



Centre de santé communautaire  
**Côte-de-Sable**

# RAPPORT ANNUEL

---

2024 / 2025



# MESSAGE DE NOTRE DIRECTRICE GÉNÉRALE ET DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Alors que nous réfléchissons à l'année écoulée, nous sommes fiers de partager les progrès et l'impact du travail de notre organisme en faveur de soins de santé accessibles, empreints de compassion et centrés sur les besoins de notre collectivité. Malgré l'évolution rapide et les conditions extrêmes qui mettent de plus en plus à l'épreuve l'environnement des soins de santé et de la communauté — des urgences de santé publique à l'incertitude économique — notre équipe est demeurée inébranlable dans son rôle de championne des soins accessibles, inclusifs et de proximité. Ce rôle revêt plus que jamais une importance cruciale à mesure que nous répondons aux besoins croissants et évolutifs des personnes que nous servons.

## ◆ *Impact sur la collectivité*

Cette année, le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable (CSCCS) a fourni des services de santé et des services sociaux à plus de **63 918** personnes dans son secteur géographique et populationnel. Notre approche interdisciplinaire nous a permis de rencontrer les gens là où ils se trouvent — physiquement, émotionnellement et culturellement — en veillant à ce que personne ne soit laissé pour compte.

En 2024-25, notre équipe dévouée composée de cliniciens et cliniciennes, d'agents et agentes de santé communautaire et de personnel de soutien a dispensé des soins de grande qualité dans les domaines de la santé primaire, de la toxicomanie, de la santé mentale, de la gestion des maladies chroniques, de la promotion de la santé et du développement communautaire. Parmi les faits marquants, citons les suivants :

- ✦ Accès accru aux soins primaires pour les enfants de 0 à 5 ans grâce au lancement de la Clinique Bien Grandir, en partenariat avec le Centre des services communautaires Vanier.

- ✦ Soutien continu aux services de consommation supervisée, qui se sont avérés essentiels pour réduire les méfaits et orienter les personnes vers d'autres soins.
- ✦ Réorganisation des structures d'équipe afin d'optimiser les soins intégrés pour les personnes ayant des besoins complexes en matière de santé et de services sociaux.

## ◆ *Équité, diversité et inclusion*

L'équité reste au cœur de notre travail. Cette année, nous avons privilégié des actions fondamentales, notamment :

- ✦ Une initiative formelle d'amélioration de la qualité visant à accroître le taux de complétude des données sociodémographiques. Ces données permettent d'identifier les disparités en matière de santé et les obstacles aux soins. Sans elles, les populations vulnérables peuvent rester invisibles dans le système et les inégalités systémiques peuvent ne pas être traitées. Le fait de savoir qui nous servons nous permet d'adapter les programmes aux besoins particuliers du public et de fournir des soins personnalisés, respectueux et pertinents.
- ✦ Un audit organisationnel des pratiques en matière d'équité, de diversité et d'inclusion. Les résultats de l'audit serviront de base à la définition des priorités et à l'élaboration du plan de travail pour l'année à venir.



◆ *Partenariats communautaires et impact collectif*

Les défis auxquels notre localité est confrontée — notamment l’insécurité du logement, l’accès à l’alimentation et la crise des opioïdes — nécessitent des solutions concertées. Cette année, le Centre a soutenu des initiatives multiagences portant sur l’itinérance et la toxicomanie, et nous avons activement contribué à la planification à l’échelle de la Ville de la réduction de la pauvreté, de l’accès aux soins primaires et de la santé publique.

◆ *Gestion financière et durabilité*

En 2024-25, nous avons maintenu un budget équilibré et obtenu de nouvelles subventions pour soutenir un meilleur accès aux soins primaires pour les enfants d’âge préscolaire, pour des projets communautaires à Strathcona Heights et pour garantir une qualité de l’air optimale dans les lieux du Service de consommation et de traitement (SCT). Nos opérations continuent de reposer sur la responsabilité fiscale et la transparence, afin que chaque dollar contribue à renforcer notre impact.

◆ *Regard sur l’avenir*

Notre plan stratégique voit le CSCCS comme un acteur clé d’un système de soins de santé connecté et efficace, en mettant l’accent sur l’amélioration de l’accès à des soins, les services aux personnes ayant des besoins de santé complexes, l’équité en matière de santé et l’inclusion. Au cours de l’année à venir, nous nous attacherons à jeter les bases, à l’échelle de l’organisme, d’un partenariat stratégique dans le cadre de la vision provinciale émergente d’un système de soins de santé primaires connecté, équitable et réactif.

◆ *Un grand merci !*

À notre incroyable équipe, votre dévouement est à la base de tout ce que nous faisons. À nos partenaires communautaires, votre collaboration nous permet d’aller plus loin, ensemble. Et à notre clientèle, merci de nous faire confiance. Vos voix guident notre vision.

Ensemble, nous bâtissons une communauté plus saine et plus juste.

Le CSCCS honore le territoire sur lequel son personnel et ses partenaires vivent, travaillent et se divertissent. Nous reconnaissons qu’il s’agit d’un territoire traditionnel, non cédé et non abandonné, de la nation algonquienne anichinabée, qui vit sur cette terre depuis des temps immémoriaux. Nous sommes reconnaissants d’avoir la possibilité de vivre et de travailler sur ce territoire.

Robin McAndrew,  
Directrice générale

Glen Barber,  
Président du conseil

# SERVICES À LA CLIENTÈLE

## ACCÈS AUX SOINS PRIMAIRES

Dans le cadre d'un processus de planification intensif en décembre 2024, la nouvelle *Équipe de soins primaires intégrés* s'est penchée sur la charge de travail, les critères d'admission et les processus d'inscription sur les listes d'attente.

- ✦ Plusieurs processus de listes d'attente ont été simplifiés.
- ✦ Les critères d'admission ont été redéfinis en accordant une attention plus particulière et une priorité accrue aux personnes ayant des besoins complexes en matière de santé. L'accent est également mis sur la médecine familiale, l'admission incluant les membres de la famille plutôt que la personne elle-même.

Les résultats souhaités sont d'améliorer la santé des patients et l'accès aux soins, dans un système surchargé et sous-financé. L'équipe *Oasis* et les *Services de santé* se sont concentrés sur plusieurs projets prioritaires pour :

- ✦ améliorer l'accès aux soins et garantir le bon service au bon moment ;
- ✦ améliorer les soins en équipe ;
- ✦ s'assurer que les prestataires exercent pleinement leur champ de pratique ;
- ✦ améliorer le bien-être des prestataires et des équipes.

RENCONTRES INDIVIDUELLES - 29 161

INDIVIDUS UNIQUES - 6 611

## SERVICES DE CONSOMMATION ET DE TRAITEMENT (SCT) : APERÇU DES RÉSULTATS

Le SCT a permis de réduire considérablement les surdoses et de sauver des vies au sein de la communauté. Depuis 2023 :

- ✦ **52 375** visites à notre STC. **43 966** de ces visites étaient pour des services de consommation supervisée et **1 719** ont entraîné une surdose.
- ✦ **1 719** surdoses, dont **164** ont nécessité un appel aux services d'urgence.
- ✦ **1 555** surdoses traitées avec succès au sein du STC.
- ✦ **0** deaths.



En conséquence, l'*Équipe de soins primaires intégrés* a accueilli au sein de son cabinet **55** nouvelles familles ayant des besoins de santé complexes.

# SERVICES À LA CLIENTÈLE

## ACCÈS AUX SERVICES DE SOUTIEN POUR LES TROUBLES CONCOMITANTS ET LA TOXICOMANIE

En 2024-2025, l'Équipe des Services de dépendance et de santé mentale (SDM) a réussi à résorber un retard dans les orientations et à améliorer les processus afin d'offrir une meilleure expérience client. Depuis l'hiver 2025, les prestataires des SDM ont pu accueillir de nouveaux clients avec des délais d'attente minimes.

Les SDM ont également pu stabiliser le soutien apporté à *Counseling On Connecte* en ajoutant à intervalles réguliers des disponibilités à son calendrier. En cas de fluctuations du nombre de dossiers, de faible charge de travail ou d'annulations multiples, les prestataires pourront ajouter des places de consultation ponctuelles (1 à 3 séances).

« Je trouve que le CSCCS dépasse toutes mes attentes. Mon amie a des barrières linguistiques, mais ils ont quand même trouvé des solutions créatives pour l'aider et la mettre à l'aise. »

- Client(e) du CSCCS



## ACCÈS AUX SERVICES EN 2024-2025

**63 918**

Nombre total de rencontres individuelles

**8 305**

Nombre total de clients individuels uniques servis

**4 215**

Nombre de clients recevant des services de soins primaires

**55**

Nombre total de programmes de groupe

# SERVICES À LA CLIENTÈLE

## COMPRENDRE L'EXPÉRIENCE CLIENT : THÈMES CLÉS DU SONDAGE SUR L'EXPÉRIENCE DE LA CLIENTÈLE ET DU PROCESSUS DE RÉTROACTION DE LA CLIENTÈLE 2024-2025

Chaque année, le CSCCS recueille des renseignements sur l'expérience de la clientèle qui fait usage de ses programmes et services par l'entremise d'un *sondage sur l'expérience de la clientèle* et d'un *processus de rétroaction de la clientèle*. Les renseignements recueillis s'avèrent très utiles et nous aident à déterminer les domaines dans lesquels nous performons et ceux à améliorer.

En 2024-2025, nous avons privilégié l'administration en personne du *sondage sur l'expérience de la clientèle*. Les **187** personnes qui y ont répondu avaient majoritairement recours à des soins primaires ou podologiques, ainsi qu'à des services de promotion de la santé. Dans l'ensemble :

- ✦ **89 %** des personnes interrogées ont déclaré se sentir à l'aise et bienvenues au CSCCS ;
- ✦ **87 %** des personnes interrogées ont estimé que le CSCCS est inclusif, respectueux et accueillant pour sa clientèle, peu importe ses antécédents, sa culture ou son identité ;
- ✦ **92 %** des personnes interrogées ont estimé que le personnel du CSCCS collaborait efficacement pour leur fournir des soins ;
- ✦ **90 %** des personnes interrogées ont estimé qu'elles se sentent toujours ou souvent impliquées autant qu'elles le souhaiteraient dans les décisions relatives à leurs soins ou à leur traitement lors de consultations avec leur prestataire de services ;

- ✦ **89 %** des personnes interrogées ont estimé que les services que le CSCCS leur fournit sont de grande qualité.

Nous recueillons également tous les avis et commentaires de notre clientèle ou des membres de la localité et y répondons par l'entremise de notre *processus de rétroaction de la clientèle*. La clientèle et les membres de la communauté peuvent soumettre leurs avis et commentaires au moyen des formulaires prévus à cet effet dans tous nos bureaux d'accueil ou en ligne sur notre site web. En 2024-2025, nous avons recueilli **31** rétroactions de la part de notre clientèle et des membres de la communauté. Dans l'ensemble, **45 %** représentaient des plaintes, **6 %** des compliments, **32 %** des demandes d'information, et **16 %** d'autres demandes d'ordre général.

### ◆ *Ce que nous faisons bien :*

- ✦ Satisfaction à l'égard de la qualité des soins et des services de santé primaires (temps passé avec la clientèle, suivi de l'état de santé, réactivité, soutien, connaissances).
- ✦ Accès rapide aux soins et disponibilité des soins (rendez-vous en temps utile, services sans rendez-vous, soutien en dehors des heures de bureau, sensibilisation).
- ✦ Orientation et accès à d'autres services internes/externes, à des spécialistes et à des groupes pour une prise en charge holistique.
- ✦ Personnel, approche et environnement inclusifs, accueillants, compatissants, bienveillants et agréables.

# SERVICES À LA CLIENTÈLE

- ✦ Appréciation des pratiques de communication et de l'équipe d'accueil (réactivité, suivi, programmation).
- ◆ *Ce que nous pourrions améliorer :*
  - ✦ Préoccupations concernant l'environnement extérieur et l'accueil.
  - ✦ Sentiment d'insécurité au moment d'accéder au centre en raison des rassemblements de personnes ou de la consommation de drogues à l'extérieur du centre.
  - ✦ Réduire les temps d'attente et améliorer l'accès aux rendez-vous médicaux (prolonger les heures de service, service le week-end, davantage de médecins).
  - ✦ Temps d'attente extrêmement longs pour obtenir un rendez-vous par téléphone ou pour parler à la réception.
  - ✦ Améliorer la prise de rendez-vous (p. ex., par l'entremise de réservations en ligne) et prévoir des rappels de rendez-vous.
  - ✦ Plus de ressources consacrées à fournir des informations sur la santé, meilleur accès aux soins primaires et programmes (p. ex., programmes après l'école et pendant l'été, groupes de bien-être virtuels, plus de médecins de famille).



## ◆ *Programme de chaussettes cadeaux*

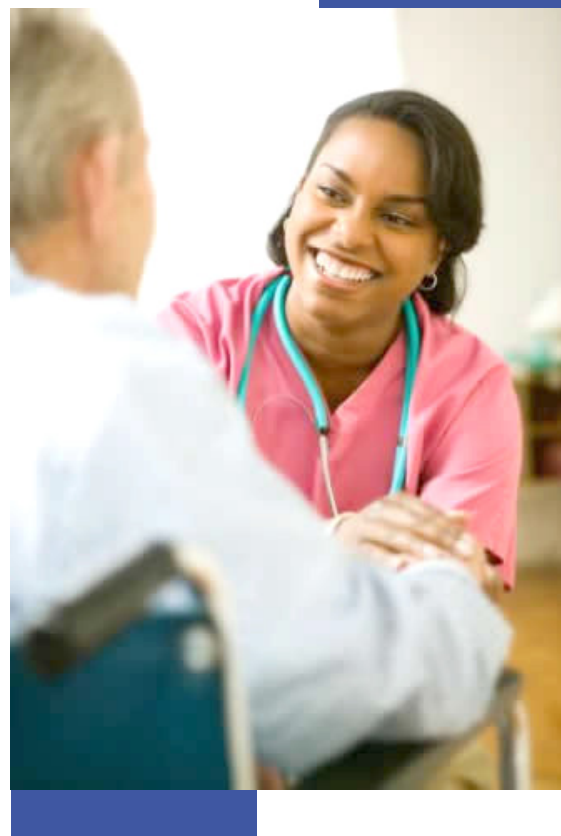
Pour sa 17<sup>e</sup> année, le programme annuel de chaussettes cadeaux a permis de distribuer cet hiver **100** chaussettes chaudes remplies d'articles de toilette et de nourriture à une partie de notre clientèle et à des membres de la communauté. Cette initiative annuelle est rendue possible par le soutien de la population locale et du personnel.



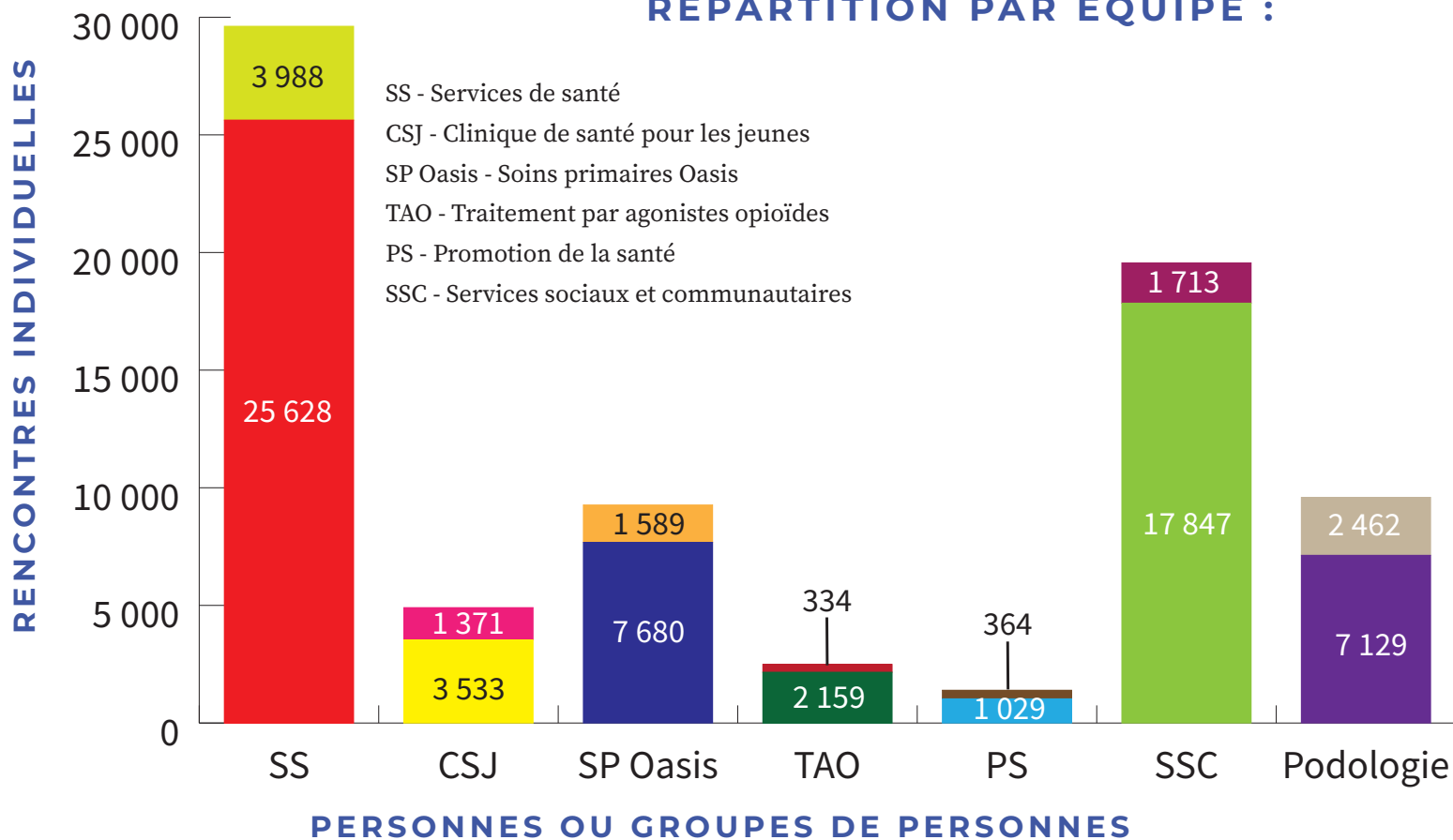
# SERVICES À LA CLIENTÈLE

« J'espère que chaque personne qui y travaille sait à quel point elle est importante pour la communauté et qu'elle est une bénédiction pour tant de personnes. J'espère qu'il ne se passe pas un jour sans qu'elle ne sache à quel point elle est appréciée et nécessaire, et qu'elle réalise un travail incroyable. »

- Client(e) du CSCCS



## ACCÈS AUX SERVICES EN 2024-25 RÉPARTITION PAR ÉQUIPE :



# ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

Le développement communautaire au CSCCS témoigne d'un engagement permanent envers des partenariats équitables entre la population et les organisations. Il est fondé sur la conviction que le changement durable commence par le transfert du pouvoir entre les mains des membres de la localité. Lorsque la population est épaulée pour diriger, soutenir et façonner des solutions basées sur le vécu, il en résulte un impact durable et significatif. Le CSCCS a persisté à soutenir cette approche à Strathcona Heights, en travaillant en étroite collaboration avec des personnes motivées à renforcer leur communauté.

En conformité avec cette vision, trois grandes initiatives ont été menées cette année. Chacune d'entre elles reflète les valeurs du développement du leadership, de la connexion communautaire et de l'action menée par la population.

## ◆ *Le projet Cercle concentrique de soins :*

Financé par Centraide, le projet se voulait une collaboration de trois ans entre quatre centres de santé et de ressources communautaires : CRC Rideau-Rockcliffe, CRC Lowertown, CSC Pinecrest-Queensway et CSCCS. Cette initiative à l'échelle de la Ville visait à renforcer les capacités des jeunes PANDC (personnes autochtones, noires et de couleur) dans différents quartiers et à créer un groupe de travail unifié pour s'élever contre la violence haineuse et le racisme systémique. Alors que le projet se conclut en



2025, une dernière activité a été organisée dans le cadre d'un atelier en expression orale (« Spoken Word ») animé par l'École de théâtre d'Ottawa, qui a permis aux jeunes d'utiliser l'expression créative comme forme de communication narrative et de plaidoyer. La célébration de clôture a réuni des jeunes de toute la ville, les amenant à réfléchir sur leurs expériences, à célébrer leurs réalisations et à mettre en lumière l'apprentissage collectif acquis tout au long du projet.

## ◆ *L'atelier Créer le changement que nous souhaitons :*

Dispensé chaque année par le Cadre de développement communautaire de la Ville d'Ottawa, l'atelier soutient la population et les groupes locaux qui se passionnent pour le changement au sein de leur collectivité. Cette année, le CSCCS a aidé Lori Cere, une résidente de longue date de Strathcona Heights, à suivre l'atelier. Lori a ensuite organisé une série d'activités axées sur le développement de la conscience communautaire, notamment deux petits-déjeuners communautaires, une soirée de peinture et une soirée de jeux. Ces événements visaient à favoriser les liens, promouvoir l'inclusion et créer des espaces informels pour renforcer les interactions dans les voisinages..

# ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

## ◆ *Programme de formation Peerspective :*

De même, la formation Peerspective, élaborée par le CSC du sud-est d'Ottawa et la maison communautaire de Britannia Woods, proposait des outils favorisant le bien-être mental au sein des collectivités. Lushanthi Peries, qui a également suivi la formation Créer le changement que nous souhaitons, a mis à profit sa formation combinée pour élaborer deux ateliers axés sur le bien-être à Strathcona Heights. Elle a animé une séance de yoga sur chaise pour les personnes âgées, visant à encourager les mouvements doux et les liens sociaux, ainsi qu'un atelier de fabrication de bougies offrant un espace créatif et apaisant favorisant la réflexion et l'engagement entre les personnes.

Ces initiatives ont démontré la valeur de la promotion de la santé mentale par les pairs et l'importance des possibilités de bien-être accessibles et gérées par la population.

## ◆ *Camp d'été à Strathcona Heights :*

De la mi-juillet au début août de l'année dernière, le CSCCS a proposé un camp de trois semaines d'une demi-journée à l'école publique Viscount Alexander, en partenariat avec MASC, l'École d'art d'Ottawa, le Conseil scolaire du district d'Ottawa-Carleton et Prezdenial Basketball. Le financement étant limité, le camp fut plus modeste, n'accueillant que **30** jeunes. Chaque semaine, une activité spécifique était organisée avec l'aide de divers instructeurs et instructrices.



## ◆ *Programme après l'école :*

Depuis 2014, George Gaty est un donateur privé du CSCCS, sa contribution financière étant destinée au programme extrascolaire de Strathcona Heights. Nous apprécions son soutien qui nous permet d'embaucher du personnel et d'offrir le programme après l'école à **30** enfants inscrits qui résident à Strathcona Heights et fréquentent diverses écoles dans les environs. Le programme extrascolaire offre aux jeunes un espace où recevoir de l'aide pour faire leurs devoirs, accroître leur socialisation et participer à d'autres activités, notamment : J'aime danser, Arts en folie, Christie Lake Kids et cours à l'École d'art d'Ottawa.

## ◆ *Bilan Iftar Assaim 2025:*

L'iftar est le repas du soir de rupture du jeûne des musulmans pendant le mois sacré du ramadan. Cette année, il a été célébré du 1<sup>er</sup> au 31 mars. Le CSCCS s'est à nouveau associé à l'Association algérienne pour offrir quatre iftars auxquels plus de **80** personnes aux études ont participé chaque vendredi. Huit bénévoles ont distribué **343** repas en veillant chaque semaine à ce que l'ambiance soit conviviale. Les repas étaient composés de pain, de lait, de dattes, d'eau, de boissons non alcoolisées, de chorba, de boureks et d'un plat de tajine.

# ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

## ◆ *Prendre et confronter : nos quartiers à travers nos yeux et nos mots*

L'exposition intitulée *Prendre et confronter* présentait des photographies réalisées par des jeunes PANDC participant au projet Photovoice. Le projet Photovoice est une initiative des *Cercles concentriques de soins*, un projet plus vaste qui vise à accroître l'équité, l'inclusion sociale et la cohésion pour les communautés PANDC dans divers quartiers de la ville d'Ottawa.

L'initiative Photovoice existe pour amplifier les voix de jeunes PANDC grâce au pouvoir transformateur de l'art photographique. Le projet met l'accent sur la lutte contre les disparités en matière de santé et les enjeux de justice sociale au sein des communautés PANDC, selon les récits de jeunes. Il adopte une approche multifacette en matière d'engagement communautaire et de développement de compétences. Environ **55** jeunes de communautés PANDC, de quatre communautés diverses, ont documenté leur voisinage après avoir reçu une formation en technique de photographie.

L'équipe de DEC a soutenu l'un des quatre projets Photovoice dans les quartiers prioritaires visant à donner la parole aux jeunes PANDC. Un vernissage de leurs photographies a eu lieu en juin dernier à la Galerie d'art d'Ottawa, et l'exposition est restée ouverte jusqu'en juillet.

## ◆ *Journée nationale de la vérité et de la réconciliation*

La Journée nationale de la vérité et la réconciliation, qui a lieu le 30 septembre, est l'occasion d'honorer les personnes ayant survécu aux pensionnats autochtones et leurs familles, de reconnaître l'héritage du système et de promouvoir la réconciliation. La commémoration peut prendre différentes formes : porter un chandail orange, s'informer sur l'histoire des Premières Nations, assister à des événements, appuyer des organismes autochtones et contribuer à la réconciliation.

Le CSCCS a honoré cette journée nationale en y apportant de nombreuses contributions :

- ✦ Organisation d'un événement éducatif pour l'ensemble du personnel, dirigé par le Weaving Wellness Centre, le 26 septembre.
- ✦ Confection de chandails orange avec logo artistique conçu par des membres autochtones de notre clientèle.
- ✦ Hissage du drapeau de la réconciliation.
- ✦ Création d'une bannière « Réflexions sur la vérité et la réconciliation » dans la salle du conseil d'administration. Cette bannière se voulait un vecteur d'expression personnelle et de sensibilisation, et visait à créer un espace permettant au personnel de s'exprimer dans le contexte de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation en laissant un message, un poème, une œuvre d'art ou toute autre chose qui leur semblait appropriée.



# QUALITÉ ET INNOVATION

## INITIATIVES D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SOINS DE SANTÉ

- ✦ Les rendez-vous d'accès précoce ont été couronnés de succès et la clientèle peut consulter les prestataires de soins primaires habituels pour tout besoin urgent dans un délai de 24 à 48 heures.
- ✦ Travailler en partenariat avec le service de soins contre le cancer de l'Hôpital d'Ottawa pour s'assurer que toute personne qui n'a pas accès à des soins de santé primaires puisse bénéficier du dépistage du cancer.
- ✦ Priorisation des jeunes en transition à risque ayant des besoins complexes en matière de soins pour la transition vers l'équipe intégrée de soins primaires, lorsqu'ils ne répondent plus aux critères d'âge pour la Clinique de santé jeunesse.
- ✦ Le sondage sur l'expérience de la clientèle révèle que la clientèle est très favorable à la clinique d'évaluation dirigée par le personnel infirmier et qu'elle souhaite que ce service soit maintenu.
- ✦ Un projet pilote avec L'Hôpital Royal, L'Hôpital d'Ottawa et d'autres partenaires communautaires vise à améliorer la coordination de l'accès aux soins en toxicomanie dans la région d'Ottawa. Nous espérons ajouter des ressources en soins infirmiers, en travail social et en pairs pour soutenir notre clinique d'accès rapide aux soins en toxicomanie (RAAM) et la clinique de soins primaires Oasis.

- ✦ Un partenariat avec Inner City Health permettra d'accroître les ressources médicales pour offrir des services à Oasis et aux services de soins primaires jusqu'à la fin mars 2026.

## INITIATIVES NOUVELLES DANS LE SCT EN 2024-2025

- ✦ Extension des services de la halte-accueil : nous avons ajouté des groupes le matin pour offrir plus d'options de récupération; nous proposons :
  - Un groupe de musique : le SCT s'est associé à des artistes de la communauté pour apprendre à la clientèle à jouer d'un instrument de musique, incluant des ateliers d'improvisation.
  - Un groupe de communication narrative axé sur l'expression au moyen de récits et de poèmes.
- ✦ Services de la halte-accueil pendant les vacances : ouverture du centre d'accueil pendant les principaux jours fériés afin d'offrir à la clientèle des espaces intérieurs sûrs.
- ✦ Nettoyage communautaire quotidien : le Centre a obtenu **30 000 \$** pour embaucher quatre personnes ayant une expérience vécue et une personne des services communautaires pour nettoyer le quartier tous les jours.



# QUALITÉ ET INNOVATION

- ✦ Projets d'art urbain :
  - Collaboration avec le Service de police d'Ottawa, l'Université Saint-Paul et des propriétaires de la communauté pour créer des œuvres d'art urbaines, réduire l'apposition de graffitis et améliorer l'esthétique du milieu.
  - Exploration des possibilités futures d'espaces d'art urbain en collaboration avec la Ville d'Ottawa.
- ✦ Sensibilisation au VIH et soutien aux personnes LGBTQ+ : demande de financement pour l'organisation d'un groupe hebdomadaire LGBTQ+ axé sur la sensibilisation au VIH et la réduction de la stigmatisation.
- ✦ Sensibilisation aux ressources communautaires : soumission de quatre demandes de financement pour élargir les programmes de sensibilisation.

## PROJET D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ : ACHÈVEMENT DE LA COLLECTE DES DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

En 2024-2025, nous avons pris l'engagement d'améliorer l'achèvement de la collecte des données sociodémographiques pour notre clientèle. Ces renseignements nous aident à mieux comprendre la clientèle que nous servons afin que nous puissions veiller à ce que toutes les personnes qui fréquentent ou consultent le CSCCS reçoivent des soins équitables, sûrs et appropriés qui répondent à leurs besoins et à leurs préférences. Grâce aux efforts de collaboration des membres de notre équipe d'accueil, nous avons pu accroître notre taux de

complétude des données sociodémographiques de **44 %** en décembre 2024 à **52 %** en avril 2025, dépassant ainsi notre objectif de **50 %**. L'intégration des connaissances de première ligne des membres des trois bureaux d'accueil du CSCCS nous a permis d'atteindre avec succès notre objectif. Cela a aussi renforcé les liens entre les trois équipes ainsi que leur capacité à améliorer la qualité.

Des tests de changement réalisés en hiver et au printemps 2025 (par la méthode « *planifier, faire, vérifier, agir* » ou « *PFVA* ») ont démontré que demander au personnel d'accueil de vérifier si la clientèle fournissait des informations sociodémographiques lors des interactions téléphoniques, puis, si nécessaire, de lui transmettre les questions par l'entremise d'*Ocean*, un portail de communication sécurisé, est une méthode efficace. Cette approche sera mise en œuvre avec l'ensemble du personnel d'accueil au cours de l'été 2025.

Au cours de l'année à venir, nous comptons maintenir la cadence pour atteindre notre nouvel objectif de **60 %** de complétude d'ici la fin de l'année 2025-2026. Nous nous appuyerons sur les apprentissages et les nouveaux processus développés au cours de l'année écoulée. Nous testerons également quelques nouvelles idées de changement, notamment l'utilisation de tablettes *Ocean* dans nos bureaux d'accueil afin de mieux soutenir la collecte de données, l'éducation, la formation et le mentorat du personnel et de la clientèle sur la manière dont nous recueillons ces données et la raison pour laquelle nous le faisons. Nous adapterons également l'approche de la collecte de ces données au bureau d'accueil d'Oasis, afin qu'elle réponde aux besoins uniques de la clientèle concernée.

# QUALITY AND INNOVATION

## PROGRAMMES D'AIDE À L'OBTENTION DE LA CARTE SANTÉ

Nous avons prolongé les heures de consultations sans rendez-vous pour le programme d'aide à l'obtention de la carte Santé afin de répondre aux besoins de plus de personnes et de réduire les désistements. Nous continuons également à proposer des rendez-vous hebdomadaires. Le programme d'aide à l'obtention de la carte Santé et la Clinique des pièces d'identité aident les personnes sans domicile fixe et la clientèle du POSPH à obtenir leur carte Santé. Le personnel peut aider une personne à obtenir un certificat de naissance ou un certificat de citoyenneté de remplacement pour obtenir sa carte Santé.

Le programme offre aussi un soutien aux personnes autochtones qui doivent obtenir une pièce d'identité pour demander leur carte de statut. Le programme propose des services de garde de pièces d'identité permettant aux personnes qui en font la demande de conserver leurs pièces d'identité dans un endroit sûr et d'y accéder en cas de besoin.

« *Le Centre est un endroit formidable ! J'y suis depuis mon enfance, dans la rue, et maintenant je vais bien. Il nous a bien servis, à moi et à mes enfants. Merci pour votre soutien exceptionnel.* »

- Client(e) du CSCCS



## AGRÉMENT

En novembre dernier, le CSCCS a officiellement lancé la préparation de l'examen d'agrément de décembre 2025. Bien qu'il ait lieu dans un peu plus d'un an, l'ampleur de l'examen nécessite 12 à 18 mois de préparation. Le Comité de la qualité et du rendement supervise le processus d'agrément et reçoit des mises à jour régulières.

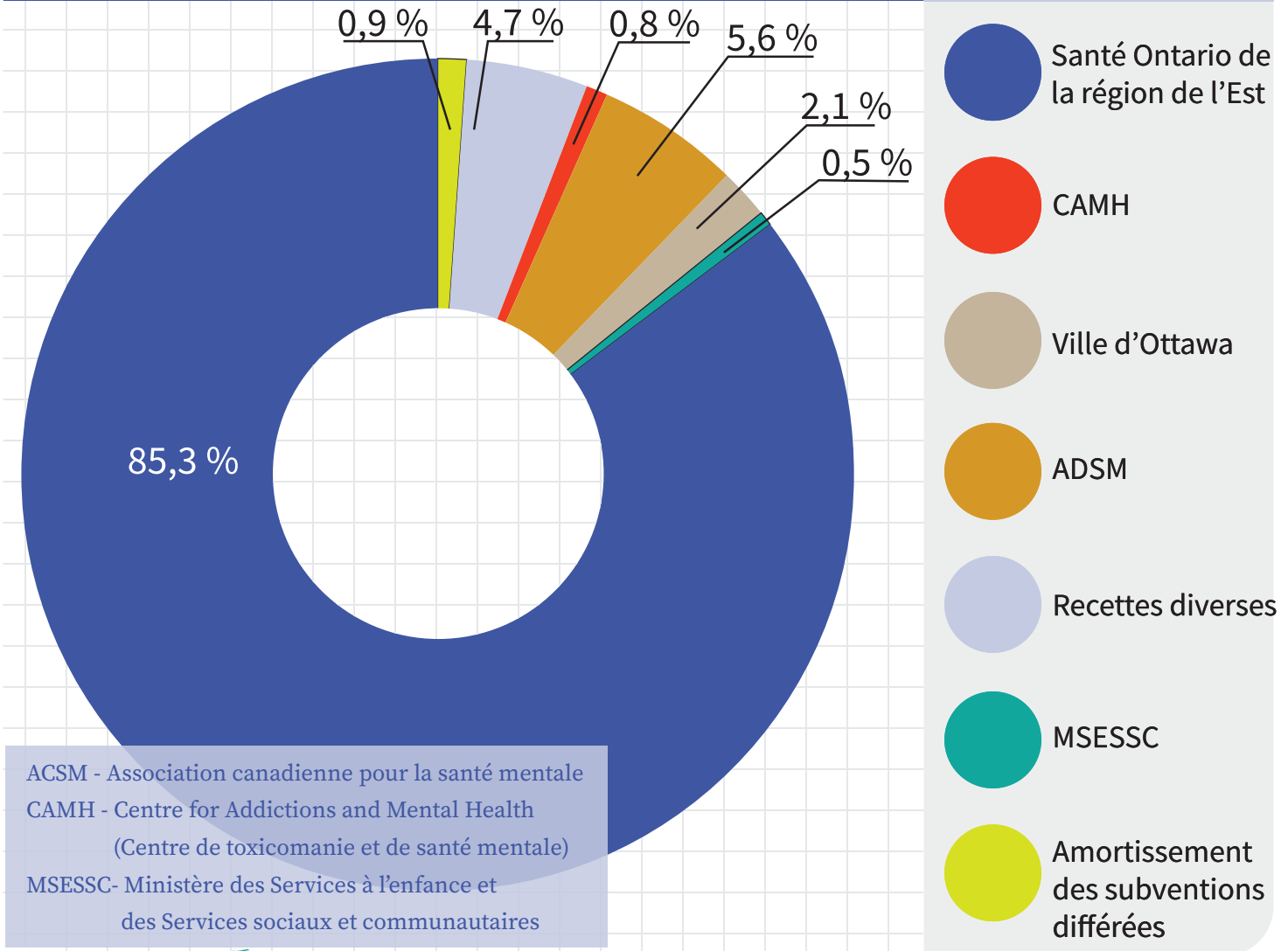
Le Comité des nominations et de la gouvernance du conseil d'administration a entamé son examen des normes pertinentes au début du mois de janvier et joue un rôle de premier plan dans la conduite des travaux sur les normes d'agrément relatives à la gouvernance. Plusieurs nouvelles normes nécessiteront l'attention du conseil d'administration au cours du nouvel exercice.



# RESPONSABILITÉ

## RECETTES

2024-2025



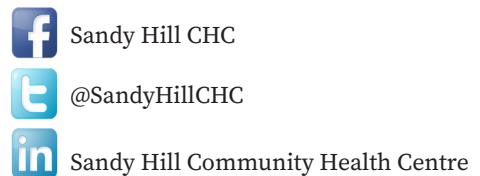
ACSM - Association canadienne pour la santé mentale  
 CAMH - Centre for Addictions and Mental Health  
 (Centre de toxicomanie et de santé mentale)  
 MSESSC- Ministère des Services à l'enfance et  
 des Services sociaux et communautaires



Nous sommes fiers d'appartenir à la Coalition des centres de ressources et de santé communautaire d'Ottawa.



[www.coalitionottawa.ca](http://www.coalitionottawa.ca)



Le CSCCS remercie à ses bailleurs de fonds, partenaires communautaires, M. George Gaty et sa famille, et d'autres donateurs privés. Pour tous les détails, veuillez consulter les états financiers vérifiés et les notes connexes sur le site web du Centre.

## NOTRE MISSION

Offrir l'excellence en matière de soins primaires, de services sociaux et de bien-être communautaire axés sur la personne.

*Depuis 50 ans, le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable se consacre à répondre aux besoins d'une communauté diversifiée et riche sur les plans humain, culturel et patrimonial. Nous sommes reconnaissants envers notre conseil d'administration pour la force de son engagement, envers notre personnel et nos bénévoles pour leur dévouement, ainsi qu'envers nos supporteurs pour leur fidélité. Mais surtout, nous sommes reconnaissants de ce que nous avons appris de nos clients, qui ont déployé tellement d'efforts pour réussir et pour offrir une vie saine à eux-mêmes, à leurs familles, ainsi qu'à leur communauté.*

## NOTRE VISION

Tous les membres de notre collectivité auront un accès équitable à des soins de santé et de bien-être.



### ÉQUIPE DE DIRECTION

Robin McAndrew	• Directrice générale
Matthew Garrison	• Directeur de ressources humaine, administration, et informatique
Louise Goodman <sup>(D)</sup>	• Directrice des SCT
Kendra Jones	• Directrice, Amélioration de la qualité et gestion de la performance
Kailyn Pasma <sup>(D)</sup>	• Directrice, Services de santé et directrice, Promotion de la santé et gestion des maladies chroniques
Michelle Spencer	• Directrice des finances
Wendy Stewart	• Directrice, Services de soins primaires intégrés (Services de santé et Oasis)
Derrick St John <sup>(D)</sup>	• Directeur intérimaire des SCT
Julie Tessier	• Directrice des services de dépendance et de santé mentale, équipe d'accès à la clientèle et gestion intensive de cas

### RESPONSABLES DE PROGRAMME

• Stefan Amyotte • Annabelle Finucan • Shelley Reid • Derrick St John <sup>(D)</sup>

**CHEFS D'ÉQUIPE** • Alphadyo Balde • Marie-Elise Blais • Emily Clark • Deborah Dew • Gerald Dragon • Marc-darline Dorsainvil • Josée Anne Gauthier • Amanda Gunn • Terra Larence • Sandra Nivyabandi • Christian Prevost <sup>(D)</sup> • Pascal Saturne • Yasmany Torres Leon

<sup>(D)</sup> - A démissionné(e)

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

Glen Barber	• Président
David Clements	• Vice-président
Elizabeth Sanderson	• Vice-présidente
Hubert Paulmer	• Trésorier
Karen Capen	• Secrétaire
Chantal Rioux	• Dirigeante francophone
Yvan Albert <sup>(EDT)</sup>	• Administrateur
Letitia Charbonneau <sup>(EDT)</sup>	• Administratrice
Sonia Granzer	• Administratrice
Noor Hameed	• Administratrice
Nives Ilic	• Administratrice
Gayatri Jayaraman	• Administratrice
Hélène Laperrière	• Administratrice
Aynsley Morris	• Administratrice
Stéphanie Pelletier	• Administratrice
Kyle Robinson	• Administrateur
Alexandre Silas <sup>(D)</sup>	• Administrateur
Rodney Stehr	• Administrateur
Swapna Stephen	• Administratrice
Annette Traynor <sup>(D)</sup>	• Administratrice
Jessica Menard	• Représentante du personnel
Banks Zero	• Représentant du personnel

<sup>(EDT)</sup> - Écoulement du temps

<sup>(D)</sup> - A démissionné(e)