÉ

Les fournisseurs de refuge doivent traiter les renseignements personnels et sur la santé des clients, et leur dossier comme des renseignements confidentiels.

## 12.1 CONFIDENTIALITÉ

Le fournisseur de refuge doit élaborer, mettre en œuvre et examiner régulièrement les politiques et procédures écrites sur la confidentialité pour s'assurer que :

- a. toutes les lois applicables sur la protection des renseignements personnels sont respectées;
- b. la collecte, l'utilisation, la divulgation et le stockage de tous les renseignements personnels en vertu de l'entente contractuelle conclue avec la Ville sont assujettis à la Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée (LAIMPVP);
- c. conformément à la LAIMPVP, une politique écrite sur la confidentialité est en place;
- d. tous les membres du personnel, les bénévoles et les étudiants se conforment à la LAIMPVP en ce qui concerne la collecte et la divulgation des renseignements personnels d'un client;
- e. le personnel, les bénévoles et les étudiants examinent et signent une entente de confidentialité au cours de leur période de formation initiale;
- f. la politique sur la confidentialité comprend des énoncés sur la vie privée, la sécurité et le caractère confidentiel des renseignements concernant les clients ainsi que sur l'élimination et la destruction des dossiers papier et électroniques, des énoncés sur l'accès des clients aux renseignements et dossiers qui les concernent, et un protocole d'atteinte à la vie privée;
- g. lorsque des renseignements sur les enfants de moins de 16 ans sont demandés, seule la personne qui a la garde légitime de l'enfant peut consentir à la divulgation de renseignements.

### 12.1.1 *Consentement du client*

- a. Un formulaire de consentement est signé par chaque client pour que des renseignements personnels précis puissent être communiqués à la Ville aux fins suivantes :
  - i. l'administration des services de refuge, de l'accès coordonné aux programmes de logement et des prestations de logement;



- ii. la détermination ou la vérification de l'admissibilité initiale et continue à l'allocation pour les besoins essentiels et aux allocations pour l'hébergement à un refuge;
  - iii. l'analyse, la recherche et l'évaluation à l'égard des politiques et des programmes d'itinérance de la Ville d'Ottawa.
- b. Les renseignements personnels concernant un client ne peuvent être divulgués que si le client y consent par écrit, sauf dans les cas suivants :
- i. la divulgation est permise ou requise en vertu d'une loi ou d'un règlement;
  - ii. la divulgation est requise en vertu d'une ordonnance du tribunal ou d'une assignation à comparaître;
  - iii. le refus ou le défaut de fournir les renseignements pourrait constituer une menace à la sécurité d'un autre client, d'une autre personne ou d'un groupe de personnes.
- c. La divulgation de renseignements à un autre fournisseur vers qui le client est aiguillé peut être nécessaire pour assurer le suivi des soins;
- i. le cas échéant, la divulgation sera expliquée au client et ne sera possible que s'il y consent.

## 12.2 GESTION DES DOSSIERS

Les fournisseurs de refuge doivent élaborer et respecter des politiques sur les sujets suivants :

- a. le stockage des dossiers;
- b. l'accès aux dossiers personnels des clients;
- c. la divulgation ou la transmission des dossiers des clients;
- d. la destruction des dossiers des anciens clients (échéancier);
- e. la divulgation des renseignements lorsqu'il existe un risque de préjudice;
- f. l'accès à l'information par des fournisseurs de soutien externes, sur consentement du client.

### 12.2.1 *Création de dossiers de clients*

- a. Un dossier personnel est créé pour chaque nouveau client et comprend, au minimum :
  - i. les données démographiques sur tous les membres de la famille;
  - ii. le nom légal;
  - iii. la date de naissance;
  - iv. le sexe;
  - v. la citoyenneté et le statut d'immigration;
  - vi. le statut d'ancien combattant;
  - vii. l'indicateur autochtone;
  - viii. la date d'admission;

- ix. les antécédents en matière de logement (y compris les adresses précédentes des deux dernières années minimalement);
- x. la date du départ;
- xi. les rapports sur les incidents, les blessures et les mauvais traitements (client ou employé) et les détails sur le dénouement de ces événements;
- xii. le registre des sorties du client (nuit, fin de semaine, vacances, hospitalisation, etc.);
- xiii. le registre des rendez-vous médicaux ou liés à la santé;
- xiv. les notes du personnel concernant le plan de services du client.

### 12.2.2 *Gestion des dossiers des clients*

- a. Les données des clients sont recueillies de façon organisée, uniforme et efficace;
- b. Les données des clients sont recueillies dans le SISA conformément à l'entente de services du fournisseur de refuge et à l'entente de transmission des données du SISA d'Ottawa;
- c. Le personnel consigne dans un registre des activités les incidents quotidiens et les observations nécessaires pour assurer la sécurité des clients et le fonctionnement sécuritaire du refuge;
  - i. les refuges doivent élaborer et mettre en œuvre une politique sur l'entreposage et la conservation des registres des activités.
- d. Les dossiers de refus de services comprennent le nom de chaque personne à qui l'admission a été refusée, ainsi que la date, la raison et la durée, et tout suivi ou service d'aiguillage fourni;
- e. Tous les fournisseurs de refuge doivent tenir à jour avec exactitude les registres d'admission et de départ dans le SISA pour tous les clients;
- f. Les fournisseurs de refuge veilleront à ce que tous les membres du personnel qui utilisent le SISA connaissent le processus de sauvegarde manuel en cas d'interruption du système et l'utilisation des formulaires papier jusqu'à ce que le SISA soit de nouveau accessible.

### 12.2.3 *Protection et stockage des renseignements sur les clients*

- a. Les fournisseurs de refuge prendront toutes les mesures raisonnables pour protéger les dossiers électroniques et papier contenant les renseignements personnels ou sur la santé des clients, et pour limiter l'accès aux dossiers aux membres du personnel autorisés qui ont besoin de ces renseignements pour fournir des services de soutien;
- b. La transmission par voie électronique de renseignements confidentiels sur les clients hors d'un réseau sécurisé est interdite;
- c. Il est déconseillé de sortir les dossiers confidentiels à l'extérieur de la propriété du refuge, et une telle action n'est permise que dans des circonstances exceptionnelles. La façon dont les renseignements confidentiels sur les clients

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

sont enlevés ou transmis doit assurer le maintien de la sécurité et de la confidentialité des renseignements et la protection de la vie privée;

- d. La Ville peut exiger des périodes de conservation de documents conformément aux politiques de la Ville.

# 13 ADMINISTRATION

Dans le cadre de la prestation des services d'hébergement d'urgence temporaire, les fournisseurs de refuge doivent jouer un rôle administratif. Les NRUO énoncent les exigences en ce qui a trait à la responsabilisation financière, à la responsabilisation des programmes, aux assurances, à la gestion immobilière et à la planification des immobilisations, aux conflits d'intérêts, aux ressources humaines, et aux politiques de bon voisinage.

## 13.1 RESPONSABILISATION FINANCIÈRE

Les fournisseurs de refuge qui reçoivent du financement de la Ville doivent :

- a. fournir les présentations budgétaires annuelles, dans le format désigné et à la date déterminée par la Ville;
- b. soumettre les documents financiers requis à l'appui du financement reçu, dans le format désigné et à des intervalles réguliers déterminés par la Ville;
- c. s'assurer que leurs pratiques de tenue des documents financiers sont conformes aux principes comptables généralement reconnus;
  - i. tous les documents financiers doivent être conservés pendant un minimum de sept ans et accessibles aux fins de vérification.
- d. faire l'objet d'une vérification annuelle menée par un vérificateur indépendant qualifié.

## 13.2 RESPONSABILISATION DES PROGRAMMES

Les fournisseurs de refuge sont responsables de la prise de décisions opérationnelles, de la gestion du refuge, de l'exécution des programmes et du personnel.

- a. Tel qu'il est énoncé à [la section 3.4 – Assurance de la qualité](#), les Services du logement doivent mener des examens planifiés ou aléatoires; pendant ces examens, les fournisseurs de refuge doivent offrir aux Services du logement un accès raisonnable aux locaux, aux documents financiers et aux dossiers sur les services du refuge;
  - i. Pendant une visite, les représentants des Services du logement pourraient vouloir s'entretenir avec les employés, les membres du conseil d'administration, les bénévoles et les clients du refuge.
- b. Les fournisseurs de refuge doivent éviter de mettre en place des services auxiliaires pouvant nuire à la prestation efficace des services de leur refuge ou y interférer de toute autre façon;

- i. En cas de doute quant à la possibilité que de tels services auxiliaires nuisent à la prestation de leurs services ou y interfèrent de toute autre façon, les fournisseurs doivent discuter de ces plans avec les Services du logement.
- c. Il incombe aux fournisseurs de refuge et à leur conseil d'administration (ou toute autre structure de gouvernance juridiquement contraignante) de veiller à ce que le rendement et la responsabilisation du personnel soient surveillés et évalués de façon appropriée.

### 13.3 ASSURANCES

- a. Le fournisseur de refuge doit contracter et conserver, pour toute la durée de l'entente de services, une assurance responsabilité civile générale acceptée par la Ville, qui doit couvrir un montant minimum de 5 000 000 \$ par sinistre, en cas de blessures, de décès ou de dommages à la propriété, y compris toute perte de jouissance;
- b. L'assurance responsabilité civile générale doit couvrir, entre autres :
  - i. la responsabilité des locaux et des activités;
  - ii. la responsabilité pour les produits ou activités complétées;
  - iii. la responsabilité contractuelle globale;
  - iv. le recours entre coassurés;
  - v. la responsabilité des véhicules motorisés immatriculés qui ne sont pas la propriété du fournisseur;
  - vi. la divisibilité de la clause relative aux intérêts;
  - vii. la protection du propriétaire et de l'entrepreneur.
- c. Les polices d'assurance responsabilité civile générale doivent être au nom du fournisseur de refuge et désigner la Ville d'Ottawa à titre d'assuré additionnel;
- d. Le fournisseur de refuge doit souscrire et conserver, pour toute la durée de l'entente, une assurance responsabilité sur ses véhicules automobiles immatriculés, d'un montant minimum de 5 000 000 \$ en cas de blessures, de décès ou de dommages matériels, y compris la perte de jouissance, lorsque ces véhicules sont nécessaires aux activités du fournisseur de refuge en vertu de l'entente;
- e. Si le fournisseur de refuge n'est pas inscrit auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, il doit souscrire et conserver, dans le cadre de son assurance responsabilité civile générale, une assurance de responsabilité patronale éventuelle et un avenant d'indemnisation volontaire;
- f. Les polices d'assurance responsabilité doivent comprendre une clause obligeant la signification à la Ville d'un préavis écrit d'au moins 30 jours en cas

d'annulation ou d'un changement important qui diminuerait la couverture de la police d'assurance;

- g. Les polices d'assurance doivent interdire toute demande d'indemnité en subrogation que l'assureur pourrait faire valoir contre toute personne assurée;
- h. Une preuve d'assurance conforme aux exigences de la Ville doit être présentée 15 jours avant la date de renouvellement de la police indiquée dans le certificat d'assurance;
- i. Le fournisseur de refuge doit conserver toute autre assurance s'il juge qu'il est approprié de le faire.

### **13.4 GESTION IMMOBILIÈRE ET PLANIFICATION DES IMMOBILISATIONS**

- a. On encourage les fournisseurs de refuge qui sont propriétaires de l'immeuble à :
  - i. effectuer l'Évaluation de l'état des bâtiments et la prévision du fonds de réserve des immobilisations tous les 10 ans et à recourir aux services d'un professionnel qualifié pour les mettre à jour tous les 3 à 5 ans;
  - ii. suivre un plan d'immobilisations (approuvé par le conseil d'administration ou une autre structure de gouvernance juridiquement contraignante) fondé sur l'Évaluation de l'état des bâtiments, la prévision du fonds de réserve des immobilisations ainsi qu'un plan d'entretien préventif;
  - iii. demander à un professionnel de mener une vérification énergétique au moins une fois tous les 10 ans pour préparer et mettre en œuvre un plan de gestion de l'énergie fondé sur les constatations de cette vérification.

### **13.5 CONFLITS D'INTÉRÊTS**

- a. Les fournisseurs de refuge doivent élaborer et mettre en œuvre une politique et une procédure sur la déclaration, la gestion et le signalement des conflits d'intérêts;
- b. À tout le moins, les employés du refuge, y compris les membres de la direction et du conseil d'administration, doivent :
  - i. signaler et éviter les conflits d'intérêts réels, potentiels et perçus;
  - ii. éviter de profiter de leur poste pour offrir à quiconque un traitement spécial qui favoriserait leurs intérêts personnels ou ceux d'un membre de leur famille, d'un ami ou d'un partenaire d'affaires;
  - iii. refuser les cadeaux, l'argent, les rabais ou les faveurs, y compris les avantages pour un membre de la famille, un ami ou un partenaire d'affaires, offerts pour un travail pour lequel ils sont déjà rémunérés par le

- fournisseur de refuge (à l'exception des cadeaux promotionnels et des cadeaux de valeur symbolique);
- iv. éviter d'accomplir du travail en dehors de leurs tâches pour le refuge ou de prendre part à des activités professionnelles extérieures qui entrent en conflit avec leurs fonctions en tant que membres du personnel ou du conseil d'administration du refuge, qui exigent l'utilisation de leur connaissance des plans, des projets ou de renseignements confidentiels en lien avec les biens de l'organisation qui auront, ou risque d'avoir, une incidence ou une influence négative sur l'exercice de leurs fonctions;
  - v. éviter d'utiliser des biens, des installations, de l'équipement, des fournitures ou d'autres ressources du fournisseur de refuge dans le cadre d'activités qui ne sont pas liées à leur travail, ou d'en permettre l'utilisation (les exceptions à cette règle doivent être autorisées expressément par le directeur général du conseil d'administration);
  - vi. éviter de divulguer des renseignements confidentiels ou privilégiés sur les biens ou les affaires de l'organisation ou de se servir de renseignements confidentiels au profit de leurs intérêts personnels ou de ceux d'autres personnes, sauf dans les cas où un membre du personnel ou du conseil d'administration du refuge présente des renseignements nécessaires à une allégation ou au signalement de méfaits commis par le fournisseur de refuge ou le conseil d'administration (c.-à-d. dénonciation);
  - vii. éviter de représenter ou de conseiller le fournisseur de refuge dans le cadre de transactions auxquelles celui-ci prend part, comme un contrat, un achat, une vente ou tout autre acte de commerce, s'ils ont sciemment des intérêts financiers, ou si un membre de leur famille, un ami ou un partenaire d'affaires présente des intérêts de cette nature.

### 13.6 RESSOURCES HUMAINES

En tant qu'employeurs, les fournisseurs de refuge doivent régulièrement élaborer, mettre en œuvre et examiner les politiques et procédures écrites en matière de ressources humaines pour s'assurer :

- a. que l'organisation possède un code de conduite du personnel qui décrit les comportements professionnels acceptables que l'ensemble des employés doivent adopter;
- b. que les membres du personnel et les bénévoles qui interagissent avec les clients font l'objet d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables;
- c. qu'au moins deux employés sont en service et éveillés en tout temps pendant les heures d'ouverture du refuge (à moins que la Ville n'ait accordé une exception par écrit);

- i. il incombe aux fournisseurs de refuge de déterminer le ratio des effectifs adéquat pour veiller à la sécurité du personnel et des clients et maintenir la prestation des services dans leur installation;
  - ii. la Ville pourrait imposer un ratio des effectifs minimum dans l'entente de service conclue avec les fournisseurs de refuge.
- d. que les membres du personnel sont supervisés et que leur rendement est évalué régulièrement;
- e. que les employés sont qualifiés et qu'ils ont reçu l'orientation et la formation complète nécessaires pour assumer leurs fonctions;
- f. que les dossiers des Ressources humaines sur le personnel sont tenus à jour et exacts, et qu'ils comprennent également des renseignements sur les formations, les évaluations du rendement, l'orientation et toute autre information pertinente.

### 13.6.1 *Nouveaux employés*

Les fournisseurs de refuge doivent fournir une séance d'orientation ou des renseignements sur celle-ci aux nouveaux employés dans les cinq premiers quarts de formation ou d'observation de leur emploi, à moins que la Ville n'ait accordé une exemption par écrit.

Au minimum, les renseignements doivent porter sur les politiques, les procédures et les processus du refuge, entre autres :

- a. le code de conduite du personnel;
- b. les droits et responsabilités du client;
- c. la politique sur les conflits d'intérêts;
- d. la confidentialité, les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé;
- e. les renseignements en matière de santé et de sécurité, qui comprennent les principaux aspects du plan d'urgence et du plan d'évacuation du refuge, et qui indiquent les sorties d'urgence du refuge;
- f. les pratiques de contrôle des infections;
- g. les exigences en matière de service à la clientèle établies dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, y compris celles qui portent sur les animaux d'assistance;
- h. tout autre renseignement immédiatement nécessaire qui permet à un employé d'assumer ses fonctions en toute sécurité et de façon efficace et professionnelle (p. ex. salubrité des aliments, utilisation de l'équipement de protection individuelle, formation sur la naloxone).

### 13.6.2 *Stages d'étudiant et bénévolat*

Les fournisseurs de refuge qui autorisent les stages d'étudiant ou le bénévolat doivent :

- a. élaborer et mettre en œuvre une politique sur la supervision des bénévoles et des stagiaires;



- b. offrir à chaque bénévole ou étudiant une séance d'orientation semblable à celle offerte aux nouveaux employés.

### 13.6.3 *Formation*

L'adoption d'un engagement continu à l'égard de l'apprentissage est importante pour veiller à ce que le personnel des refuges et les membres du conseil d'administration exercent leurs fonctions en respectant les normes les plus rigoureuses de professionnalisme et d'une façon qui soit conforme aux pratiques exemplaires fondées sur des données probantes.

Les fournisseurs de refuge doivent respecter toutes les exigences en matière de formation énoncées dans les lois applicables (p. ex. la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario), ce qui comprend les formations provinciales sur la santé et la sécurité comme le certificat de manipulation des aliments.

En outre, les NRUO établissent les exigences minimales en ce qui a trait à la formation du personnel des refuges. Il est conseillé aux fournisseurs de refuge de surpasser ces normes.

Au minimum, voici les éléments d'une formation de base normale :

- a. certificat de secourisme général et de réanimation cardio-respiratoire de niveau C;
- b. formation en techniques d'intervention face au suicide (Formation appliquée en techniques d'intervention face au suicide [ASIST] ou autre formation équivalente);
- c. formation sur l'intervention non violente en situation de crise;
- d. utilisation de l'équipement de protection individuelle (notamment les techniques pour l'enfiler et le retirer et l'hygiène des mains appropriée);
- e. formation sur la prévention et la détection des surdoses, sur l'intervention en cas de surdose et sur la naloxone;
- f. précautions universelles et manipulation des objets tranchants et des déchets;
- g. formation sur la réduction des méfaits.

Les fournisseurs de refuge doivent s'assurer que les nouveaux employés reçoivent cette formation, mais également que tous les membres du personnel suivent une formation d'appoint et renouvellent leurs certifications, au besoin.

### 13.6.4 *Manuel des politiques et procédures*

Le manuel des politiques et procédures utilisé par les fournisseurs de refuge doit être mis à la disposition des membres du personnel et du conseil d'administration (ou d'une autre structure de gouvernance juridiquement contraignante).

Au minimum, les politiques et procédures du fournisseur de refuge doivent toucher les sujets suivants :

- a. l'énoncé de mission;
- b. la description du programme;
- c. le signalement des crises et des incidents;
- d. les conflits d'intérêts;
- e. le code de conduite du personnel;
- f. la confidentialité;
- g. le harcèlement, la discrimination et la violence dans le lieu de travail;
- h. la définition de « mauvais traitement » (d'ordre physique, verbal ou affectif);
- i. les sorties autorisées;
- j. les clients de 16 ans et moins;
- k. les restrictions de service (interdiction);
- l. la gestion des dossiers de clients;
- m. la formation obligatoire du personnel;
- n. les mesures en matière de sécurité qui portent, entre autres, sur le tabagisme, le vapotage, les armes, les drogues et l'alcool ainsi que les actes ou les menaces de violence;
- o. la gestion des médicaments des clients;
- p. les exigences en matière de signalement des cas de mauvais traitement à l'égard d'un enfant;
- q. les mesures en matière de santé et de sécurité qui portent, entre autres, sur les systèmes de lutte contre les incendies, la manipulation hygiénique des aliments, le secourisme général et la réanimation cardio-respiratoire, le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail et la manipulation sécuritaire des objets tranchants et des déchets;
- r. les plaintes;
- s. les dons d'aliments;
- t. les mesures d'adaptation dans le lieu de travail;
- u. la réduction des méfaits.

### **13.7 POLITIQUE SUR LE BON VOISINAGE**

Une politique sur le bon voisinage vise à faciliter la façon dont les refuges interagissent, communiquent et travaillent avec la communauté environnante en vue de développer une relation positive avec cette dernière.

Les fournisseurs de refuge doivent :

- a. élaborer et mettre en œuvre une politique et une procédure sur le bon voisinage qui comprend les éléments suivants :

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

- i. la façon dont un refuge interagit avec ses voisins et la communauté environnante en vue de contribuer à améliorer la sécurité et le bien-être dans le quartier;
  - ii. un mécanisme pour répondre aux plaintes et aux préoccupations du public, qui doit indiquer les personnes-ressources du fournisseur de refuge, un échéancier précis pour les réponses et un processus pour les plaintes et les appels qui sont acheminés au palier supérieur.
  - iii. un exemplaire de cette politique ou sa version simplifiée, fourni sur demande.
- b. fournir les coordonnées des Services du logement et du Bureau de l'Ombudsman à toute personne qui souhaite déposer une plainte au sujet d'un programme, d'un service ou d'une responsabilité des Services du Logement d'Ottawa;
  - c. encourager les clients à respecter les biens et les résidents du quartier dans lequel le refuge est situé;
  - d. tenir compte des recommandations de la Ville à l'égard de la politique et des procédures sur le bon voisinage.

## **ANNEXE A - EXEMPLE D'OUTIL D'INSPECTION**

### **Examens de la conformité et examens des sites – Introduction**

Les normes aident la Ville à exercer son rôle de surveillance en tant que gestionnaire des services. Ces normes complètent l'entente contractuelle et ne se veulent pas exhaustives. Elles fournissent des lignes directrices minimales dans les secteurs de la gouvernance majeure, des opérations et des services afin de garantir une norme uniforme dans les services d'hébergement d'urgence temporaire.

#### **But des examens de la conformité et des examens des sites**

- Veiller à la responsabilisation dans la dépense des fonds publics.
- Veiller à ce que les fournisseurs de refuge respectent les Normes sur les refuges d'urgence d'Ottawa (NRUO) et leurs obligations contractuelles énoncées dans leur entente de service.
- Examiner la responsabilité financière des fournisseurs de refuge en ce qui a trait aux fonds reçus, à la viabilité, aux présentations des budgets et au rendement en matière de prestation de services.
- Offrir une orientation aux fournisseurs de refuge en ce qui concerne leur modèle de financement, leurs politiques, leurs services et leurs processus.
- Surveiller, examiner et résoudre les plaintes des clients et de la communauté.

#### **Examens de la conformité**

Des examens de la conformité sont effectués pour veiller à ce que les fournisseurs de refuge respectent tous les aspects des NRUO afin d'assurer une prestation de services de grande qualité aux clients. Les examens de la conformité sont axés sur la conformité aux lois applicables, aux pratiques professionnelles, aux modèles de programmes, aux processus, à la santé et à la sécurité des clients et à l'entretien des immeubles.

Des examens de la conformité sont réalisés tous les 30 mois et portent sur tous les aspects des NRUO, y compris, sans s'y limiter :

- Les plans de mesures d'urgence et d'entretien;
- Les dossiers et certificats d'inspection;
- L'inspection du site (santé et sécurité générales, affiches et aires alimentaires);
- La gestion des ressources humaines et financières;
- Les politiques et procédures relatives aux refuges;
- La gestion des cas.

#### **Examens des sites**

Un examen du site est mené chaque année lorsqu'un examen de la conformité n'est pas effectué, ou à la demande du fournisseur de refuge ou à d'autres moments déterminés par la Ville. Les examens des sites permettent de s'assurer que les refuges sont bien entretenus et en bon état. Ils visent principalement à assurer la santé et la sécurité de toutes les personnes qui vivent dans les refuges et ne comprennent pas tous les aspects d'un examen de la conformité.

NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA  
**Rapport d'inspection des Services du logement – NRUO**

Renseignements sur l'installation	Date d'inspection :
	Nom de la personne-ressource :
	Personnel des Services du logement :
	Inspecteur de Santé publique Ottawa (SPO) :
	Date du rapport :

**Type d'inspection :**       Examen du site (annuel)       Examen de la conformité       Examen du site (demande de l'organisme)

Suivi ou mise à jour demandé par :	
------------------------------------	--

<b>Constatations du rapport</b>	
---------------------------------	--

NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA  
**Certification des Normes sur les refuges d'urgence d'Ottawa**  
**(Examen du site et examen de la conformité)**

Je soussigné(e) certifie qu'à ma connaissance, les renseignements fournis ci-dessous sont vrais et exacts (*cochez tous les choix qui s'appliquent*).

<input type="checkbox"/>	Le fournisseur de refuge obtient l'avis et les commentaires des clients au sujet des activités du refuge et des changements proposés aux politiques ou aux programmes de diverses façons, y compris l'option de l'anonymat ( <i>section 5.1 des NRUO</i> ).
<input type="checkbox"/>	Le fournisseur de refuge examine ce qui suit au moment de l'enregistrement des arrivées/admissions : les attentes relatives à la participation, les droits et responsabilités des clients, ainsi que les politiques d'appel et du traitement des plaintes ( <i>section 7.2 des NRUO</i> ).
<input type="checkbox"/>	Au plus tard 24 heures après l'admission, les clients reçoivent une séance d'orientation concernant le refuge qui comprend la revue des règlements du refuge, des routines quotidiennes, des lignes directrices en matière de santé et de sécurité, du plan d'évacuation du refuge ainsi qu'une visite de l'installation, si possible ( <i>section 7.2 des NRUO</i> ).
<input type="checkbox"/>	Les clients n'ont pas droit à des sorties autorisées pendant plus de trois jours sans l'approbation préalable de la Ville ( <i>section 7.4.2 des NRUO</i> ).
<input type="checkbox"/>	Les clients qui font l'objet d'un refus de services sont informés de la raison du refus, des conditions et des délais de réadmission, et reçoivent des services d'aiguillage, s'il y a lieu ( <i>section 7.6 des NRUO</i> ).
<input type="checkbox"/>	Les clients sont inscrits dans le Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) dans les 12 heures suivant leur départ ( <i>section 7.7 des NRUO</i> ).
<input type="checkbox"/>	Les clients se voient attribuer un lit adéquat et la literie requise ( <i>section 8.1 des NRUO</i> ).
<input type="checkbox"/>	Les clients reçoivent trois repas par jour, des repas à emporter (selon le cas) et des portions supplémentaires, au besoin ( <i>section 8.4 des NRUO</i> ).
<input type="checkbox"/>	Les lits d'enfants, les berceaux ou les moïses, et tout autre matelas adéquat pour les clients de moins de deux ans, sont conformes aux spécifications prescrites en vertu du Règlement sur les lits d'enfant, berceaux et moïses, tel qu'il est énoncé dans la Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation ( <i>section 9.1 des NRUO</i> ).
<input type="checkbox"/>	Les clients ont accès à un entreposage sécuritaire pour leurs effets personnels ( <i>section 9.4 des NRUO</i> ).
<input type="checkbox"/>	Le fournisseur surveille le revenu des clients et met à jour le SISA en conséquence ( <i>section 10.3 des NRUO</i> ).
<input type="checkbox"/>	Le fournisseur de refuge prend des mesures raisonnables pour répondre aux besoins des clients accompagnés de leur animal d'assistance ( <i>section 10.5.1 des NRUO</i> ).
<input type="checkbox"/>	La Société d'aide à l'enfance d'Ottawa est informée lorsque tout jeune indépendant de moins de 16 ans se présente à l'établissement physique du fournisseur de refuge ou dans la rue. Le fournisseur de refuge respecte les exigences en matière de déclarations obligatoires prévues par la Loi sur les services à l'enfance et à la famille ( <i>section 10.5.2 des NRUO</i> ).

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

- Le fournisseur de refuge signale tout cas présumé de mauvais traitements ou de négligence à l'égard d'un enfant et doit respecter les exigences législatives de la Loi sur les services à l'enfance et à la famille (*section 10.5.3 des NRUO*).
- Le fournisseur de refuge obtient le consentement écrit des parents ou du tuteur avant d'accorder à un enfant l'accès à un programme ou à une activité (*section 10.5.3 des NRUO*).
- Le fournisseur de refuge redirige les clients autochtones s'identifiant comme tels vers les fournisseurs de services autochtones appropriés (*section 10.5.5 des NRUO*).
- Les certificats de manipulation des aliments sont tenus à jour et, lors de la préparation des aliments, au moins un membre actuel du personnel en service, dont la fonction est d'aider ou de préparer les aliments, a un certificat à jour (*section 11.1.5 des NRUO*).
- Le fournisseur de refuge surveille régulièrement les mises à jour de SPO et offre de l'information, des mises à jour éducatives ou de la formation au personnel, au besoin (*section 11.3 des NRUO*).
- Le personnel reçoit une formation sur divers éléments du plan de préparation aux situations d'urgence, du plan d'évacuation et du plan de continuité des activités (*section 11.5 des NRUO*).
- Le fournisseur de refuge remplit et soumet les formulaires de rapport d'incident grave, s'il y a lieu (*section 11.8 des NRUO*).
- Le personnel, les bénévoles et les étudiants examinent et signent une entente de confidentialité au cours de leur période de formation initiale (*section 12.1 des NRUO*).
- Les dossiers financiers sont conservés pendant au moins sept ans (*section 13.1 des NRUO*).
- Le fournisseur de refuge veille à ce qu'au moins deux membres du personnel soient en poste et éveillés en tout temps pendant les heures d'ouverture du refuge, à moins que la Ville n'ait accordé une exception par écrit (*section 13.6 des NRUO*).
- Le fournisseur de refuge est d'avis qu'il a des ratios des effectifs adéquats pour assurer la sécurité du personnel et des clients et pour offrir la prestation des services dans son installation (*section 13.6 des NRUO*).
- Les nouveaux employés reçoivent une séance d'orientation ou des renseignements sur celle-ci dans les cinq premiers quarts de formation ou d'observation de leur emploi, à moins que la Ville n'ait accordé une exemption par écrit (*section 13.6.1 des NRUO*).

J'autorise par la présente la Ville d'Ottawa à examiner tout document et toute source appropriée si cela est jugé nécessaire.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Nom en caractères d'imprimerie

\_\_\_\_\_  
Poste

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

### Documents à soumettre (examen du site et examen de la conformité)

Veillez fournir des copies électroniques des versions actuelles des documents suivants au moins cinq (5) jours avant la date de votre inspection. Toutes les politiques et les procédures doivent être rédigées conformément aux sections pertinentes des NRUO mentionnées ci-dessous.

<b>Documents généraux de l'organisme (obligatoires)</b>	<b>Section des NRUO</b>
<input type="checkbox"/> Rapport de l'assemblée générale annuelle (AGA)	3.5
<input type="checkbox"/> Procès-verbaux des AGA	3.5
<input type="checkbox"/> Certificat d'inspection de sécurité-incendie annuelle	11.1.4
<input type="checkbox"/> Rapports d'inspection de la salubrité des aliments de SPO	11.1.5
<input type="checkbox"/> Présentation du budget annuel	13.1
<input type="checkbox"/> Vérification financière annuelle	13.1
<input type="checkbox"/> Certificat d'assurance responsabilité civile générale	13.3
<b>Politiques ou procédures (obligatoires)</b>	<b>Section des NRUO</b>
<input type="checkbox"/> Conflits d'intérêts	3.5 et 13.5
<input type="checkbox"/> Plaintes et appels des clients	6
<input type="checkbox"/> Accès aux dortoirs pendant le jour	7.3
<input type="checkbox"/> Refus de service	7.6
<input type="checkbox"/> Enregistrement des départs	7.7
<input type="checkbox"/> Visiteurs	7.8
<input type="checkbox"/> Médicaments des clients	10.2.3
<input type="checkbox"/> Animaux d'assistance	10.5.1
<input type="checkbox"/> Services aux clients LGBTQ2S	10.5.4
<input type="checkbox"/> Aiguillage des Autochtones vers les fournisseurs de services autochtones	10.5.5
<input type="checkbox"/> Armes et articles interdits	11.2
<input type="checkbox"/> Lutte antiparasitaire	11.4.3
<input type="checkbox"/> Limites de capacité	11.7.1
<input type="checkbox"/> Confidentialité	12.1
<input type="checkbox"/> Gestion des dossiers	12.2
<input type="checkbox"/> Entreposage et conservation des registres des activités	12.2.2
<input type="checkbox"/> Bénévolat et placement des étudiants	13.6.2
<input type="checkbox"/> Bon voisinage	13.7
<b>Politiques ou procédures (s'il y a lieu)</b>	<b>Section des NRUO</b>
<input type="checkbox"/> Arrivées et lits retenus	7.2
<input type="checkbox"/> Manipulation et entreposage du lait maternel exprimé	8.4.1
<input type="checkbox"/> Modèle de service d'un programme fondé sur l'abstinence	10.2.2
<input type="checkbox"/> Programme d'épargne	10.4
<input type="checkbox"/> Sécurité des enfants	10.5.3
<input type="checkbox"/> Inspection des lits, des chambres et des effets personnels des clients	11.1.2
<input type="checkbox"/> Dons alimentaires	11.1.5



**Inspection de l'environnement physique (examen du site et examen de la conformité)**

<b>Affichages et affiches</b>		
<b>Contenu</b>	<b>Conforme?</b>	<b>Commentaires</b>
Droits et responsabilités des clients	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Code de conduite du client	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Processus de résolution des plaintes	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Affiche d'information sur le Code des droits de la personne de l'Ontario	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Politique et procédure des refus de services	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Menu quotidien (incluant les allergènes potentiels)	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Affiche indiquant que la direction de l'installation ne peut garantir que les aliments ne contiennent aucun allergène	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Diagrammes illustrant le plan d'évacuation en cas d'incendie	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	

<b>Matériels et articles de base destinés aux clients</b>		
<b>Contenu</b>	<b>Conforme?</b>	<b>Commentaires</b>
Les draps répondent aux exigences en matière de taille	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Approvisionnement de draps	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Buanderie	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	_____\$/lavage _____\$/séchage
Approvisionnement d'articles de toilette et d'hygiène	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Approvisionnement de billets d'autobus	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Approvisionnement de couches pour bébés et tout-petits (refuges pour familles seulement)	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Approvisionnement de préparation pour nourrissons (refuges pour familles seulement)	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	

<b>Environnement physique</b>		
<b>Contenu</b>	<b>Conforme?</b>	<b>Commentaires</b>
Les lits occupés ont des matelas.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
La distance latérale entre les lits est de 0,75 m.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
La distance verticale entre les lits est de 1,1 mètre.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

Présence de barrières physiques lavables si la distance entre les lits est inférieure à 2 mètres.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
L'aire de repas contient suffisamment de places assises.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Nombre de places : _____ Nombre de périodes de services : _____
L'aire de repas est séparée des chambres.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Couvre-fenêtres pour l'intimité	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Contenants pour objets tranchants inviolables	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	

### **Aires de préparation et d'entreposage des aliments pour les clients** *(pour les organismes qui ne fournissent pas de repas)*

Contenu	Conforme?	Commentaires
Les clients ont accès à un endroit pour entreposer les aliments.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Les clients ont accès à un endroit pour préparer et consommer de la nourriture.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	

### **Santé et sécurité générales**

Contenu	Conforme?	Commentaires
Des trousse de premiers soins, y compris des trousse portatives, sont sur place.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Les sorties de secours sont équipées d'une alarme.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Les ordures sont entreposées de manière à éviter les infestations d'insectes et de rongeurs.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Les substances chimiques et les produits de nettoyage sont entreposés en toute sécurité.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Approvisionnement suffisant d'équipement de protection individuelle pour le personnel et les clients	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Désinfectant pour les mains (70 % d'alcool) dans les zones à fort contact	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Inventaire des produits de nettoyage	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	

### **Toilettes**

Contenu	Conforme?	Commentaires
1 lavabo pour 15 clients	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Nombre de lavabos : _____
1 toilette pour 15 clients	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Nombre de toilettes : _____
Urinoirs (peuvent remplacer jusqu'à la moitié du nombre de toilettes requises)	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Nombre d'urinoirs : _____

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

1 baignoire ou douche pour 20 clients	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Nombre de baignoires et de douches : _____
Présence d'une barrière physique lavable s'il y a moins de 2 mètres de distance entre les lavabos, les toilettes et les urinoirs.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Les verrous des toilettes se déverrouillent facilement.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Les verrous des cabines se déverrouillent facilement.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Les verrous des douches se déverrouillent facilement.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Les baignoires et les douches sont antidérapantes.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Les salles de bains disposent de papier hygiénique, de savon liquide dans les distributeurs, et de serviettes en papier ou d'un sèche-mains sans contact.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Les toilettes et salles de douche des refuges pour familles permettent une intimité.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Les tables à langer sont situées près d'un lavabo qui est doté d'eau chaude et froide, de savon et de serviettes en papier.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	

<b>Médicaments des clients</b> (pour les organismes qui entreposent les médicaments pour les clients)		
<b>Contenu</b>	<b>Conforme?</b>	<b>Commentaires</b>
L'aire d'entreposage est sécuritaire, sécurisée et accessible uniquement par le personnel.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Les médicaments sont étiquetés et entreposés dans des contenants distincts.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Il y a un réfrigérateur fonctionnel distinct pour les médicaments (qui n'est pas accessible aux clients).	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Les médicaments donnés aux clients sont consignés (p. ex. dans un dossier d'administration des médicaments).	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

### Examen des documents sur place (examen du site et examen de la conformité)

*Les documents suivants doivent être mis à disposition lors des examens de la conformité et des examens du site.*

<b>Plans et dossiers relatifs aux incendies, aux urgences et à la continuité des activités</b>	<b>Section des NRUO</b>	<b>Conforme?</b>	<b>Commentaires</b>
Plan de sécurité-incendie	11.1.4	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Plan d'évacuation en cas d'incendie	11.1.4 et 11.5.2	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Registres et dossiers des exercices d'évacuation	11.1.4	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Plan de préparation aux situations d'urgence	11.5.1	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Plan de continuité des activités	11.5.3	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	

<b>Plans et dossiers relatifs à la santé, à la sécurité et à l'entretien</b>	<b>Section des NRUO</b>	<b>Conforme?</b>	<b>Commentaires</b>
Registres des arrivées et des départs des visiteurs	7.8	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Horaire pour le lavage et le changement des draps	8.1	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Horaire d'inspection et de remplacement des matelas	9.1	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Registres relatifs aux communications – Tournées des installations	11.1.2	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Politiques et procédures de prévention et de contrôle des infections	11.3	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Plan de nettoyage	11.4.1	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Plans d'entretien préventif	11.4.2	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Dossiers d'inspection, de service et d'entretien	11.4.2	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Registres des inspections et des luttes antiparasitaires	11.4.3	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	

*J'ai lu et compris ce rapport.*

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

---

Nom en caractères d'imprimerie

Poste

**NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA**  
**Examen des documents sur place (examen de la conformité seulement)**

*Les documents suivants doivent être mis à disposition lors des examens de la conformité seulement.*

<b>Documents et dossiers relatifs aux ressources humaines (RH)</b>	<b>Section des NRUO</b>	<b>Conforme?</b>	<b>Commentaires</b>
Politiques et procédures des RH	13.6	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Dossiers de formation et matrice du personnel	13.6.3	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Manuel des politiques et des procédures	13.6.4	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	

<b>Dossiers relatifs aux clients</b>	<b>Section des NRUO</b>	<b>Conforme?</b>	<b>Commentaires</b>
Exemple de commentaires des clients	5.3	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Exemple de plaintes des clients et de leur résolution	6	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Registres relatifs aux communications – Aiguillages des clients	7.5	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Dossiers des refus de service	7.6	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	

<b>Exemples de dossiers de client</b> <input type="checkbox"/> 5 dossiers examinés <input type="checkbox"/> 10 dossiers examinés	<b>Section des NRUO</b>	<b>Conforme?</b>	<b>Commentaires</b>
Formulaire de consentement actuel	7.2	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Formulaires d'admission et exigences minimales	7.2	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Les données correspondent au dossier du SISA.	7.2	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Attentes relatives à la participation examinées avec le client.	7.2	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Renseignements personnels minimaux inclus.	12.2.1	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Rencontre avec un chargé de cas dans les 72 heures ouvrables suivant l'admission.	10.1	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Le plan de service comprend les renseignements requis.	10.1.1	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

Rencontres ou tentatives de rencontres bimensuelles avec les clients.	10.1.2	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Plans de service mis à jour	10.1.2	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Élaboration du plan de fin de la prise en charge	7.7.1	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir un échantillon de dossiers de cas de durées de séjour variables, y compris des cas de clients qui ont quitté l'installation.</li> <li>• Pour les organismes comptant moins de 50 logements : 5 dossiers requis aux fins d'examen</li> <li>• Pour les organismes comptant plus de 50 logements : 10 dossiers requis aux fins d'examen</li> </ul>			

*J'ai lu et compris ce rapport.*

\_\_\_\_\_

Signature

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Nom en caractères d'imprimerie

\_\_\_\_\_

Poste

## ANNEXE B - DATES D'ENTRÉE EN VIGUEUR

L'échéancier suivant présente la date d'entrée en vigueur des différentes sections des NRUO. Les fournisseurs de refuge qui désirent obtenir des précisions doivent communiquer avec le coordonnateur de programme de la Direction des refuges communautaires et familiaux de la Ville.

Pour être conformes, les fournisseurs de refuge qui ne sont pas en mesure de respecter une section particulière lors de son entrée en vigueur doivent soumettre un plan de conformité et son échéancier approuvés par la Ville.

Les sections qui ne se trouvent pas dans cette liste entrent en vigueur immédiatement. En ce qui concerne les sections qui touchent un sujet pour lequel une politique existe déjà en vertu des Normes sur les refuges d'urgence d'Ottawa établies en 2005, mais qui doivent être mises à jour, la politique précédente sera utilisée jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la nouvelle politique.

<b>LE 31 AOÛT 2021</b>	
<b>Section 6</b>	<i>Plaintes et appels</i>
<b>Section 7.7.1</b>	<p>Dans le cadre du départ prévu du client et de sa transition hors du refuge, les fournisseurs de refuge :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. élaboreront un plan en collaboration avec le client, dans la mesure du possible;</li> <li>b. fourniront de l'information par écrit et de l'aide au client concernant les ressources pertinentes qui sont offertes à la prochaine étape de son plan de service, y compris les services communautaires et les mesures de soutien clés;</li> <li>c. examineront les formulaires de consentement et résumeront les renseignements à l'intention du client ou du prochain fournisseur de services afin d'assurer la continuité du service.</li> </ul>
<b>Sous-section 9.1(c)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Dans la mesure du possible, une distance de 2 mètres devrait être maintenue entre chaque lit, mais la distance minimale à maintenir est de 0,75 mètre (2,5 pieds) entre les lits (lits superposés, lits de camp ou matelas de camping) et de 1,1 mètre (3,6 pieds) entre le haut du cadre de lit et la partie la plus basse du cadre du lit du haut ou du plafond. <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Lorsqu'une distance de séparation de deux mètres ne peut être maintenue, une barrière physique lavable doit être installée.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Sous-sous-section 9.2(a)(ii)</b>	Les lavabos, les toilettes et les urinoirs doivent être séparés par une distance de deux mètres; s'il est impossible de respecter cette distance, une barrière physique lavable doit être installée.



## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

<b>Sous-section 10.2.3(a)</b>	Les fournisseurs de refuge doivent élaborer, mettre en œuvre et évaluer fréquemment les politiques et procédures écrites pour s'assurer que leurs clients ont accès à leurs médicaments sur ordonnance et en vente libre au besoin.
<b>Sous-section 11.4.1(a)</b> <b>Sous-section 11.4.1(b)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Les fournisseurs de refuge doivent avoir une procédure d'intervention en cas d'urgence concernant les services de garde;</li> <li>b. Les fournisseurs de refuge doivent avoir un plan de nettoyage documenté qui comprendra, au minimum, un horaire de nettoyage et de la documentation sur les moments où le nettoyage a été effectué pour tous les secteurs et articles indiqués dans le plan.</li> </ul>
<b>Sous-section 11.4.2(a)</b>	Afin de maintenir le refuge en bon état, les fournisseurs de refuge se doteront d'un plan d'entretien préventif documenté qui précise la façon dont les inspections, l'entretien préventif, les réparations d'urgence, l'entretien périodique et le remplacement à long terme des composants, des systèmes et de l'équipement du bâtiment sont effectués et la fréquence à laquelle ils le sont.
<b>Sous-section 11.4.3(a)</b>	<p>Les fournisseurs de refuge établiront une politique et une procédure de lutte antiparasitaire afin de corriger expressément les problèmes de punaises de lit, et adopteront un programme intégré de gestion de la vermine et des rongeurs qui, à tout le moins, comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. des inspections périodiques et des traitements par une entreprise autorisée de lutte antiparasitaire;</li> <li>ii. la documentation de toute observation et trace d'organisme nuisible;</li> <li>iii. une procédure de communication visant à informer les clients et le personnel des plans relatifs aux traitements qui inclut, à tout le moins, l'horaire du traitement et les précautions nécessaires.</li> </ul>
<b>Sous-sous-section 12.2.2(c)(i)</b>	Les refuges doivent élaborer et mettre en œuvre une politique sur l'entreposage et la conservation des registres des activités.
<b>Sous-section 13.6(a)</b>	L'organisation possède un code de conduite du personnel qui décrit les comportements professionnels acceptables que l'ensemble des employés doivent adopter.

### LE 31 DÉCEMBRE 2021

<b>Sous-section 5(a)</b> <b>Sous-section 5(b)</b> <b>Sous-section 5(c)</b> <b>Sous-section 5(d)</b>	<p>Afin de s'assurer que les clients connaissent leurs droits et leurs responsabilités, les fournisseurs de refuge doivent approuver et afficher, dans les zones bien visibles du refuge, ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. les droits et responsabilités du client;</li> <li>b. le code de conduite du client;</li> <li>c. le processus de résolution des plaintes;</li> </ul>
--	---

NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

	d. une affiche d'information sur le Code des droits de la personne de l'Ontario.
<b>Sous-section 7.6(a)</b>	Les fournisseurs de refuge : <ul style="list-style-type: none"> <li>i. élaboreront et mettront en œuvre une politique de restriction des services, y compris un processus d'appel;</li> <li>ii. fourniront une copie de la politique et des procédures officielles ou une version en langage clair de celles-ci aux clients, sur demande.</li> </ul>
<b>Sous-section 7.6(b)</b>	La politique de restriction de service est affichée dans les zones bien visibles du refuge.
<b>Sous-section 7.7(a)</b> <b>Sous-section 7.7(b)</b>	Les fournisseurs de refuge : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. élaboreront et mettront en œuvre une politique et une procédure pour l'enregistrement des départs prévus et imprévus, qui comprennent la façon dont les clients récupèrent leurs effets personnels et la façon dont les effets personnels non réclamés seront entreposés, manipulés ou jetés;</li> <li>b. fourniront une copie de la politique et des procédures officielles ou une version en langage clair de celles-ci aux clients sur demande.</li> </ul>
<b>Sous-section 7.8(a)</b> <b>Sous-section 7.8(b)</b>	Les fournisseurs de refuge : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. élaboreront et mettront en œuvre une politique et une procédure à l'intention des visiteurs; <ul style="list-style-type: none"> <li>i. les fournisseurs de refuge peuvent choisir de refuser les visiteurs, mais doivent permettre l'accès aux employés d'organismes externes qui offrent du soutien sur place;</li> <li>ii. les fournisseurs de refuge se réservent le droit de suspendre temporairement l'accès des visiteurs dans des circonstances exceptionnelles;</li> </ul> </li> <li>b. tiendront un registre d'entrée et de sortie pour tous les visiteurs, y compris les employés d'organismes externes; <ul style="list-style-type: none"> <li>i. des exceptions peuvent être accordées par les fournisseurs aux employés d'organismes externes qui offrent régulièrement des services contractuels sur place et qui doivent travailler au refuge;</li> <li>ii. les registres d'entrée et de sortie doivent être conservés pendant au moins un an.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Sous-sous-section 8.4.1(a)(i)</b>	Les fournisseurs de refuge qui offrent un service alimentaire et viennent en aide à des femmes enceintes ou qui allaitent : <ul style="list-style-type: none"> <li>i. doivent élaborer et mettre en œuvre une politique sur la manipulation et l'entreposage du lait maternel exprimé et fournir un espace approprié pour son entreposage (p. ex. un réfrigérateur).</li> </ul>
<b>Sous-section 10.2.2</b>	Les fournisseurs de refuge qui administrent des programmes dont le modèle est fondé sur l'abstinence doivent :

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. déterminer comment l'abstinence est définie dans le cadre de leurs programmes et sur le site;</li> <li>b. soumettre une description détaillée du modèle de service à la Ville;</li> <li>c. définir dans quelle mesure ils peuvent offrir un service aux clients qui continuent de consommer des substances.</li> </ul>
<p><b>Sous-section 10.5.3(d)</b></p>	<p>Les fournisseurs de refuge doivent élaborer et mettre en œuvre une politique et une ou des procédures sur la sécurité des enfants, notamment en ce qui concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. les procédures sur les excursions et les enfants perdus;</li> <li>ii. les ratios personnel-enfant en matière de surveillance par tranche d'âge;</li> <li>iii. le signalement des cas présumés de mauvais traitement ou de négligence à l'égard d'un enfant;</li> <li>iv. le nombre maximal d'enfants qu'un client peut garder en même temps;</li> <li>v. la marche à suivre lorsqu'un parent ou un tuteur ne revient pas chercher son ou ses enfants;</li> <li>vi. la marche à suivre si un enfant tombe malade ou se blesse;</li> <li>vii. les comportements ou les gestes inappropriés des enfants, y compris l'utilisation de la violence.</li> </ul>
<p><b>Sous-section 10.5.3(h)</b></p>	<p>Les membres du personnel des refuges pour familles qui organisent ou supervisent les excursions, ou qui accompagnent les groupes lors de ces sorties, doivent, à tout le moins, examiner leur politique sur la sécurité des enfants et leur procédure relative aux enfants perdus avant le départ.</p>
<p><b>Sous-section 10.5.4(a)</b></p>	<p>Les fournisseurs de refuge doivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. élaborer et mettre en œuvre une politique qui décrit en détail la façon dont les services sont offerts aux clients de la communauté LGBTQ2S de sorte que leur sécurité et leur dignité soient préservées et qui stipule que les personnes ayant des identités et des expressions de genre variées sont les bienvenues;             <ul style="list-style-type: none"> <li>i. fournir un exemplaire de la politique officielle ou sa version simplifiée aux clients qui en font la demande.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Sous-section 10.5.5(d)</b></p>	<p>Les fournisseurs de refuge doivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d. élaborer et mettre en œuvre une politique qui décrit en détail la façon dont les clients qui s'identifient en tant qu'Autochtones sont orientés vers des services adaptés à la culture et la rapidité de l'aiguillage vers des fournisseurs de services autochtones;             <ul style="list-style-type: none"> <li>i. fournir un exemplaire de cette politique ou sa version simplifiée aux clients qui en font la demande.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Sous-section 11.1.2(d)</b></p>	<p>Les fournisseurs de refuge élaboreront et mettront en œuvre une politique et une procédure d'inspection du lit, de la chambre ou des effets personnels d'un client si une telle inspection est jugée</p>

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

	nécessaire afin de garantir la sécurité du personnel et des clients et de s'assurer que la propriété est en bon état.
<b>Sous-section 11.2(a)</b>	<p>Les fournisseurs de refuge doivent élaborer et mettre en œuvre une politique et une procédure concernant les armes et les articles interdits;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. la politique doit faire référence à l'entreposage et aux retours, à la confiscation, à la manipulation sécuritaire et à l'élimination lorsque de tels articles sont apportés à l'intérieur du refuge ou sur sa propriété;</li> <li>ii. les articles interdits peuvent comprendre, sans s'y limiter, l'alcool, les drogues et les accessoires pour la consommation de drogues.</li> </ol>
<b>Section 13.5</b>	<i>Conflit d'intérêts</i>
<b>Section 13.6.1</b>	<i>Nouveaux employés</i>

### LE 30 JUIN 2022

<b>Sous-section 5.3(a)</b>	<p>Les fournisseurs de refuge obtiendront l'avis et les commentaires des clients au sujet des activités des refuges et des changements proposés aux politiques ou aux programmes de diverses façons, et doivent inclure l'option de l'anonymat. Il peut s'agir, entre autres :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. de rencontres prévues avec les clients;</li> <li>ii. de discussions individuelles;</li> <li>iii. d'entrevues de départ;</li> <li>iv. de groupes de discussion;</li> <li>v. de sondages (y compris les sondages en ligne);</li> <li>vi. de boîtes à suggestions;</li> <li>vii. de boîtes de réception de courriels.</li> </ol>
<b>Sous-section 10.4(a)</b>	<p>Les fournisseurs de refuge qui offrent un programme d'épargne à l'interne dans le cadre de leurs services de gestion de cas doivent :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. élaborer et mettre en œuvre une politique et une procédure sur les épargnes des clients, notamment en ce qui concerne : <ol style="list-style-type: none"> <li>i. la collecte et la protection des fonds des clients;</li> <li>ii. l'enregistrement et le versement des fonds des clients;</li> <li>iii. la gestion des fonds abandonnés par les clients;</li> <li>iv. la désignation des membres du personnel qui sont autorisées par le fournisseur de refuge à accéder aux fonds du client.</li> </ol> </li> </ol>
<b>Sous-section 11.1.5(d)</b>	Chaque refuge doit élaborer et mettre en œuvre une politique sur les dons alimentaires jugée satisfaisante par SPO elle doit figurer au dossier de la Ville et être soumise de nouveau si elle est révisée.

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

<b>Sous-section 11.3(a)</b>	Dans le cadre du programme de PCI, les fournisseurs de refuge devront, à tout le moins, élaborer des politiques et des procédures de PCI en collaboration avec SPO.
<b>Sous-section 11.5(a)</b>	Les fournisseurs de refuge auront un plan de préparation aux situations d'urgence, un plan d'évacuation et un plan de continuité des activités pour chaque refuge.
<b>Sous-section 11.7.1(a)</b>	Les fournisseurs de refuge établissent leurs propres limites de capacité habituelles et élargies ou d'urgence, conformément au Code de prévention des incendies pris en application de la Loi sur la prévention et la protection contre l'incendie; <ul style="list-style-type: none"> <li>i. une copie de la politique sur les limites de capacité sera versée au dossier de la Ville et présentée à nouveau si elle est mise à jour.</li> </ul>
<b>Section 12.2</b>	Les fournisseurs de refuge doivent rédiger et respecter des politiques sur les sujets suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. le stockage des dossiers;</li> <li>b. l'accès aux dossiers personnels des clients;</li> <li>c. la divulgation ou la transmission des dossiers des clients;</li> <li>d. la destruction des dossiers des anciens clients (échéancier);</li> <li>e. la divulgation des renseignements lorsqu'il existe un risque de préjudice;</li> <li>f. l'accès à l'information par des fournisseurs de soutien externes, sur consentement du client.</li> </ul>
<b>Section 13.6.2</b>	Les fournisseurs de refuge qui autorisent les stages d'étudiant ou le bénévolat doivent : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. élaborer et mettre en œuvre une politique sur la supervision des bénévoles et des stagiaires;</li> <li>b. offrir à chaque bénévole ou étudiant une séance d'orientation semblable à celle offerte aux nouveaux employés.</li> </ul>
<b>Section 13.6.4</b>	<i>Manuel des politiques et procédures</i>
<b>Section 13.7</b>	<i>Politique sur le bon voisinage</i>

### LE 31 DÉCEMBRE 2022

<b>Section 13.6.3</b> <i>(La date d'entrée en vigueur s'applique uniquement aux formations qui n'étaient pas déjà obligatoires.)</i>	Les fournisseurs de refuge doivent respecter toutes les exigences en matière de formation énoncées dans les lois applicables (p. ex. la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario), ce qui comprend les formations provinciales sur la santé et la sécurité comme la certification de manipulation des d'aliments.
---	--

## NORMES SUR LES REFUGES D'URGENCE D'OTTAWA

En outre, les NRUO établissent les exigences minimales en ce qui a trait à la formation du personnel des refuges. Il est conseillé aux fournisseurs de refuge de surpasser ces normes.

Au minimum, voici les éléments d'une formation de base normale :

- a. certificat de secourisme général et de réanimation cardio-respiratoire de niveau C;
- b. formation en techniques d'intervention face au suicide (ASIST ou autre formation équivalente);
- c. formation sur l'intervention non violente en situation de crise;
- d. utilisation de l'équipement de protection individuelle (notamment les techniques pour l'enfiler et le retirer et l'hygiène des mains appropriée);
- e. formation sur la prévention et la détection des surdoses, sur l'intervention en cas de surdose et sur la naloxone;
- f. précautions universelles et manipulation des objets tranchants et des déchets;
- g. formation sur la réduction des méfaits.

Les fournisseurs de refuge doivent s'assurer que les nouveaux employés reçoivent cette formation, mais également que tous les membres du personnel suivent une formation d'appoint et renouvellent leurs certifications, au besoin.