

Foire aux questions (FAQ) : L'hébergement et les services aux sans-abri à l'ère de la pandémie de la COVID-19

Service territorial des programmes

15 octobre 2020

****Revisions and new additions will be highlighted and appear in RED****

Préambule

L'Armée du Salut a pour principe directeur de respecter les directives émises par les autorités gouvernementales de santé publique. Il convient de lire cette FAQ en parallèle avec les instructions transmises par la direction de l'Armée du Salut.

Le présent document vise à guider les entités dans leur prestation de services, et à protéger la santé et la sécurité de leur personnel, de leurs bénévoles et de leurs clients. Les présents renseignements doivent être utilisés dans l'optique des valeurs de l'Armée du Salut, et en particulier la dignité. La pandémie de COVID-19 et les changements nécessaires qu'elle entraîne sur la prestation de services peuvent contribuer à accroître l'anxiété. La mise en application des valeurs de l'Armée du Salut est essentielle dans nos interactions avec notre clientèle et au sein même de l'organisation.

Espoir : Nous donnons de l'espoir grâce à la puissance de l'Évangile de Jésus-Christ.

Service : Nous tendons la main à autrui sans aucune discrimination.

Dignité : Nous reconnaissons la valeur de chacun.

Gestion : Nous gérons prudemment les ressources qui nous sont confiées.



Table des matières

Notions fondamentales.....4

- Nous n'avons **toujours** pas de plan en cas de pandémie. Que devrions-nous faire?
- Existe-t-il **des conseils ou des suggestions** qui concernent particulièrement notre programme?
- Devrions-nous **arrêter** les activités de notre programme offert en établissement?
- J'ai des **questions** auxquelles je n'ai pas trouvé de réponses dans cette FAQ. Avec qui dois-je communiquer?

Mesures de prévention7

- Comment pouvons-nous prévenir la propagation de la COVID-19?
- Afin de réduire les risques de propagation de la COVID-19, il est recommandé aux gens d'éviter les **grands** rassemblements, une mesure qu'il nous est impossible de respecter dans notre entité. Que devons-nous faire?
- J'ai entendu parler de la **distanciation sociale**. Avez-vous des suggestions ou des conseils sur la façon d'appliquer ce concept à un programme de services d'hébergement?
- Devrions-nous envisager d'**annuler temporairement ou de reporter un programme non essentiel**?
- Devrions-nous envisager d'offrir certains programmes ou services **par d'autres moyens** (par exemple, par téléphone ou vidéoconférence) si cela est possible?
- Nous gérons un **programme de repas communautaires**. Y a-t-il des suggestions dont il faudrait tenir compte?
- Qu'en est-il de nos **repas communautaires à l'intention de nos résidants**? Avez-vous des conseils?
- Maintenant, comment devons-nous nous préparer à d'éventuelles **pénuries de personnel**?

Traitement des cas d'infection par la COVID-19 dans les centres d'hébergement 15

- Un client a été exposé à la COVID-19 et présente des symptômes (fièvre, nouvelle toux, difficultés respiratoires). Que faut-il faire?



- Que devons-nous savoir à propos du **test diagnostique** de la COVID-19?
- Si nous devons placer **temporairement en isolement** un résidant de notre établissement en attendant de recevoir une réponse des autorités en matière de santé publique, des bailleurs de fonds ou du planificateur de système, quels seraient les points à envisager?
- Qu'en est-il des **médicaments sur ordonnance** pour les personnes en isolement?
- Comment pouvons-nous continuer à prodiguer des **soins religieux et spirituels**?
- Nous avons des **résidants qui refusent** de prendre des mesures préventives ou d'être testés pour la COVID-19. Que devrions-nous faire?

Autres mesures à prendre pendant la pandémie.....19

- Outre la nourriture, l'équipement de protection individuelle, le gel désinfectant pour les mains et les produits de nettoyage, quels sont les autres articles que nous devrions stocker **pour assurer l'approvisionnement**?
- Nous aimerions mettre en œuvre de nombreux changements. Comment pouvons-nous **aviser efficacement** notre clientèle?
- Devrions-nous apporter des changements à la **gestion du bénévolat**?
- Ces mesures additionnelles grèvent notre **budget**. Que devrions-nous faire?
- Peut-on s'attendre à une augmentation du nombre de personnes qui veulent obtenir des **services de réadaptation et de traitement des dépendances**?
- Et si d'autres mesures étaient prises pour « confiner » notre collectivité et restreindre les déplacements par différents moyens? Comment devrions-nous nous préparer?
- Y a-t-il autre chose?

Sources consultées et ressources additionnelles24



Notions fondamentales

Les établissements comme les refuges d'urgence, les foyers de transition ainsi que les centres de traitement des dépendances offrent des services essentiels en cette période de crise et de pandémie.

La COVID-19 provoque une crise au sein du système de santé canadien, et la propagation de la maladie pourrait avoir des conséquences catastrophiques pour des personnes en situation d'itinérance. **Même pendant cette deuxième vague**, nous devons agir rapidement et énergiquement afin d'atténuer les effets du virus. Bien que les mesures que nous prenons dès maintenant peuvent être particulièrement inusitées ou aller à l'encontre de nos politiques et pratiques habituelles, elles visent d'abord à sauver des vies.

Des études sur des pandémies précédentes (p. ex., SRAS et H1N1) révèlent que les risques d'infection et de conséquences néfastes sont considérablement plus élevés auprès des itinérants. Il sera donc important que les différents centres qui interviennent auprès des sans-abri fassent preuve d'un leadership proactif dans la lutte visant à atténuer et à contenir la propagation de la COVID-19. La gestion des pandémies est du ressort des autorités de la santé publique. Dans ce contexte, **bien que les services sociaux de l'Armée du Salut aient un rôle important à jouer, nous devons toujours respecter les directives des autorités locales de santé publique**. Nous devons également promouvoir des plans de la collectivité qui tiennent compte des personnes vulnérables auxquelles nous venons en aide.

La *National Alliance to End Homelessness* (« Alliance nationale pour mettre fin à l'itinérance ») a formulé les recommandations suivantes.

Soyez prêts à agir en restant à l'affût des dernières nouvelles sur la situation de la COVID-19 dans votre région, et établissez des relations avec des partenaires locaux en santé publique.

Communiquez avec le personnel et la clientèle pour les informer de la préparation de votre établissement face à la situation, ainsi que des mises à jour relatives à ses politiques (p. ex., modifications d'horaires, soins non urgents offerts par téléphone ou autre). Envisagez de communiquer ces renseignements par l'intermédiaire des médias sociaux.

Attendez-vous à ce que la situation ait des répercussions sur le personnel qui offre des services aux sans-abri, et prévoyez modifier la prestation de services en fonction du personnel à votre disposition.



Protégez vos travailleurs en dépistant les troubles respiratoires [symptômes et fièvre] aigus des clients, des membres du personnel et des visiteurs, en veillant à l'utilisation d'équipement de protection individuelle (ÉPI) et en encourageant les employés et les bénévoles malades à rester chez eux et à communiquer avec les autorités locales de santé publique en vue de subir un test.

Protégez vos clients en isolant ceux aux prises avec des maladies respiratoires, et en mettant en œuvre des stratégies préventives qui permettent de réduire au minimum l'exposition au virus (p. ex., inciter les gens à souvent se laver les mains, accroître la fréquence de nettoyage/désinfection de différentes surfaces ou autre).

Faites l'inventaire du matériel (savon pour les mains, nourriture, etc.) et commandez ce qu'il vous manque, au besoin.

(Source : <https://endhomelessness.org/> – En anglais seulement)

Nous n'avons toujours pas de plan en cas de pandémie.

Que devrions-nous faire?

Vous trouverez un modèle de plan en cas de pandémie sur le site salvationist.ca, dans la section des ressources relatives à la COVID-19, afin de vous aider à créer/personnaliser votre plan. Les conseillers régionaux des services sociaux de l'Armée du Salut peuvent également vous fournir des modèles, ou vous épauler dans vos démarches. De plus, la direction des services d'urgence et d'aide aux sinistrés de votre division serait en mesure de vous aider dans ce processus. Certains experts prévoient que la pandémie pourrait se prolonger jusqu'en 2022, c'est pourquoi la planification et la préparation doivent s'effectuer prudemment. Les plans actuels de lutte contre la pandémie doivent être mis à jour, au besoin.

Existe-t-il des conseils ou des suggestions qui concernent particulièrement notre programme?

Le cas échéant, examinez vos ententes avec le gouvernement et communiquez avec les autorités locales de santé publique ainsi qu'avec vos bailleurs de fonds pour obtenir des conseils. Entrez aussi en contact avec vos partenaires de la collectivité et tout comité approprié de votre région; ils auront peut-être, eux aussi, des conseils ou des suggestions de pratiques exemplaires que vous pourrez mettre en œuvre dans votre entité. En outre, il est essentiel que vous participiez à toute rencontre pertinente, ou que vous communiquiez par courriel ou par téléphone, afin d'assurer la coordination des services sociaux et la mise en commun des ressources.



Le gouvernement du Canada a créé une page Web intitulée **Lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services aux personnes en situation d'itinérance (dans le contexte de la COVID-19)** : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/document-orientation/itinerance.html>

En outre, le gouvernement du Canada vient de créer **un outil visant à donner un aperçu de l'évolution de la pandémie de COVID-19 dans votre région**, qui permet d'effectuer une recherche par municipalité, etc. : <https://sante-infobase.canada.ca/covid-19/tendancescovid/?HR=1&mapOpen=false>

Enfin, vous pouvez installer sur votre téléphone intelligent **l'application gratuite de notification d'exposition à la COVID-19**, offert par le gouvernement du Canada : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/maladie-coronavirus-covid-19/alerte-covid.html>

L'organisation **Canadian Network for the Health and Housing of People Experiencing Homelessness (CNH3)** a établi une liste de ressources importantes (en anglais seulement) : <http://cnh3.ca/resources/>

Consultez fréquemment les ressources précitées.

Devrions-nous arrêter les activités de notre programme offert en établissement?

La décision d'arrêter les activités d'un programme offert en établissement devrait être prise en accord avec votre QGD **et** après consultation auprès du bailleur de fonds, des autorités locales de santé publique, et/ou conformément aux modalités du plan de votre collectivité en cas de pandémie. La première chose à faire est de vous assurer qu'il existe un plan dans la collectivité pour répondre aux besoins en matière de santé et d'hébergement de vos clients pendant la pandémie. Les QGD sont chargés de discuter de la situation avec le QGT.

J'ai des questions auxquelles je n'ai pas trouvé de réponses dans cette FAQ. Avec qui dois-je communiquer?

Vous pouvez obtenir des conseils et des ressources auprès de votre service divisionnaire des relations avec les employés, de votre secrétaire divisionnaire des services sociaux/de votre commandant régional, et du bureau territorial des services sociaux.



Bureau territorial des services sociaux :

Consultants régionaux :

- David Reid (C.-B., Alberta et Territoires du Nord, et T.-N.-L.)
- Charlotte Dingwall (Ontario, Maritimes)
- Dahlia Sherif (Prairies, Québec et Bermudes)

Consultante spécialisée :

- Amy Fisher (Hébergement et itinérance)

Mesures de prévention

Comment pouvons-nous prévenir la propagation de la COVID-19?

Au besoin, exigez que tout résident porte un masque dans les aires communes intérieures.

À l'échelle du Canada, différents paliers de gouvernement exigent le port du masque dans les lieux publics intérieurs, ce qui constitue un élément important pour prévenir la propagation (une bonne hygiène des mains et une bonne distance entre les personnes sont également nécessaires à cette fin). Si vous vous trouvez dans une province, territoire ou municipalité où le port du masque est exigé dans les aires communes, veillez à communiquer clairement cette règle au personnel et aux résidents, et à fournir des masques jetables aux personnes qui n'ont pu s'en procurer. Un rappel peut être nécessaire pour aider certains résidents à se conformer aux nouvelles règles. Le site **Trade North** du territoire du Canada et des Bermudes constitue votre guichet unique pour vous procurer de l'équipement de protection individuelle et d'autres fournitures liées à la pandémie de COVID-19 :

<https://store.salvationarmy.ca/product-category/other-resources/covid-19/>

Améliorer les protocoles de nettoyage

Ne ménagez aucun effort en matière de désinfection et de nettoyage, et ce, même si vous tentez de limiter les déplacements des clients au-delà de leur chambre ou des zones désignées. Désinfectez régulièrement les surfaces fréquemment touchées et les lieux achalandés – salles de bain, aires communes, ascenseurs, portes, poignées de porte, interrupteurs, etc. Consultez le document suivant pour en savoir plus à ce sujet (en anglais seulement) : <http://cnh3.ca/wp-content/uploads/factsheet-covid-19-environmental-cleaning.pdf>.



Dans les foyers de transition et les logements de deuxième étape, réduisez au maximum les allées et venues dans les chambres des clients, sauf s'il s'agit d'une urgence. Les membres du personnel peuvent surveiller l'état de santé des clients à condition qu'ils demeurent dans le couloir pour les interroger. De plus, tous les employés doivent se laver les mains en entrant et en sortant de la chambre d'un client afin de prévenir la propagation des virus et de protéger les autres résidents.

Informer les clients

Nos clients peuvent être méfiants et avoir des doutes à l'égard des services de soins de santé. Il est également possible qu'ils n'aient pas accès à l'information diffusée par la santé publique ou les médias traditionnels et donc, qu'ils ne soient pas au courant des mises à jour concernant la pandémie. Les membres du personnel de l'Armée du Salut avec lesquels ils ont tissé des liens de confiance deviennent alors leur unique source fiable de renseignements importants. Les travailleurs de première ligne doivent donc être au courant des plus récentes informations au sujet de la COVID-19 et, en cette période trouble, être prêts à les transmettre de manière cohérente, claire et répétée tout en tenant compte des traumatismes possibles. Ne minimisez pas le rôle des pairs et invitez quelques clients à interagir avec les autres et à communiquer des renseignements importants.

Choses à faire pour informer les clients :

- Promouvoir la prévention – p. ex., affiches qui rappellent aux gens de se laver les mains, **de porter un masque**, de respecter l'étiquette respiratoire, de garder une certaine distance et d'éviter les contacts avec les autres, notamment de les embrasser, de leur serrer la main ou de leur faire des câlins. [Cliquez ici pour voir un [modèle](#) d'affiche (en anglais seulement).]
- Leur faire connaître les signes et les symptômes d'infection des voies respiratoires et leur indiquer où ils peuvent obtenir des soins médicaux (**ayez à la portée de la main une liste de lieux d'isolement et de centres de test situés à proximité de votre établissement**).
- Leur présenter les mesures prises par l'entité pour prévenir la propagation de la COVID-19, leur montrer les affiches sur la prévention et répondre à leurs questions sur la façon dont ils peuvent se protéger et protéger les autres (clients et membres du personnel).



Si votre établissement est doté d'un système de sonorisation, faites quotidiennement des annonces.

Sur YouTube, vous trouverez une vidéo d'information simple et complète intitulée [Le Coronavirus expliqué & Ce que vous devez faire](#) (contenu en anglais, avec sous-titres en français).

Mettre en place un protocole concernant le lavage des mains

Si on ferme de nouveau les lieux publics, nos clients auront de moins en moins accès à des toilettes. Par conséquent, évaluez la possibilité d'installer des stations de lavage de mains, accessibles tous les jours, 24 heures sur 24, à l'intérieur et à l'extérieur de votre établissement.

Rappelez à chacun de se laver les mains au moment d'entrer dans l'édifice ou d'en sortir, ainsi qu'avant et après avoir mangé ou passé du temps avec un client. Posez dans un endroit bien en vue les affiches sur le lavage des mains publiées par l'Organisation mondiale de la Santé.

https://www.who.int/gpsc/tools/comment_lavage_des_mains.pdf?ua=1

Pensez à nommer un préposé à l'accueil qui offrira des lingettes ou du désinfectant pour les mains, ainsi qu'un masque, au premier point de contact. Cette tâche pourrait également être confiée à un employé de première ligne. Si vous mettez en place cette mesure, veillez à ce que les consignes de distanciation sociale soient respectées et que les employés portent l'équipement de protection individuelle adéquat.

Tenez compte de la fréquence à laquelle les douches sont nettoyées avant d'inviter les clients à prendre plus de douches. L'utilisation accrue de vos installations sanitaires (douches et toilettes) par des itinérants dépendra des communications que vous aurez avec les services de santé publique et les organismes communautaires de votre région, de l'aménagement intérieur de votre immeuble et de la capacité du personnel à nettoyer régulièrement ces installations. Avant d'adopter cette mesure, demandez-vous si son application accroîtra les risques pour les clients les plus vulnérables.

Veillez à ce que les employés portent toujours l'équipement de protection individuelle (ÉPI) à la fois pour se protéger et protéger les clients contre toute nouvelle transmission. Dans les refuges, l'ÉPI désigne surtout les gants jetables (une paire par tâche). Des masques et du désinfectant pour les mains doivent être disponibles.



Si les services de santé publique locaux favorisent cette pratique, envisagez d'élaborer un questionnaire de **recherche des contacts** ou de poser des questions à ce sujet au moment de l'admission. L'Organisation mondiale de la santé offre des conseils sur la mise en place d'une procédure de recherche des contacts dans [cette publication](#).

Afin de réduire les risques de propagation de la COVID-19, il est recommandé aux gens d'éviter les **grands rassemblements, une mesure qu'il nous est impossible de respecter dans notre entité. Que devons-nous faire?**

Adopter des mesures de stratification du risque

L'organisation *Canadian Network for the Health & Housing of People Experiencing Homelessness (CNH3)* recommande de mettre en place des mesures de stratification du risque, soit de cibler parmi vos clients tous ceux qui sont le plus à risque d'être atteints par une forme grave de la COVID-19 en raison d'affections cardiaques ou respiratoires préexistantes (p. ex., asthme, maladies du cœur, maladies pulmonaires, etc.). Le docteur Aaron Orkin recommande de prendre contact avec tous les clients qui :

- sont âgés de 55 ans et plus, ET
- toussent depuis quelque temps (contrairement à ceux qui souffrent de toux chronique), ET
- sont incapables de monter des escaliers ou de marcher dans la rue sans être essoufflés.

et de leur poser quelques questions simples :

- Prenez-vous des médicaments pour des problèmes cardiaques ou pulmonaires?
- Avez-vous déjà été hospitalisé pour des problèmes cardiaques ou respiratoires?
- **Avez-vous un problème de santé sous-jacent préoccupant (p. ex., diabète, cancer, immunosuppression, cardiopathie ou maladie pulmonaire)?**

Le docteur Orkin suggère que vous utilisiez ces renseignements pour déterminer quels clients sont le plus susceptible de succomber à la COVID-19, et « ériger une forteresse » autour d'eux, dans la mesure du possible.

Cette stratégie sous-entend un « **regroupement en cohorte** », c'est-à-dire faire en sorte que les clients les plus à risque occupent des chambres individuelles et que les clients à faible risque (p. ex., ceux qui sont plus jeunes ou en bonne santé) partagent (ou soient déplacés vers) des locaux plus vastes (par exemple, des dortoirs). Si des refuges de fortune doivent être



aménagés dans de grands locaux de votre établissement, placez-y les clients en bonne santé. Logez les clients plus vulnérables dans des locaux moins partagés. De telles mesures ne sont proposées qu'en raison de l'urgence de la situation. Nous avons peu de temps pour freiner la propagation de la COVID-19 parmi les itinérants. C'est la raison pour laquelle nous devons agir rapidement. (Pour en savoir plus au sujet de la stratification du risque, [cliquez ici](#) pour regarder un webinaire du docteur Orkin [vidéo en anglais].) **Au sujet du regroupement en cohorte dans des milieux où logent bon nombre de personnes, vous pouvez également visionner un webinaire de la Santé publique de l'Ontario, à partir de ce [lien](#) (conférence donnée en anglais, diapositives traduites en français).**

Autres approches

- Limitez l'accès au refuge/centre d'hébergement aux résidants et au personnel essentiel (personnel des services de santé, employés de soutien, équipe communautaire de traitement intensif, etc.) Dans certains cas, cette approche devra être réévaluée afin de trouver un équilibre entre les conditions climatiques difficiles (pour ne pas laisser personne à l'extérieur) et les problèmes liés à la transmission du virus.
- Posez des affiches à l'entrée pour informer les visiteurs qu'ils ne seront pas admis dans l'entité s'ils présentent des symptômes liés à des infections des voies respiratoires. Reportez-vous également à la section [Informer les clients](#) pour toute question relative à la prévention de la propagation.
- Nommer un membre du personnel (idéalement quelqu'un dûment formé en soins de santé) pour surveiller les symptômes (fièvre, toux, difficultés respiratoires) que peuvent présenter des clients et des employés. Si un client manifeste des symptômes de la COVID-19 (toux, essoufflement, fièvre, mal de gorge), demandez-lui de porter un masque ou d'utiliser des mouchoirs. Veillez à ce qu'il se tienne toujours à une distance de deux mètres des autres personnes. Communiquez avec l'agence de santé publique de votre région afin de mettre en place une stratégie pour que cette personne puisse passer un test de dépistage, puis placez-la en isolement. Si le client est en détresse, composez le 9-1-1.



J'ai entendu parler de la distanciation sociale. Avez-vous des suggestions ou des conseils sur la façon d'appliquer ce concept à un programme de services d'hébergement?

Le but principal de la distanciation sociale, comme son nom l'indique, est de garder une certaine distance entre les individus, afin de diminuer le nombre de personnes dans un endroit donné. Voici quelques suggestions ou questions qui pourront vous être utiles :

Examinez la superficie **dont vous disposez actuellement** et déterminez s'il est possible d'utiliser de l'espace additionnel afin de réduire le nombre de personnes dans un endroit donné (p. ex., aires réservées au programme, chapelle, bureaux qui ne servent pas actuellement ou autre).

Réaménagez temporairement vos installations de couchage de façon à établir une distance de 2 mètres entre les clients du programme (p. ex., en disposant les lits tête-bêche). Cela pourrait amener à réduire le nombre de lits du refuge ou du centre d'hébergement ou à déplacer des lits dans d'autres locaux de votre établissement afin de mieux les répartir. Faites participer votre bailleur de fonds à la prise de décisions à ce sujet si un changement du nombre de lits va à l'encontre des exigences de l'entente de financement.

Tenez également compte des questions suivantes :

- Est-il possible d'éviter que des clients aient à partager une chambre?
- **Est-il possible de ne plus utiliser de lits superposés?**
- Pouvez-vous marquer le sol ou le mur de manière à signaler clairement à la clientèle la distance qu'il faut garder entre chaque personne s'il y a une file d'attente?
- Pouvez-vous mettre en place un protocole pour éviter qu'il y ait un rassemblement de personnes ou une file d'attente dans vos locaux ou à l'extérieur de votre établissement?
- Des dispositions temporaires peuvent-elles être prises avec un établissement hôtelier à des fins d'hébergement? (Remarque : Dans ce cas, un motel conviendrait mieux qu'un hôtel, en raison de l'accès aux chambres à partir de l'extérieur.)

Veillez à réduire au minimum les rassemblements. Ne prévoyez un rassemblement que pour des raisons critiques et dans un endroit bien aéré où la distanciation sociale est possible (il faut suivre les conseils des autorités locales de santé publique ainsi que la réglementation provinciale au sujet du nombre autorisé de personnes présentes dans un même lieu). Le cas



échéant, envisagez de n'autoriser l'utilisation des zones pour les fumeurs et d'autres installations extérieures que par petits groupes à la fois.

Devrions-nous envisager d'annuler temporairement ou de reporter un programme non essentiel?

Le cas échéant, examinez d'abord votre contrat ou entente de fonctionnement et entrez en contact avec votre bailleur de fonds et votre QGD pour demander des conseils. Si le programme n'est pas régi par une entente avec le gouvernement, l'équipe de gestion doit suivre les recommandations locales en matière de santé publique. Le programme peut-il être adapté de façon à réduire le nombre de personnes qui se retrouveraient réunies dans un même espace? **Le programme peut-il satisfaire aux autres exigences en matière de santé publique?** Le consultant affecté à votre région au sein du bureau territorial des services sociaux peut vous aider et vous conseiller, **ainsi que votre commandant régional/secrétaire divisionnaire des services sociaux**, dans ce processus de prise de décisions.

Devrions-nous envisager d'offrir certains programmes ou services par d'autres moyens (par exemple, par téléphone ou vidéoconférence) si cela est possible?

On doit d'abord tenir compte de la nature du service et des besoins des utilisateurs, et la prise de décision à ce sujet doit tenir compte de l'équilibre entre les faits scientifiques et une approche humaine en matière de prestation de services. **Dans la mesure du possible, il convient d'utiliser d'autres méthodes de réunion chaque fois que les besoins peuvent être comblés à distance. Par exemple**, en ce qui a trait à certains programmes de gestion de cas individuels ou de groupe, d'autres types de réunion (par exemple en ligne) sont possibles. Réfléchissez à l'incidence de ce changement sur le processus d'aide et préparez-vous à communiquer à la clientèle les motifs du changement de manière cohérente, claire et compatissante.

Nous gérons un programme de repas communautaires. Y a-t-il des suggestions dont il faudrait tenir compte?

Le programme de repas communautaire devrait être revu, sur les plans de la nature et du volume des services. Envisagez un changement de format (p. ex., distribution d'aliments préemballés ou service de repas à l'extérieur, utilisation d'un véhicule du service d'urgence et d'aide aux sinistrés) afin de réduire au minimum le nombre de personnes rassemblées dans un endroit donné. **Les lignes directrices en matière de santé publique concernant la**



distribution de nourriture pendant la pandémie de COVID-19 doivent être rigoureusement appliquées.

Qu'en est-il de nos repas communautaires à l'intention de nos résidants? Avez-vous des conseils?

Espacez davantage les places prévues pour les convives. Au besoin, utilisez de l'espace supplémentaire ou prolongez les heures de service pour éviter les files d'attente et les grands rassemblements. Comme il est suggéré à la question précédente, envisagez un changement de format : par exemple, distribuez les repas dans des sacs individuels. La formule « buffet » devrait être éliminée. La salubrité et la manipulation des aliments doivent être prises en compte. Envisagez d'utiliser des assiettes ainsi que des tasses et des ustensiles jetables. Évitez d'offrir des condiments en libre-service (dans la mesure du possible, prévoyez des articles emballés individuellement : godets de crème, sachets de sucre ou de ketchup, etc.). Dans la mesure du possible, ajoutez des panneaux ou cloisons en plexiglas dans les zones où les convives prennent place. Demandez aux résidents de porter un masque dans toutes les aires communes, y compris la cuisine et les salles à manger.

Maintenant, comment devons-nous nous préparer à d'éventuelles pénuries de personnel?

Établissez, à l'intention de vos employés, un plan de formation sur la COVID-19 et les mesures de prévention des risques, ce qui peut aider à répondre aux préoccupations et à éviter des pénuries supplémentaires attribuables à la crainte d'une exposition au virus.

Menez un exercice de simulation d'une réduction de 20 % à 50 % du personnel au cours de la pandémie. Déterminez les fonctions et les postes essentiels. Si certains postes ne sont pas de nature critique dans une situation d'urgence, réaffectez les titulaires de ces postes à des fonctions et à des responsabilités critiques. (Prenez note que les **travailleurs du secteur de l'hébergement** exercent des fonctions critiques en ce moment : si nous pouvons encore héberger des gens, ces derniers seront moins à risque si la pandémie se prolonge). Veillez à ce que toute réaffectation de personnel soit précédée d'une formation croisée. Dans les milieux où le personnel est syndiqué, nous vous suggérons d'entamer une conversation avec les représentants syndicaux dès que possible, afin de vous assurer que la formation croisée et l'affectation de personnel à des fonctions essentielles se fassent en temps utile. Pour obtenir des conseils sur les questions syndicales, communiquez avec le service divisionnaire des relations avec les employés ou John Thompson, directeur territorial des relations de travail. D'autres types de conseils de la part du bureau territorial des relations avec les employés sont transmis par l'entremise du bureau du secrétaire en chef.



Voici d'autres stratégies de gestion de pénurie de personnel :

- recrutement de personnel auprès d'autres organisations;
- embauche d'un effectif de suppléance plus important;
- recours à des agences de placement de personnel temporaire;
- recrutement de bénévoles pour des tâches qui ne nécessitent pas de formation spécialisée;
- prise de contact avec des organismes ou des entreprises qui ont dû fermer et qui employaient du personnel qui possède les compétences requises (p. ex., programmes de jour pour adultes, garderies, restaurants).

Traitement des cas d'infection par la COVID-19 dans les centres d'hébergement

Un client a été exposé à la COVID-19 et présente des symptômes (fièvre, nouvelle toux, difficultés respiratoires). Que faut-il faire?

Les personnes en situation d'itinérance sont plus susceptibles d'être atteintes de problèmes de santé sous-jacents ou chroniques, et sont plus à risque de tomber gravement malades si elles contractent la COVID-19. En outre, les personnes âgées courent un grand risque de devenir gravement malades si elles sont atteintes de la COVID-19 (mais elles ne courent pas toutes le même risque : voir les notes précédentes sur la [stratification du risque](#)). Si une personne a été exposée au virus ou présente des symptômes (fièvre, nouvelle toux ou difficulté à respirer), adoptez les mesures suivantes :

- Communiquez immédiatement avec le service local de santé publique. Si la personne consulte habituellement un prestataire de soins de santé en particulier, appelez-le par téléphone pour vous renseigner sur les tests.
- Demandez à la personne de porter un masque pour éviter la transmission du virus. S'il n'y a aucun masque disponible, fournissez-lui des mouchoirs pour qu'elle puisse se couvrir la bouche et le nez autant que possible.
- Demandez à la personne de se laver les mains avec du savon liquide et à l'eau courante, et de les essuyer avec des serviettes en papier, ou encore, avec un désinfectant pour les mains à base d'alcool.
- Déplacez la personne dans un endroit du bâtiment où elle se trouvera à au moins deux mètres de distance des autres clients et du personnel.
- Si cette personne est en détresse, composez le 9-1-1.



- Communiquez avec votre bailleur de fonds ou planificateur de système afin d'élaborer un plan pour cette personne (par exemple, tests, isolement).

Que devons-nous savoir à propos du test diagnostique de la COVID-19?

Les tests doivent être effectués par un professionnel de la santé (par exemple, un médecin, une infirmière, un travailleur de la santé non professionnel). Les entités de l'Armée du Salut doivent communiquer avec leur service local de santé publique pour savoir comment les tests sont effectués dans la province. Il vous faudra peut-être trouver le centre de test situé le plus près dans votre secteur pour y envoyer les clients qui présentent des symptômes de la COVID-19. Cherchez également des possibilités de partenariat avec des prestataires de soins de santé pour que des tests puissent s'effectuer dans des refuges d'urgence. Un dépistage précoce dans des centres d'hébergement permettra de contenir et d'atténuer la propagation de la COVID-19.

Si nous devons placer temporairement en isolement un résidant de notre établissement en attendant de recevoir une réponse des autorités en matière de santé publique, des bailleurs de fonds ou du planificateur de système, quels seraient les points à envisager?

L'organisme *Canadian Network for the Health & Housing of People experiencing Homelessness* (CNH3) recommande, dans la mesure du possible, que le centre ou le programme d'hébergement évite d'instaurer un périmètre de sécurité ou des mesures d'isolement sur place, et d'aiguiller plutôt les clients vers des centres d'isolement administrés par les autorités en matière de santé publique. Cliquez [ici](#) pour prendre connaissance de la note d'information du CNH3 [en anglais seulement].

Si votre collectivité **n'a toujours pas établi** un plan d'isolement et de quarantaine viable à l'intention des sans-abri, **continuez de promouvoir cette mesure** (p. ex., dans des établissements hôteliers, des établissements de soins de santé désignés, etc.). Les services de santé publique ont le pouvoir de réquisitionner des établissements hôteliers en temps de pandémie : encouragez-les **à prendre de telles initiatives** en leur faisant savoir que les services d'urgence de l'Armée du Salut ne sont pas en mesure de respecter les normes minimales en matière d'isolement (c.-à-d., des chambres individuelles, des toilettes et des installations sanitaires privées, de l'équipement de protection individuelle adéquat et particulièrement l'accès à des soins de santé).

Si un cas probable ou confirmé d'infection par la COVID-19 est signalé dans votre établissement, discutez de la situation avec les autorités sanitaires locales, vos bailleurs de



fonds ou votre planificateur de système, et élaborer un plan. Entre-temps, voici des mesures à prendre :

- Placez la personne dans un endroit de l'établissement où il est possible de laisser au moins deux (2) mètres de distance avec les autres résidants. Si un périmètre d'isolement ne peut être établi, envisagez l'utilisation de cloisons modulables;
- Demandez à la personne de porter un masque. Si vous n'avez pas de masque, fournissez-lui des mouchoirs pour couvrir son nez et sa bouche;
- Désignez une salle de bain qui sera désinfectée après chaque utilisation;
- Faites livrer les repas dans la mesure du possible.

Si un périmètre ou un lieu d'isolement N'a PAS été mis en place :

- Réservez une pièce séparée de votre établissement à l'intention des résidants qui présentent des symptômes;
- Désignez une toilette/salle de bain/douche privée;
- Servez les repas dans une aire séparée des autres résidants;
- Nettoyez plus souvent les surfaces touchées fréquemment;
- Soyez prêts à héberger le résidant jusqu'à ce que son état de santé s'améliore et qu'un professionnel de la santé décide des prochaines étapes;
- Limitez dans la mesure du possible les contacts avec le personnel et les autres résidants, et veillez à ce que toute personne qui touche au résidant lui apporte à manger, etc., porte des gants et se lave les mains avant et après.

Qu'en est-il des médicaments sur ordonnance pour les personnes en isolement?

Songez à la façon dont les personnes placées en isolement auront accès aux médicaments prescrits par leur médecin. Peut-on prendre des arrangements avec une pharmacie du quartier, afin de s'assurer que les personnes placées en isolement peuvent continuer à recevoir leurs médicaments? Est-il possible de faire livrer les médicaments? En ce qui a trait aux résidants qui se rendent habituellement dans une pharmacie pour recevoir leur dose de méthadone ou de suboxone, renseignez-vous sur la façon dont ils pourront avoir accès à leur médicament au cours de leur isolement. En ce qui concerne les médicaments entreposés dans un endroit centralisé de l'établissement, examinez les politiques et les procédures afin de déterminer si elles doivent être modifiées temporairement et de restreindre tout déplacement superflu.



Comment pouvons-nous continuer à prodiguer des soins religieux et spirituels?

Les soins religieux et spirituels font partie intégrante de notre ministère. Il est important d'offrir à nos résidants des soins holistiques afin de prévenir l'isolement social, et de les aider à faire face à leurs peurs et à leurs angoisses. Certains d'entre eux profiteront de ces moments pour méditer sur des questions spirituelles et religieuses.

Les aumôniers ont l'occasion d'offrir du soutien et de créer un climat de sérénité. En outre, ils prêtent une oreille attentive et offrent de l'espoir aux résidants et aux employés, particulièrement dans les moments difficiles que nous vivons tous.

Les évaluations des besoins religieux et spirituels et les plans de soins fournissent aux aumôniers des renseignements qui leur permettent de répondre aux besoins religieux et spirituels des résidants et des employés du centre d'hébergement. Pour obtenir du soutien religieux et spirituel additionnel destiné à votre clientèle, communiquez avec la conseillère territoriale en matière de soins religieux et spirituels, Beverleigh Broughton.

Nous avons des résidants qui refusent de prendre des mesures préventives ou d'être testés pour la COVID-19. Que devrions-nous faire?

Les sans-abri ne devraient pas se voir refuser l'accès à un refuge ou à un centre d'hébergement simplement parce qu'ils refusent de se laver les mains ou d'être testés. Idéalement, nous adopterons une méthode douce, et essayerons de les convaincre qu'il en va du bien de leur santé. Ces décisions devront en définitive être prises à l'échelle locale, de concert avec les autorités sanitaires, selon les besoins.



Autres mesures à prendre pendant la pandémie

Outre la nourriture, l'équipement de protection individuelle, le gel désinfectant pour les mains et les produits de nettoyage, quels sont les autres articles que nous devrions stocker pour assurer l'approvisionnement?

Lorsque les attentes des bailleurs de fonds sont connues et que des politiques et des procédures d'approvisionnement sont en place, assurez-vous que des moyens de réduction des risques ont été prévus afin d'éviter le partage d'articles utilisés par les résidents qui consomment des substances (p. ex., pipes, aiguilles, etc.). Les produits visant à soulager les envies de fumer (p. ex., Nicorette) peuvent s'avérer utiles.

Nous aimerions mettre en œuvre de nombreux changements. Comment pouvons-nous aviser efficacement notre clientèle?

On peut poser des affiches dans des endroits bien en vue. Vous pouvez en télécharger à partir du site salvationist.ca/covid19/. Créez des affiches appropriées à votre établissement et au type de programme offert. Dans la mesure du possible, adoptez une approche en matière de communication qui tient compte des traumatismes subis par les résidents : soyez calmes, respectueux et ouverts. Envisagez la possibilité de rédiger un document « foire aux questions » afin d'aider les employés et les bénévoles à répondre aux questions des résidents.

Devrions-nous apporter des changements à la gestion du bénévolat?

Passez en revue votre recours au bénévolat et évaluez la possibilité d'exécution de tâches quotidiennes avec un nombre restreint de bénévoles. Tenez compte de l'âge et de l'état de santé de vos bénévoles, et demandez-vous s'il est sécuritaire de les faire travailler dans ce type d'environnement. Y a-t-il des bénévoles qui ne sont pas nécessaires dans l'intervalle étant donné qu'ils accomplissent principalement des tâches administratives? Est-il possible de les réaffecter à d'autres tâches? Reçoivent-ils une formation en matière de santé et de sécurité? Sont-ils au courant du plan stratégique de l'établissement en matière de pandémie? Pouvez-vous offrir une formation spécifique à la COVID-19 (notamment en ce qui concerne l'équipement de protection individuelle, le lavage des mains, les procédures de nettoyage, etc.)?



Ces mesures additionnelles grèvent notre budget. Que devrions-nous faire?

Examinez votre situation financière. L'équipe de gestion devrait prévoir les répercussions de ces mesures sur votre budget actuel. Votre QGD vous aidera à planifier votre budget. Communiquez avec vos bailleurs de fonds pour savoir s'ils ont accès à des fonds de prévoyance, particulièrement en situation d'urgence. Une augmentation de la couverture médiatique sur les besoins de votre établissement pourrait susciter un appui accru du public.

Peut-on s'attendre à une augmentation du nombre de personnes qui veulent obtenir des services de réadaptation et de traitement des dépendances?

Nous ne le savons pas vraiment. Cependant, il y a des raisons de croire que la demande de services ira en augmentant. Les mêmes mesures en matière de distanciation physique s'appliqueront.

Et si d'autres mesures étaient prises pour « confiner » notre collectivité et restreindre les déplacements par différents moyens? Comment devrions-nous nous préparer?

Passez en revue les lignes directrices locales en matière de santé publique ainsi que les plans en vigueur au sein de votre collectivité. **Il y aura des directives précises concernant les établissements qui pourront être ouverts et la manière dont les services pourront être fournis.** Il est possible que des restrictions supplémentaires soient imposées quant au nombre de personnes pouvant demeurer dans un bâtiment, et que des mesures nécessaires pour leur application soient prises pour décourager les personnes d'aller à l'extérieur. Il sera essentiel que les responsables d'entités de l'Armée du Salut participent à des tables de planification et à des comités de services sociaux au sein desquels des mesures de « confinement » sont discutées et planifiées.

Politiques sur l'accès et les restrictions

Si les autorités commencent à restreindre les déplacements des personnes à l'extérieur, les refuges devront être prêts à établir des politiques et des procédures appropriées. Commencez à vous y préparer dès maintenant. Si vous avez déjà prévu une certaine souplesse dans **vos politiques et vos procédures en matière de conditions météorologiques extrêmes**, c'est là que vous devriez commencer. Réfléchissez dès maintenant aux moyens de réviser ces politiques et ces procédures afin de faire face au prolongement éventuel de la pandémie de



COVID-19. Quoi qu'il en soit, saisissez cette occasion pour examiner de manière critique les politiques d'admission et/ou de restriction que vous appliquez actuellement.

Posez-vous les questions suivantes :

- Quelles sont les mesures **essentiels à la santé et à la sécurité**?
- Certains d'entre elles peuvent-elles être **assouplies** pendant cette période critique?
- Permettent-elles de donner la priorité à **l'atténuation de la transmission**?
- Permettent-elles d'établir un équilibre entre les **faits scientifiques** et une approche axée sur les **services à la personne**?
- Permettent-elles de **protéger les personnes les plus vulnérables ou les plus à risque d'effets indésirables** dans le contexte de la pandémie de COVID-19?
- Cadrent-elles avec les directives que vous avez reçues des autorités en matière de santé publique?

Enfin, dans le cas des refuges d'urgence, il faut se poser les questions suivantes :

- Y a-t-il quelque chose qu'on puisse faire pour **encourager la mise en place de refuges et décourager les déplacements** entre les refuges à l'échelle locale? Que ferez-vous (et que feront vos homologues au sein d'autres refuges ou centres d'hébergement) pour inciter la clientèle à éviter de sortir?

Prenez note que même en cas d'urgence, les **travailleurs au sein d'établissements résidentiels ne sont pas des professionnels de l'ordre public** et qu'il est inapproprié de restreindre de force les mouvements d'une personne ou de limiter autrement son autonomie et ses droits. La COVID-19 est déjà tellement répandue que les autorités ne sont pas susceptibles d'utiliser des mesures coercitives de confinement à l'égard d'une seule personne.

Sauf dans les cas où le bailleur de fonds préconise autre chose, l'Armée du Salut s'est déjà engagée à adopter une **approche fondée sur le comportement** (plutôt que sur la sobriété) pour les refuges d'urgence et les logements de transition. En période de pandémie et/ou d'urgence, une plus grande souplesse sera nécessaire dans notre intervention, mais une communication claire entre le personnel et la clientèle au sujet des règles de comportement fait toujours partie intégrante du fonctionnement du programme.

Réorientation possible

Bien que ce ne soit pas le moment idéal d'ajouter de nouveaux processus et de nouvelles procédures à votre programme, **le besoin de prévenir l'itinérance est plus urgent que jamais.**



Toutefois, si on a la possibilité de réorienter quelqu'un avant son arrivée au refuge d'urgence, il faut tenter de trouver toutes les solutions de rechange possibles à un séjour au refuge.

Entretiens sur la réduction des risques

Conformément aux *Lignes directrices de réduction des risques dans les refuges de l'Armée du Salut*, nous recommandons aux équipes des entités de faire preuve **de respect, de pragmatisme et de bienveillance** dans leurs interactions avec les personnes qui consomment des substances contrôlées, **à tenir compte des traumatismes qu'elles ont subis et à ne pas exprimer de jugement**. Il pourrait être nécessaire d'organiser dès maintenant des entretiens avec les clients sur la réduction des risques, **afin de les aider à réfléchir aux moyens de consommer une substance (celle qu'ils souhaitent au départ ou non) en toute sécurité**, à l'endroit voulu et de la manière habituelle. [Se référer aux fiches de renseignements [ici](#) et [ici](#) (en anglais seulement).] Informez-vous des mesures locales de réduction des risques (p. ex., fermetures, réduction des heures d'ouverture, changement d'emplacements) et soyez prêts à renseigner la clientèle sur ce qui est disponible ou non pendant le confinement.

À mesure que la pandémie évoluera, il se peut que les autorités décident d'ouvrir d'autres centres d'injection ou de consommation supervisée dans votre collectivité, afin d'éviter que le fardeau du système de santé ne s'alourdisse. Ce type de service devrait être offert par d'autres organisations qui possèdent déjà une bonne expérience dans ce domaine. **[Si votre centre s'attend à une augmentation des traitements par agoniste opioïde (TAO), le bureau territorial des services sociaux, par l'entremise des responsables de votre division, peut fournir d'autres conseils à ce sujet.]**

Désignation officielle de zones de campement

Dans certaines provinces ou municipalités, ou certains territoires, **les autorités peuvent commencer à désigner officiellement certaines zones pour des campements extérieurs**, et les prestataires de services sociaux peuvent être invités à faciliter la mise en œuvre de cette mesure en fournissant des tentes et des sacs de couchage et/ou en offrant un soutien aux sans-abris. Étant donné que les campements (villages de tentes) suscitent la controverse, certaines villes canadiennes ne les accepteront pas. Avant d'offrir leurs services à des campements, les entités doivent consulter leur bailleur de fonds ou planificateur de système, les autorités en matière de santé publique et l'administration de la division. Il est important d'être conscient des risques que présentent les campements pour la santé et la sécurité. Toutefois, du point de vue de la transmission de maladies dans les circonstances actuelles, il



peut être plus sûr pour certaines personnes à faible risque de s'installer dans une tente plutôt que dans un refuge surpeuplé. L'Armée du Salut préconise vivement de continuer à sensibiliser et à soutenir les personnes vivant dans les campements désignés officiellement ou non. (Voir aussi les notes sur les [procédures améliorées de nettoyage](#) pour des conseils concernant les installations d'hygiène pour les personnes vivant à l'extérieur.)

À un stade plus avancé de la pandémie, lorsque de nouvelles possibilités de logement et d'aide se présenteront, nous pourrions constater des **efforts officiels visant à reloger les personnes vivant dans des campements**. Nous vous recommandons une série de webinaires offerts en anglais par l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance, et OrgCode Consulting aux municipalités qui cherchent à résoudre la situation des campeurs et la question des campements [[lien](#)].

Activités d'intégration sociale

Les centres d'hébergement de l'Armée du Salut sont déjà des endroits où les résidents se sentent pris en charge, en sécurité et intégrés. Pour des personnes qui, autrement, pourraient se sentir seules et sans lien, il existe déjà dans ces établissements un sentiment de communauté et d'appartenance. La continuation de cette œuvre peut s'avérer plus importante que jamais dans le cas du confinement imposé durant la pandémie de COVID-19, même avec des mesures de distanciation sociale et d'auto-isollement. Réfléchissez à la manière dont vos activités habituelles d'intégration sociale doivent être modifiées ou améliorées. Pouvez-vous encourager la formation de réseaux de personnes qui prendraient des nouvelles les unes des autres? Pouvez-vous saisir des occasions d'être plus soucieux du bien-être de chacun, en posant des questions comme celles-ci :

- Comment vous sentez-vous à l'idée d'être ici?
- Comment faites-vous face à la situation?
- Quelles sont vos sources de réconfort ces jours-ci?
- Quels sont les relations de soutien à votre disposition?

Dans votre contexte de travail ou de ressources humaines, est-il possible d'aider les résidents à établir un nouvel objectif dans cette situation inhabituelle? Il pourrait s'agir de les former en leur montrant des [procédures améliorées de nettoyage](#), ainsi que des moyens de [renseigner des pairs et de communiquer entre eux](#) ou de prendre des nouvelles les uns des autres.



Le consultant désigné pour votre région par le bureau territorial des services sociaux peut vous aider à effectuer tout changement ou toute adaptation nécessaire dans les domaines énumérés précédemment.

Y a-t-il autre chose?

Oui! Il n'est probablement pas nécessaire de vous rappeler que les temps sont exceptionnellement difficiles pour la clientèle, ainsi que pour le personnel. Assurez-vous que les employés prennent régulièrement des pauses (en sortant de l'établissement si c'est possible, pour changer de décor et prendre l'air). Faites preuve de bienveillance à l'endroit des autres et de vous-mêmes. Chacun fait de son mieux dans les circonstances. Encouragez le personnel à se constituer des réseaux de soutien dans le lieu de travail et à l'extérieur, à dormir suffisamment et à faire tout ce qui est nécessaire pour être en mesure d'accomplir le travail incroyable et important dont il est chargé (et n'oubliez pas de faire tout cela, vous aussi).

Enfin, dans différentes collectivités du Canada (surtout en ce qui concerne les entités toujours financées sur la base d'un forfait journalier), une pression supplémentaire est exercée sur les budgets de fonctionnement et on éprouve des inquiétudes pour l'avenir. Si vous avez besoin d'assistance pour repenser vos programmes et vos services dans le contexte de la pandémie et après, le bureau territorial des services sociaux est à votre disposition pour vous aider dans cet important exercice d'analyse et d'innovation. En collaboration avec votre division, veuillez prendre contact avec le conseiller attitré pour votre région.

Sources consultées et ressources additionnelles

La rédaction du présent document s'appuie en grande partie sur les sources indiquées ci-après, accessibles en ligne :

BC Housing, *COVID-19 Fact Sheet for Homelessness Service Providers*, 16 mars 2020, <https://www.bchousing.org/COVID-19>

Canadian Alliance to End Homelessness, *Coronavirus Resources for the Homeless Sector*, <https://caeh.ca/coronavirus-resources/>

Canadian Network for Health & Housing for People Experiencing Homelessness, *COVID-19 Resources*, <http://cnh3.ca/resources/>

D' Aaron Orkin, dans le cadre d'un webinaire tenu en collaboration avec les organismes Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance et Canadian Network for the Health & Housing of People Experiencing Homelessness :

<https://www.youtube.com/watch?v=hCIHF9zhSo4&feature=youtu.be>



Centres for Disease Control and Prevention, *Interim Guidance for Homeless Shelters*
<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/homeless-shelters/plan-prepare-respond.html>

National Alliance to End Homelessness, Coronavirus & Homelessness,
<https://endhomelessness.org/coronavirus-and-homelessness/>

Org Code, *Pandemic Planning and Services that Support People who are Homeless*,
https://www.orgcode.com/pandemic_planning_and_services_that_support_people_who_are_homeless

Org Code, *Response, Action & Wellness During Pandemic*,
<https://www.orgcode.com/resactwellpan>

Kurzgesagt, *The Coronavirus Explained & What You Should Do*, présentation vidéo dans YouTube : <https://www.youtube.com/watch?feature=youtu.be&v=BtN-goy9VOY&app=desktop>

***Consultez également le document *Foire aux questions : Les services communautaires et d'aide à la famille à l'ère de la pandémie de COVID-19*, accessible à partir de la page Web suivante : <https://salvationist.ca/covid-19/resources/>

***Consultez également le document *Conseils aux aumôniers en matière de soins spirituels et religieux, dans le contexte de la pandémie de COVID-19*, accessible à partir de la page Web suivante : <https://salvationist.ca/covid-19/resources/>

