



Centre de santé communautaire
Côte-de-Sable

RAPPORT ANNUEL 2025-2026



www.sandyhillchc.on.ca
info@sandyhillchc.on.ca



Table des matières

Aperçu du Centre	3
Message de la présidente du conseil d'administration et du PDG	4
Soins prodigués à la clientèle et accès aux services	6
Engagement communautaire	16
Dons	20
Stratégie de communication	21
Reconnaissance envers nos partenaires communautaires	22
Agrément du CCA	23
Amélioration de la qualité	24
Responsabilité	27
Événements 2025-2026	28
Équipe de direction	31
Conseil d'administration	32

Reconnaissance du territoire

Le CSCCS rend hommage au territoire sur lequel vivent et travaillent les membres de son personnel et ses partenaires. Nous reconnaissons que nous nous trouvons sur le territoire traditionnel non cédé et non abandonné de la Nation algonquine Anishinaabe, dont la présence sur ces terres remonte à des temps immémoriaux. Nous sommes reconnaissants d'avoir le privilège de vivre et de travailler sur ce territoire.



Centre de santé communautaire
Côte-de-Sable

APERÇU DU CENTRE



Notre mission

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

Notre vision

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

Valeurs fondamentales

Intégrité

- Nous nous efforçons de fournir des services de la meilleure qualité possible de manière transparente, responsable et professionnelle.
- Nous témoignons de l'honnêteté dans nos paroles, de la cohérence dans nos actions et du respect de nos engagements..
- Nous défendons ce que nous croyons être juste.

Respect

- Nous reconnaissons et valorisons les capacités et les qualités de chaque individu, tout comme ses croyances, sa culture et ses besoins.
- Nous prônons la dignité et le droit de l'individu à faire des choix.

Équité

- Nous nous employons à éliminer les obstacles systémiques et les mécanismes discriminatoires à l'origine des inégalités en matière de santé et de bien-être.
- Nous traitons chaque individu en fonction de ses besoins et de manière impartiale.

Collaboration

- Nous sommes ouverts à la communication, à l'écoute et au dialogue avec nos clients, partenaires et collègues pour atteindre notre objectif commun : des gens et des communautés en bonne santé.
- Nous valorisons l'individu en tant que participant actif à l'amélioration de sa santé et de son bien-être.

Empathie

- Nous prêtons une oreille compatissante et sans jugement.
- Nous sommes conscients de la complexité des causes des problèmes de santé et du fait que chaque individu a des besoins différents et doit faire face à des défis différents.

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

La dernière année a été marquée par la résilience, la collaboration et un engagement constant envers la santé et le bien-être de notre communauté. Au Centre de santé communautaire Côte-de-Sable, nous sommes témoins de la force et de la détermination des personnes, des familles et des communautés que nous servons, même dans un contexte de défis sociaux et économiques grandissants.

À Ottawa et dans nos quartiers, de nombreuses personnes subissent les répercussions de la hausse du coût du logement, de l'insécurité alimentaire, des obstacles à l'accès aux services de santé mentale et des pressions croissantes exercées sur le système de santé. Face à cette réalité, le CSCCS est resté résolument fidèle à sa mission d'offrir à tous des soins accessibles, équitables et ancrés dans la communauté.

Tout au long de l'exercice 2025-2026, les membres de notre personnel, nos médecins, nos professionnels de la santé, nos apprenants et nos partenaires communautaires ont travaillé sans relâche afin que chacun puisse recevoir les soins et le soutien dont il avait besoin. Nous avons également réalisé des progrès importants afin de renforcer la stabilité et la résilience à long terme de notre Centre. Grâce à une planification soigneusement élaborée, à une gouvernance efficace et à l'engagement de nos équipes, le CSCCS a continué de consolider ses assises en vue de répondre efficacement aux besoins émergents de la communauté et aux défis à venir. Dans un environnement de soins de santé en constante évolution, préserver la viabilité du Centre tout en poursuivant le renforcement de nos services constitue un accomplissement rendu possible grâce aux efforts concertés du personnel, de la direction, des bénévoles et de nos partenaires communautaires.

Cette année, nous avons été particulièrement heureux d'obtenir un nouveau financement qui permettra d'accroître l'accès aux médecins de soins primaires pour les membres de notre communauté qui n'ont actuellement pas de médecin de famille. À une époque où de nombreuses personnes peinent à obtenir des soins de santé en temps opportun et un accès continu aux services

dont elles ont besoin, cet investissement représente une avancée importante vers une plus grande équité, une meilleure continuité des soins et de meilleurs résultats en matière de santé pour les populations mal desservies. L'amélioration de l'accès aux soins primaires demeure l'une des priorités les plus pressantes en matière de santé dans notre région, et nous sommes fiers de contribuer à des solutions qui permettent à un plus grand nombre de personnes d'accéder aux soins dont elles ont besoin.

« Grâce à une planification soigneusement élaborée, à une gouvernance efficace et à l'engagement de nos équipes, le CSCCS a continué de consolider ses assises en vue de répondre efficacement aux besoins émergents de la communauté et aux défis à venir. »

Parallèlement, nous avons poursuivi nos initiatives d'amélioration de la qualité afin de renforcer l'accès aux soins et d'améliorer l'expérience des clients dans l'ensemble de nos services.

En examinant nos méthodes de travail, en accentuant la coordination entre les programmes et en cernant des occasions d'innovation et d'amélioration de l'efficacité, nous veillons à ce que les membres de notre communauté puissent accéder aux soins dont ils ont besoin au bon moment. Ces efforts témoignent de notre engagement en faveur de l'amélioration continue, la responsabilisation et la prestation de soins de grande qualité axés sur la personne, qui répondent à l'évolution des besoins de notre communauté.

« Rien de tout cela ne serait possible sans le dévouement et la compassion de notre personnel, la confiance de nos clients et des membres de notre communauté, ainsi que le soutien de nos partenaires et de nos bailleurs de fonds.

Cette année a également été marquée par une importante incertitude entourant les services liés à l'usage de substances en Ontario. La décision du gouvernement provincial de retirer le financement des programmes des Services de consommation et de traitement (SCT), y compris le nôtre, aura des répercussions considérables sur les personnes et les communautés qui en dépendent. Alors que la crise des drogues toxiques continue de faire des victimes et d'exercer une pression énorme sur les familles, les communautés et les systèmes de santé, la perte de ces services soulève de sérieuses préoccupations quant à l'accès aux soins, à la sécurité et à l'équité en matière de santé.

Pour le CSCCS, ce changement représente bien plus que la fermeture d'un programme. Il touche des relations fondées sur la confiance, des parcours vers une meilleure santé et un logement stable, ainsi que l'accès à des soins bienveillants et sans jugement pour certains des membres les plus marginalisés de notre communauté. Tout en continuant à défendre avec conviction des approches fondées sur des données probantes en matière de consommation de substances et d'itinérance, nous travaillons en étroite collaboration avec les parties prenantes à tous les niveaux afin d'atténuer les répercussions de ces changements et d'assurer, dans la mesure du possible, la continuité des soins.

Malgré ces défis, nous demeurons fidèles à nos valeurs et à notre engagement en faveur de l'accès aux soins et de l'équité en santé. Rien de tout cela ne serait possible sans le dévouement et la compassion de notre personnel, la confiance de nos clients et des membres de notre communauté, ainsi que le soutien de nos partenaires et de nos bailleurs de fonds.

Nous sommes profondément reconnaissants des efforts collectifs qui permettent au CSCCS de demeurer un lieu de soins et d'appartenance.

Alors que nous nous tournons vers l'avenir, nous sommes conscients de l'ampleur des défis auxquels la santé communautaire est confrontée. Nous sommes toutefois convaincus de la force des soins de proximité et de l'action collective. Ensemble, nous continuerons à améliorer l'accès aux services de santé, à agir sur les déterminants sociaux de la santé et à bâtir des communautés plus saines et mieux connectées.

Merci de votre soutien indéfectible au Centre de santé communautaire Côte-de-Sable.

Elizabeth Sanderson
Présidente

Robin McAndrew
Chef de la direction



« Ensemble, nous continuerons à améliorer l'accès aux services de santé, à agir sur les déterminants sociaux de la santé et à bâtir des communautés plus saines et mieux connectées.

Soins prodigués à la clientèle et accès aux services

Soins primaires

L'année a été marquée par d'importantes réalisations pour les Services de santé, notamment en matière de croissance, d'amélioration de la qualité et de renforcement de l'accès aux soins primaires.

Au cours de la dernière année, la clinique a accueilli 150 nouveaux patients. Parallèlement, le personnel a pris activement part à diverses initiatives d'amélioration de la qualité visant à perfectionner les méthodes de travail, à renforcer la coordination et à optimiser l'utilisation des ressources existantes au sein de l'équipe.

Ces efforts ont alimenté d'importantes discussions et démarches de planification en vue de renforcer la prestation de soins intégrés fondés sur le travail en équipe. L'équipe a continué de mettre l'accent sur l'amélioration de l'accès aux services, le rattachement des patients, le renforcement de la coordination des services ainsi que la clarification des parcours de soins, des rôles et des attentes dans un environnement clinique de plus en plus complexe. Par ailleurs, les Services de santé ont poursuivi le développement d'approches de soins à faible seuil d'accès destinés à certaines des populations les plus vulnérables de la communauté.

Ce travail a été essentiel pour répondre à la demande croissante de services à la clinique et à la capacité de l'équipe, tout en préparant le CSCCS à contribuer à l'objectif du gouvernement de l'Ontario de rattacher toutes les Ontariennes et tous les Ontariens à un fournisseur de soins primaires d'ici 2029.

Afin de soutenir cet objectif, la proposition du K1N Health Care Hub soumise au gouvernement de l'Ontario a obtenu

82 % du financement demandé. Dans le cadre de cette initiative, Bruyère, la clinique médicale Ste-Anne, l'Équipe de santé familiale ByWard, Inner City Health et le CSCCS uniront leurs efforts afin de rattacher entre 4 500 et 4 700 personnes du centre-ville à des soins primaires entre le 1er juin 2026 et le 31 mai 2027. Dans le cadre de ce partenariat, le CSCCS s'est engagé à rattacher 813 personnes à des soins primaires au sein de ses programmes cliniques, dont 700 à travers les Services de santé et 113 à travers Oasis. Ce travail sera soutenu par des initiatives continues d'amélioration de la qualité en vue d'optimiser les ressources existantes, ainsi que par de nouveaux postes permanents financés grâce à cette subvention : un poste de médecin à 0,5 ETC, un poste d'infirmière autorisée à 0,5 ETC et un poste d'adjoint médical à 1,0 ETC.

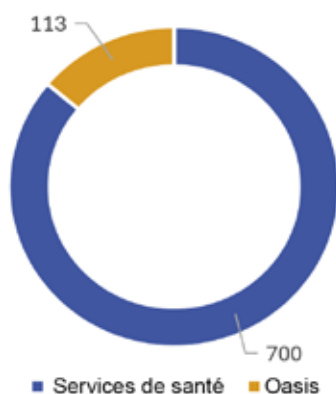
Ensemble, ces investissements et ces améliorations contribueront à renforcer l'accès des membres de notre communauté à des soins primaires accessibles en temps opportun, bien coordonnés et fondés sur le travail en équipe.

Clinique Oasis

Oasis a continué de jouer un rôle essentiel en offrant des soins intégrés à faible seuil d'accès aux personnes ayant des besoins complexes en matière de santé et de services sociaux. Au cours de la dernière année, la clinique a accompagné plus de 1 200 patients uniques, dont 900 ayant reçu des soins à plusieurs reprises pour des besoins complexes en soins primaires et en traitement des dépendances.

Cette année, l'équipe a travaillé en étroite collaboration afin de consolider le cadre commun de soins cliniques favorisant

Nombre de clients devant être rattachés



Visites à la clinique Oasis

Visites multiples par année 900

Patients uniques 1 200

Soins prodigués à la clientèle et accès aux services

« Le CSCCS constitue une ressource inestimable et essentielle pour l'ensemble de la communauté, et pas seulement pour les clients de la clinique et d'Oasis. Lorsque les personnes les plus vulnérables de la communauté reçoivent le soutien dont elles ont besoin, c'est toute la communauté qui en bénéficie. – Client du CSCCS

une prestation de soins coordonnée et cohérente. Elle a ainsi renforcé sa capacité à répondre aux besoins de personnes confrontées à des enjeux complexes, notamment en matière de dépendance aux opioïdes, de logement précaire, de santé mentale et de problèmes de santé concomitants.

L'une des grandes priorités de l'année a été de faciliter l'accès aux services de traitement des dépendances pendant les heures d'ouverture de la clinique. À cette fin, les professionnels d'Oasis ont suivi - ou sont en voie de suivre - une formation sur les traitements par agonistes opioïdes. Cette formation renforce la capacité de l'équipe à assurer des interventions de prévention des surdoses susceptibles de sauver des vies, des soins continus en médecine des dépendances ainsi qu'un accès plus constant aux soins, notamment dans un contexte où le financement des services d'accès rapide en médecine des dépendances reste limité.

Les membres de l'équipe ont également participé à une formation dans le cadre de l'initiative de préservation des membres inférieurs de l'Équipe Santé Ontario à l'Hôpital d'Ottawa. Cette formation contribue à renforcer la capacité de la clinique à répondre à des besoins de plus en plus complexes en matière de soins des plaies. Ces efforts témoignent de l'engagement continu d'Oasis à assurer des soins empreints de compassion, intégrés et à faible seuil d'accès à certaines des personnes les plus vulnérables de la communauté.

Promotion de la santé : *Walk with a Doc*

Cette année, le CSCCS a organisé plusieurs activités *Walk with a Doc*, offrant aux membres de la communauté l'occasion d'échanger avec des professionnels de la santé dans un cadre accessible et informel. En plus d'encourager l'activité physique, ces événements ont permis aux participants de discuter avec un médecin ou une infirmière praticienne de divers sujets liés à la promotion de la santé, notamment la gestion du diabète, la prévention de la grippe et le bien-être général.

En alliant activité physique, échanges et informations pratiques sur la santé, les activités *Walk with a Doc* ont favorisé une approche axée sur la prévention et encouragé les membres de la communauté à prendre une part active dans la prise en charge de leur santé et de leur bien-être.



Soins prodigués à la clientèle et accès aux services

Services de consommation et de traitement

Le département des Services de consommation et de traitement (SCT) du CSCCS regroupe trois programmes distincts, mais étroitement complémentaires : le site de consommation supervisée, les services d'approche et le programme d'accueil libre. Ensemble, ces programmes offrent une gamme de services à faible seuil d'accès qui répondent aux besoins urgents et évolutifs de la communauté. Ils comprennent notamment la prévention des surdoses et les interventions en cas de surdose, la distribution de matériel de réduction des méfaits, les services d'approche, le soutien alimentaire, les activités de nettoyage communautaire ainsi qu'un cadre permettant aux clients de faire valoir leur point de vue et leur expérience vécue afin d'éclairer notre travail.

L'année a été particulièrement difficile pour l'équipe des SCT, qui regroupe des intervenants en réduction des méfaits, des infirmières, des intervenants communautaires et des responsables de programme. Dans l'ensemble de la communauté, nous continuons de constater les effets conjugués de la pauvreté, de l'itinérance, de l'approvisionnement en drogues toxiques, des enjeux de santé mentale, de la stigmatisation et des pressions croissantes auxquelles font face aussi bien les clients que le personnel de première ligne. Alors que les besoins des personnes qui ont recours aux services des SCT sont devenus plus complexes et plus pressants, le contexte dans lequel s'inscrivent les activités de réduction des méfaits continue de gagner en incertitude.

Au cours de l'exercice financier 2025-2026, les SCT ont obtenu trois exemptions distinctes de Santé Canada en vertu de la Loi réglementant certaines drogues et



« Mon fils et moi vous sommes profondément reconnaissants pour les services que nous avons reçus. Que Dieu vous bénisse. – Client du CSCCS »

autres substances, autorisant l'exploitation de services de consommation supervisée et permettant aux clients de consommer des substances obtenues au préalable sous la supervision de personnel qualifié. L'obtention de ces exemptions témoigne de l'impact du programme, de sa gestion responsable et de sa détermination à assurer sa pérennité. En mars, le renouvellement de l'exemption a été accordé pour une période d'un an. Toutefois, à peine une semaine plus tard, le ministère de la Santé a informé l'ensemble des sites de SCT financés par la province que leur financement prendrait fin à compter du 13 juin 2026.

Malgré ces défis, le département des SCT reste ancré dans un principe fondamental : chaque personne a droit à la dignité, aux soins, à la sécurité et à la compassion.



Chaque jour, les membres du personnel accompagnent les personnes là où elles en sont, souvent à l'un des moments les plus difficiles de leur vie. Qu'il s'agisse d'intervenir en cas de surdose, de distribuer du matériel de réduction des méfaits, d'orienter des personnes vers des services de traitement ou des soins primaires, d'offrir une présence bienveillante ou simplement de créer un espace où chacun se sent reconnu et respecté, l'équipe des SCT continue de faire preuve d'un dévouement et d'une humanité remarquables.

Soins prodigués à la clientèle et accès aux services



Le travail des SCT ne consiste pas seulement à répondre aux situations de crise. Il vise également à établir des liens de confiance, à briser l'isolement et à créer des passerelles vers les soins et le rétablissement. Bon nombre des personnes qui ont recours aux services des SCT se heurtent à d'importants obstacles et ont vécu de nombreuses expériences négatives avec des systèmes censés les soutenir. Grâce à leur patience, à leur constance et à leur bienveillance, les membres du personnel leur permettent de renouer avec les services de santé, l'aide au logement, les services de counseling, les différentes options de traitement et leur communauté.

Ce travail est souvent assez exigeant sur le plan émotionnel. Or, même dans les moments les plus difficiles, les membres de l'équipe sont présents les uns pour les autres et auprès des clients, faisant preuve de résilience, de professionnalisme et d'une profonde empathie.



Les SCT peuvent également compter sur la contribution de partenaires, chercheurs, organismes communautaires, professionnels de la santé, pairs et défenseurs qui conjuguent leurs efforts au service de la réduction des méfaits et du bien-être de la communauté. Ces partenariats sont indispensables pour assurer la pérennité de soins adaptés aux besoins et fondés sur des données probantes.

Alors que nous revenons sur la dernière année, nous reconnaissons à la fois les épreuves et les motifs d'espoir qui ont marqué ce travail. Les défis auxquels notre communauté est confrontée demeurent considérables, mais le dévouement de celles et ceux qui continuent d'accompagner les personnes les plus vulnérables de notre communauté l'est tout autant.



Au cœur des SCT, il y a avant tout les personnes : les clients qui nous accordent leur confiance en partageant leur histoire, les pairs dont l'expérience vécue enrichit notre approche, ainsi que les membres du personnel qui continuent d'offrir des soins empreints de compassion, malgré le contexte particulièrement difficile. Leur travail compte. Leur présence compte. Leur dévouement continue de sauver des vies.

Le CSCCS demeure fermement engagé dans ce travail, qu'il considère comme un moyen de favoriser l'accès aux soins, le lien social et le rétablissement, tout en reconnaissant que ce dernier prend une forme différente pour chaque individu. Nous continuerons d'accompagner les personnes là où elles en sont dans leur parcours et de servir notre communauté avec intégrité, équité, empathie, collaboration et respect.

Soins prodigués à la clientèle et accès aux services

Programme des chaussettes garnies

Pour la 18^e année, cette initiative a mobilisé des membres du personnel de l'ensemble de l'organisme afin de préparer des chaussettes d'hiver garnies de produits de première nécessité. Plus de 100 paires de chaussettes ont été distribuées à des clients et à des membres de la communauté. Cette initiative a été rendue possible, en partie, grâce à la générosité du personnel et de la communauté locale.



Soins prodigués à la clientèle et accès aux services

Services communautaires et sociaux

L'équipe des Services communautaires et sociaux jouent un rôle central dans le soutien à la santé, au bien-être et au sentiment d'appartenance des personnes, des familles et des communautés desservies par le CSCCS. Ce département regroupe l'équipe des dépendances et de la santé mentale, l'équipe de gestion intensive des cas liés à l'usage d'opioïdes, l'équipe du développement et de l'engagement communautaires ainsi que l'équipe d'accueil et d'admission des clients. Ensemble, ces équipes offrent des services accessibles, empreints de compassion, centrés sur la personne et sensibles aux traumatismes, afin de répondre aux besoins diversifiés et évolutifs de notre communauté.

Au cours de la dernière année, l'équipe s'est employée à renforcer la prestation des services, à favoriser la collaboration et à créer des occasions significatives d'engagement pour les clients et la communauté. Un aspect important de ce travail a été la relance du groupe pour les jeunes présentant des troubles concomitants. Afin de s'assurer que les futurs programmes répondent véritablement aux réalités et aux besoins des jeunes, l'équipe a tenu deux groupes de discussion réunissant des jeunes afin de recueillir leurs commentaires, leurs points de vue et leurs recommandations. Ces échanges orienteront le développement de services jeunesse efficaces et adaptés à leurs besoins.

Le département a également consolidé son partenariat avec ACCESS Santé mentale et dépendances afin d'améliorer les processus d'aiguillage et de faciliter l'accès aux services. Cette collaboration a permis d'offrir une expérience plus fluide et mieux coordonnée aux clients à la recherche de

services en santé mentale et en dépendances, tout en favorisant un accès plus rapide aux soins et aux ressources dont ils ont besoin.

À l'interne, le département a mis en place des séances trimestrielles de planification ainsi que des retraites d'équipe afin de soutenir l'établissement des priorités stratégiques, de renforcer la collaboration entre les équipes et de promouvoir une culture d'amélioration continue. Ces moments consacrés à la réflexion et à la planification ont favorisé une meilleure communication, stimulé l'innovation et consolidé l'engagement collectif de l'équipe en faveur de soins centrés sur la personne.

L'équipe des Services communautaires et sociaux a également contribué au développement du personnel et à l'apprentissage organisationnel en participant à la prestation de la formation en intervention non violente en situation de crise. Ce travail aide les membres du personnel de l'ensemble de l'organisme à renforcer leurs compétences en désescalade, en sécurité et en intervention empreinte de compassion auprès des personnes en situation de crise.



De plus, des membres de l'équipe de direction ont participé au congrès annuel d'Addictions and Mental Health Ontario, où ils ont pris connaissance de pratiques émergentes, de nouvelles perspectives et de connaissances sectorielles qui contribuent à l'amélioration continue et à l'innovation au sein de nos services.

Tout au long de l'année, le personnel a fait preuve d'engagement à offrir aux personnes et aux familles confrontées à des défis complexes un soutien indéfectible et des services bienveillants, fondés sur une approche sensible aux traumatismes. Qu'il s'agisse des services en santé mentale et en dépendances, de l'accompagnement intensif en gestion de cas, des activités de proximité et de mobilisation communautaire ou de l'accès aux services, l'équipe des Services communautaires et sociaux a continué



Soins prodigués à la clientèle et accès aux services

d'assurer son travail auprès de la communauté avec compassion, respect et dévouement.

Pour l'avenir, l'équipe entend poursuivre ses efforts en vue de consolider les partenariats, mieux faire entendre la voix de la communauté et promouvoir un accès équitable à des services qui soutiennent la santé, le bien-être et le sentiment d'appartenance de tous.

Journée ART et bien-être – printemps 2026

Le 23 avril 2026, l'équipe des Services communautaires et sociaux s'est réunie à l'occasion d'une Journée ART et bien-être axée sur la créativité, les liens humains et le mieux-être. En collaboration avec l'artiste locale Hannah Ranger, les membres du personnel ont participé à la création d'une œuvre collective en feutre favorisant le travail d'équipe, la réflexion et l'expression artistique.

La journée a été ponctuée de moments de plaisir, de rires et d'échanges qui ont permis aux participants de se retrouver en dehors du cadre habituel du travail. Elle a offert à chacun une occasion de faire une pause, de se ressourcer et de favoriser bien-être dans un environnement à la fois créatif et bienveillant. Des initiatives comme celle-ci nous rappellent l'importance de prendre soin de nous-mêmes et des autres, tout en renforçant les liens qui sont au cœur de notre travail et de notre communauté.

Cette œuvre collective en feutre a été réalisée par les membres de l'équipe des Services communautaires et sociaux du Centre de santé communautaire Côte-de-Sable dans le cadre d'une retraite artistique animée par l'artiste Hannah Ranger.

Cette œuvre s'inspire du lieu de rencontre de trois rivières : la Kichi Zībī (rivière des Outaouais), la Tenàgàdino Zībī (rivière Gatineau) et la rivière Rideau, connue en anishinaabemowin comme faisant partie du réseau Pasapkedjinawong-Rideau. Ce point de confluence est depuis longtemps un lieu de rassemblement, de mouvement et d'échange, façonné par des relations qui existaient bien avant l'établissement des communautés contemporaines.

Créée par l'entrelacement de la laine, de l'eau et de la pression, cette œuvre puise dans le feutrage, l'une des plus anciennes techniques textiles connues. Dans de nombreuses cultures, le feutrage est un processus collectif et concret qui fait appel à plusieurs mains, à un rythme partagé et une attention mutuelle. En ce sens, le processus de création de l'œuvre reflète les valeurs mêmes de



l'équipe : la collaboration, les relations humaines, la patience et la poursuite d'un objectif commun.

Les membres du personnel ont contribué à l'œuvre en y intégrant des éléments sculptés en forme d'étoiles et de fleurs, apportant ainsi leur créativité individuelle à une réalisation collective. La Grande Ourse, représentée dans sa position printanière, ainsi que la silhouette d'une tortue - en référence à l'Île de la Tortue - inscrivent l'œuvre dans un lien profond avec la terre, l'eau et le ciel.

Au centre de l'œuvre se trouve un cœur représentant le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable, positionné de façon à refléter sa place au sein de la communauté. Symbole de compassion, de liens humains et de bienveillance, il incarne avant tout l'âme et l'identité du Centre : ce que nous sommes, les valeurs qui nous animent et notre mission au sein de la communauté diversifiée que nous desservons.



Cette œuvre témoigne du pouvoir du soin collectif. Façonnée par de nombreuses mains, profondément ancrée dans son territoire, elle est le fruit des relations continues entre les personnes, la communauté et la terre.



Soins prodigués à la clientèle et accès aux services

SDSM : Réintégration de la coordination des soins

Cette année, l'équipe des Services de dépendance et de santé mentale (SDSM) a consolidé son modèle de soins en rétablissant la fonction de coordination des soins. Ce rôle offre un soutien essentiel aux personnes confrontées à des enjeux de santé mentale, de consommation de substances ou de troubles concomitants, en les aidant à s'orienter dans des systèmes complexes et à maintenir l'accès aux soins et aux ressources dont elles ont besoin.

Grâce à une évaluation globale, à la planification des soins, à la défense des intérêts des clients et à l'accompagnement dans la navigation du système, la personne responsable de la coordination des soins accompagne les clients afin de favoriser leur rétablissement, leur stabilité et leur bien-être. En collaboration avec les équipes interdisciplinaires et les partenaires communautaires, cette fonction contribue à atténuer les obstacles liés au logement, au revenu, aux soins primaires et à d'autres déterminants sociaux de la santé.

Le rétablissement de la coordination des soins témoigne de l'engagement du CSCCS en faveur des soins intégrés centrés sur la personne. En privilégiant une meilleure coordination entre les services et la continuité des soins, ce poste permet aux clients de recevoir un accompagnement cohérent et adapté qui répond à la fois à leurs besoins immédiats et à leurs objectifs à long terme.

Préparés et positifs : soutenir la santé mentale et le bien-être des jeunes

Le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable a été invité à participer à *Préparés et positifs*, un événement communautaire gratuit organisé par PLEO (Parents' Lifelines for Eastern Ontario) qui a rassemblé des experts, des parents et des aidant-e-s naturel-le-s afin d'explorer des stratégies et des ressources favorisant la santé mentale et le bien-être des enfants, des adolescents et des jeunes adultes.

La participation à cet événement reflète l'engagement continu du CSCCS en faveur de l'éducation communautaire, du développement de partenariats et du soutien aux familles grâce à des conseils bienveillants, pratiques et éclairés.



« Je tiens à exprimer toute ma reconnaissance et ma gratitude envers l'ensemble du personnel et des professionnels de la santé. Merci d'être là. – Client du CSCCS »

Soins prodigués à la clientèle et accès aux services

Gestion de cas et soutien clinique en services sociaux

Les programmes de Gestion de cas et de soutien clinique en services sociaux continuent d'offrir un large éventail de services de soutien communautaire aux personnes confrontées à des défis complexes liés à la santé mentale, à la consommation de substances, au logement, à la santé physique et à l'isolement social.



Au cours de la dernière année, l'équipe s'est concentrée sur la prestation de services de grande qualité centrés sur la personne, tout en renforçant les assises de ses programmes grâce à des initiatives d'amélioration de la qualité, à de nouvelles ressources de formation, à des procédures normalisées et à des pratiques de communication améliorées.



Le programme de Gestion intensive des cas a continué de soutenir les personnes ayant des besoins complexes tout en poursuivant le développement du programme afin de renforcer la prestation des services et de favoriser une approche cohérente centrée sur la clientèle. Le programme de gestion de cas liés à l'usage d'opioïdes a maintenu son engagement à offrir un soutien à faible seuil d'accès aux personnes concernées par l'usage d'opioïdes, en les aidant à s'orienter dans les systèmes de santé et de services sociaux tout en tenant compte des déterminants plus larges de la santé.



Le programme de navigation des systèmes a également continué d'accompagner les personnes dans l'accès aux services et la coordination des soins au sein de systèmes de santé et de services sociaux de plus en plus complexes. À mesure que ce rôle évolue au sein de l'équipe, des possibilités s'offrent pour en élargir la portée et renforcer davantage le soutien offert à la clientèle.

Au sein d'Oasis, le programme des Travailleurs de soutien d'Oasis clinique a continué de jouer un rôle essentiel auprès des clients présentant des besoins complexes en matière de santé et de services sociaux. Grâce à une étroite collaboration avec l'équipe interdisciplinaire de soins, ce programme aide les clients à maintenir leur accès aux soins, aux services et aux soutiens pratiques.

Ces programmes témoignent de l'engagement de l'équipe envers des soins accessibles, adaptés aux besoins et bienveillants, qui favorisent la stabilité, le bien-être et les liens au sein de la communauté.

Soins prodigués à la clientèle et accès aux services

Accès aux services en 2025-2026

8 827 Clients servis

115 196 Rencontres individuelles

2 877 Participants aux groupes

43 Programmes de groupe

« Grâce à vous, j'ai découvert plusieurs programmes et je bénéficie de différentes formes de soutien. Merci. – Client du CSCCS »



Engagement communautaire

Tout au long de l'année 2025-2026, l'équipe du Développement et de l'engagement communautaire (DEC) a soutenu des initiatives menées par les résidents qui ont favorisé le bien-être, la créativité et l'inclusion, nourrissant un véritable sentiment d'appartenance à la communauté.

Les ateliers *Créer le changement que nous souhaitons*

Dans le cadre des ateliers *Créer le changement que nous souhaitons*, la résidente-leader Lori Cere a animé plusieurs activités visant à renforcer les liens au sein de la communauté, dont une soirée de peinture, un déjeuner communautaire et une soirée de jeux, auxquelles ont participé jusqu'à 34 résidents. Ces activités ont offert des espaces accueillants favorisant l'expression, les échanges et le sentiment d'appartenance. À l'issue du programme, Lori a poursuivi son engagement en lançant, de façon autonome, une initiative artistique communautaire fondée sur le principe « apportez votre propre matériel », afin d'encourager la créativité, l'accessibilité et les liens entre pairs.

La formation *Peerspective*

Après avoir complété avec succès la formation *Peerspective*, la résidente-leader Lushanthi Dilhara a mis sur pied deux initiatives axées sur le bien-être : une séance de yoga sur chaise destinée aux aînés et une soirée communautaire de partage autour d'une soupe. Ces activités ont favorisé les échanges, la pleine conscience et le bien-être émotionnel, tout en permettant aux résidents de se sentir reconnus, soutenus et valorisés au sein de leur communauté.

Célébration de la *Semaine d'accueil à Ottawa*

Le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable et la Société de logement communautaire d'Ottawa ont également uni leurs efforts pour organiser la célébration



de la *Semaine d'accueil à Ottawa*, qui a réuni quelque 180 résidents et membres de la communauté. L'événement a notamment proposé une prestation de danse burundaise du groupe Ishaka Cultural Dancers, un buffet-partage international préparé par des résidents, des créations au henné et du maquillage artistique pour enfants. Il a offert un cadre festif et accueillant mettant à l'honneur la diversité culturelle, la dignité des personnes et la richesse des cultures à travers le partage de traditions, de récits et d'expériences. Ces initiatives ont été rendues possibles grâce au soutien de la Ville d'Ottawa, du Cadre de développement communautaire (CDC) et de la Fondation TD des amis de l'environnement.

Repas annuel de Strathcona Heights à l'occasion des fêtes

Organisé en partenariat avec la Société de logement communautaire d'Ottawa, le repas annuel de Strathcona Heights à l'occasion des fêtes a une fois de plus connu un beau succès à la fin du mois de décembre, au 731, croissant Chapel. Réunissant plus de 100 participants, l'événement continue de gagner en popularité au fil des ans et sera désormais tenu au Centre communautaire Côte-de-Sable.

MASC Arts en folie : 10 ans de collaboration avec le CSCCS

Les ateliers, proposés sur une période de six semaines, se sont conclus par un festival communautaire dynamique proposant des prestations de l'ensemble des groupes participants aux côtés d'artistes professionnels. L'édition 2025 a connu une forte mobilisation des écoles partenaires, des programmes parascolaires, des jeunes, des familles et des membres de la communauté.

Engagement communautaire

Le programme en chiffres :

- 140 participants
- 6 résidences artistiques en danse, en musique, en arts médiatiques et en arts visuels
- Plus de 30 ateliers proposés
- 10 performances communautaires
- 4 prestations professionnelles
- 2 projets médiatiques et de transmission
- 11 artistes professionnels



Camp d'été

Pendant six semaines, notre camp d'été a accueilli 62 enfants de Strathcona Heights qui ont participé à des activités de musique et de création de murales réalisées en collaboration avec MASC et Writers' Bloc. Sept élèves du programme Avenir Jeunesse ont également été embauchés pour soutenir le déroulement du camp, apportant une contribution précieuse et faisant preuve d'un leadership remarquable tout au long de l'été. Le camp a proposé une expérience artistique structurée, stimulante et ancrée dans la communauté.



Accès Kidou

En partenariat avec Accès Kidou, nous avons offert aux résidents de Strathcona Heights 1 688 billets pour divers spectacles et événements sportifs.



Engagement communautaire

Programme parascolaire

Le programme parascolaire de Strathcona Heights accueille 35 élèves de la 1^{re} à la 6^e année et leur offre un encadrement ainsi que des activités enrichissantes du lundi au jeudi. En plus d'un soutien quotidien aux devoirs, les membres du personnel leur permettent de participer à des activités d'apprentissage pratiques grâce à des partenariats avec Parlons sciences, l'École d'art d'Ottawa, Writers' Bloc, la Ville d'Ottawa, MASC et Christie Lake Kids. Le programme bénéficie également en partie du soutien financier de George Gaty, un donateur privé qui a versé plus de 500 000 \$ au CSCCS depuis 2014.



Rassemblement de célébration de la vie



Rassemblement commémoratif communautaire

Autres activités



Programme de soccer en partenariat avec le Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville



Soirée soupe coopérative - Coopérative de conservation



Soirée de compétitions jeunesse

Engagement communautaire

Projet de maison communautaire de Strathcona Heights

Le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable a poursuivi ses échanges avec l'École d'architecture et d'urbanisme Azrieli de l'Université Carleton en vue d'explorer l'aménagement d'une maison communautaire à Strathcona Heights. Ce projet en développement témoigne d'une vision commune visant à créer un lieu accueillant et centré sur la communauté qui favorisera les liens sociaux, l'organisation d'activités et la participation locale.

À ce jour, les partenaires associés à cette initiative comprennent Logement communautaire d'Ottawa et le conseiller municipal du quartier 12. La prochaine étape importante sera la désignation officielle du terrain envisagé pour ce futur aménagement, une démarche qui constituera un jalon important vers la concrétisation du projet de maison communautaire à Strathcona Heights.



Dons

Déclaration de reconnaissance du donateur

Depuis plus d'une décennie, le CSCCS a le privilège de compter sur la générosité discrète et l'engagement indéfectible de George Gaty, un donateur privé dont le soutien constant a permis d'assurer la pérennité de notre programme parascolaire et d'en faire profiter de nombreux enfants au fil des ans. Sa profonde conviction de l'importance d'offrir aux élèves un milieu sûr et propice à leur épanouissement a fait une réelle différence dans notre communauté.



À un moment où le programme était confronté à un déficit financier, son leadership s'est de nouveau révélé inestimable. Conscient de l'importance de maintenir ces services essentiels, il a pris l'initiative de mobiliser d'autres donateurs, réunissant ainsi un cercle de soutien qui permettra d'assurer la poursuite du programme sans interruption.

Le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable tient à lui exprimer sa profonde gratitude, non seulement pour sa générosité immuable au fil des ans, mais aussi pour son esprit d'initiative, son engagement et sa capacité à rallier d'autres personnes à notre mission commune. Les contributions de ce groupe de donateurs ont renforcé les assises du programme et continueront de profiter aux élèves pendant de nombreuses années.

Ce que nous faisons

- **Offrir aux enfants un environnement sûr, inclusif et stimulant** où ils peuvent apprendre, tisser des liens et s'épanouir.
- **Soutien scolaire et tutorat** : accompagnement personnalisé dans les devoirs et soutien au développement de la littératie des élèves de la 1re à la 6e année.
- **Activités d'enrichissement** : expériences créatives et récréatives qui nourrissent la curiosité, développent les compétences et renforcent la confiance en soi.
- **Développement social et émotionnel** : occasions de tisser des liens, de développer les habiletés de communication et de renforcer la résilience.
- **Accès à une alimentation saine** : collations nutritives favorisant l'apprentissage et contribuant à réduire l'insécurité alimentaire.

Partenariats établis

La force du *Super Learners Club* réside notamment dans des partenariats solides qui élargissent les possibilités offertes aux participants et enrichissent la programmation :

- Coalition des maisons communautaires d'Ottawa
- École d'art d'Ottawa
- Parlons sciences – Université d'Ottawa
- Writers' Bloc
- MASC (Multiculturalisme Artistique Scolaire et Communautaire)
- Arts communautaires et engagement social
- La Bibliothèque d'équipement de plein-air d'Ottawa
- Christie Lake Kids
- Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville
- Université d'Ottawa – étudiants du Programme d'apprentissage par l'engagement communautaire
- Collège Algonquin – Baccalauréat en apprentissage préscolaire et développement communautaire

Comment vous pouvez soutenir les soins dans la communauté

Votre soutien permet au Centre de santé communautaire Côte-de-Sable de poursuivre sa mission en offrant des soins accessibles, bienveillants et ancrés dans la communauté aux personnes et aux familles qui en ont le plus besoin.

Les dons contribuent à renforcer les programmes et les services liés à la santé, aux services sociaux, au travail de proximité, à la réduction des méfaits, à la sécurité alimentaire et au bien-être communautaire.

Nous sommes reconnaissants envers toutes les personnes qui choisissent de soutenir notre action et de contribuer à une communauté plus saine et mieux connectée.

Pour faire un don, visitez notre site Web et suivez le lien menant à CanadaHelps.

Stratégie de communication

En février 2026, le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable s'est doté d'une équipe de communication et a adopté une nouvelle stratégie de communication visant à mieux faire connaître ses programmes, ses services et son impact. Cette équipe a été mise sur pied afin d'assurer des communications claires, cohérentes et en temps opportun avec la clientèle, les partenaires, les bailleurs de fonds, le personnel et l'ensemble de la communauté.

Au cours de la dernière année, le CSCCS a renforcé sa présence sur les médias sociaux, créant de nouvelles occasions de partager des histoires, de mettre en valeur ses services, de promouvoir ses programmes et de tisser des liens avec la communauté. Cette démarche a permis d'accroître la visibilité de l'organisme, de mieux faire valoir son impact et de favoriser l'engagement à l'échelle d'Ottawa.



14 Likes
Liked by ottawacchc and others
sandyhillchc Serving our community since 1975. |
Au service de notre communauté depuis 1975.
#sandyhillchc... more
March 23



11 Likes
Liked by ottawacchc and others
sandyhillchc Big news from Sandy Hill CHC – we're officially accredited by the Canadian Centre for Accreditation (CCA... more
March 31

L'équipe de communication a également renforcé la capacité du CSCCS à répondre aux enjeux émergents et à soutenir les communications stratégiques en période de changement. Cette capacité s'est notamment manifestée en mars 2026, à la suite de l'annonce du retrait du financement du programme de services de consommation et de traitement. L'équipe s'est rapidement mobilisée pour élaborer les communications destinées aux publics internes et externes, préparer les déclarations publiques et mobiliser les principaux partenaires concernés. Cette réponse coordonnée a permis d'assurer une communication rapide, exacte et transparente pendant une importante période de transition organisationnelle.

La création de l'équipe de communication a renforcé la capacité organisationnelle du CSCCS et lui permet de mieux faire connaître son travail, de défendre l'importance des soins ancrés dans la communauté et de renforcer ses relations avec les clients, les partenaires, les bailleurs de fonds et les autres parties intéressées de la communauté.

Reconnaissance envers nos partenaires communautaires

Chaque jour, le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable peut compter sur le dévouement, la collaboration et le soutien de ses partenaires communautaires. Ensemble, nous sommes en mesure d'accroître la portée et les retombées des soins de santé primaires centrés sur la personne et de favoriser favorisant le bien-être de la communauté à travers Ottawa.

Nos services sont complexes et répondent aux besoins variés des personnes et des communautés que nous accompagnons. Grâce à de solides partenariats, le CSCCS est mieux en mesure d'améliorer l'accès aux soins, d'agir sur les déterminants sociaux de la santé, de soutenir le bien-être communautaire et de créer des occasions significatives de tisser des liens, d'obtenir du soutien et de renforcer le sentiment d'appartenance.

Nous sommes profondément reconnaissants envers nos partenaires communautaires pour leur confiance, leur collaboration et leur engagement commun envers des communautés en meilleure santé. Ensemble, nous continuons de bâtir un réseau de soins et de soutien dont la portée dépasse celle de tout organisme agissant seul et qui fait une réelle différence dans la vie des personnes que nous servons.



Agrément du CCA

Le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable a obtenu son agrément auprès du Centre canadien de l'agrément (CCA) pour la période du 7 mars 2026 au 6 mars 2030. Cette réalisation significative témoigne d'un effort organisationnel soutenu tout au long de l'année, fondé sur la réflexion, la collaboration, l'amélioration de la qualité et une volonté commune de renforcer les services offerts à notre communauté.

Tout au long du processus d'agrément, les membres du personnel de l'ensemble du Centre ont consacré beaucoup de temps et mis à profit leur expertise afin de réunir et soumettre les éléments de preuve requis, de mettre à jour et de renforcer les politiques, de préparer la visite d'agrément, de participer aux entrevues et de coordonner les nombreux aspects nécessaires au bon déroulement de l'évaluation. Cette démarche a mis en lumière la solide culture de collaboration, de responsabilisation et d'amélioration continue du CSCCS.

La visite d'agrément s'est déroulée du 9 au 11 décembre 2025. À cette occasion, trois évaluateurs du CCA ont rencontré des membres du personnel, du conseil d'administration, de la clientèle et de l'équipe de direction. Ils ont également parcouru le Centre afin d'examiner les espaces de services et les milieux de travail. Au total, l'évaluation a porté sur 324 indicateurs, à partir de la documentation soumise au préalable et des observations recueillies sur place.

Le CSCCS a reçu son rapport final du CCA, lequel confirme que le Centre a satisfait à l'ensemble des normes requises, soit 49 normes obligatoires sur 49 et 25 normes de pratiques exemplaires sur 25. Ces résultats ont été obtenus tant pour le module organisationnel que pour le module de soins de santé primaires axés sur la communauté.

Le CCA a souligné plusieurs points forts de l'organisme, notamment une gouvernance rigoureuse, des politiques et des procédures claires, une saine gestion financière, des mécanismes de planification efficaces ainsi qu'un engagement collectif du personnel et de l'équipe de direction en faveur des priorités du Centre et de l'amélioration continue. Les évaluateurs ont également salué le conseil d'administration pour la clarté de son orientation stratégique et la qualité de sa supervision, soutenues par des rôles clairement définis, de solides politiques de gouvernance et une collaboration efficace avec la haute direction.

Le rapport final a également salué les programmes et services du CSCCS, reconnus pour leur capacité à répondre aux besoins de la clientèle et pour leur approche centrée sur la personne. Les évaluateurs ont noté que les programmes sont étroitement arrimés aux besoins de la communauté et reposent sur une approche intégrée



des soins primaires, de la santé mentale, de la réduction des méfaits et du développement communautaire. Ils ont également souligné la force du modèle de soins globaux du CSCCS, la collaboration interdisciplinaire ainsi que l'ampleur de ses partenariats communautaires, qui contribuent à réduire les obstacles à l'accès aux services et à agir sur les déterminants sociaux de la santé.

La culture de soutien au personnel et de collaboration a également été reconnue comme l'une des principales forces de l'organisme. Les évaluateurs ont constaté un milieu de travail fondé sur le respect mutuel, le sentiment d'appartenance et l'adhésion commune aux valeurs de la santé communautaire. Les membres du personnel ont souligné le soutien qu'ils reçoivent de leurs équipes et de l'équipe de direction, et les évaluateurs ont relevé leur fort niveau d'engagement, leur ancienneté au sein de l'organisme et la reconnaissance visible de leurs contributions à tous les niveaux.

Le CCA a également mis en lumière l'engagement du CSCCS en faveur de l'amélioration continue de la qualité, notamment grâce à des mécanismes rigoureux de suivi, d'évaluation et de renforcement des programmes et des services. Les évaluateurs ont souligné la fierté manifestée par les membres du personnel à l'égard de leur travail ainsi que leur volonté constante d'améliorer les soins, les services et les processus organisationnels.

Le rapport final a également salué les efforts du CSCCS visant à offrir des services accessibles et inclusifs. Les évaluateurs ont notamment souligné l'intégration des services en français aux activités quotidiennes, la disponibilité de services de traduction et d'interprétation, la prestation de services multilingues ainsi que l'accès à des soins en français pour les personnes qui en font la demande. Ils ont également souligné l'intégration judicieuse des soins virtuels, qui contribue à améliorer l'accès aux soins et leur continuité tout en préservant la confidentialité, le respect de la vie privée et les normes de qualité.

L'obtention de l'agrément constitue une réalisation collective importante et témoigne du dévouement du personnel, de l'équipe de direction et du conseil d'administration du CSCCS. Ce processus a été une occasion précieuse de réfléchir à notre travail, de reconnaître les forces de l'organisme et de poursuivre nos efforts en faveur de soins de grande qualité, fondés sur la responsabilisation et centrés sur la communauté.

Amélioration de la qualité

Cultiver une culture de curiosité, d'apprentissage et d'amélioration

Au Centre de santé communautaire Côte-de-Sable, l'amélioration de la qualité dépasse largement le cadre des projets et des indicateurs de rendement. Elle s'inscrit dans un engagement plus large de l'organisme envers la curiosité, l'apprentissage, la collaboration et l'amélioration continue. Cette démarche soutient les priorités stratégiques du CSCCS en renforçant des systèmes et des pratiques plus équitables, adaptés aux besoins et centrés sur la clientèle.

Tout au long de l'année 2025-2026, les membres du personnel de l'ensemble des programmes et services ont joué un rôle central dans l'identification des défis, l'expérimentation de nouvelles solutions et la mise en œuvre d'améliorations. L'un des principaux atouts de l'approche du CSCCS réside dans la participation significative des personnes les plus directement concernées par le travail, notamment le personnel de première ligne, les cliniciens, le personnel administratif et les membres de la direction. Leurs connaissances, leur créativité et leur expérience du terrain ont été essentielles à la conception de changements pertinents, durables et ancrés dans les réalités du quotidien.

Cette approche collaborative a renforcé l'engagement à l'échelle de l'organisme et créé un espace propice à l'innovation, à la réflexion et à la résolution collective de problèmes. En encourageant les équipes à poser des questions, à expérimenter de nouvelles idées, à tirer des leçons des défis rencontrés et à s'adapter ensemble, le CSCCS cultive une culture où l'amélioration continue s'inscrit naturellement dans les pratiques de tous les jours.

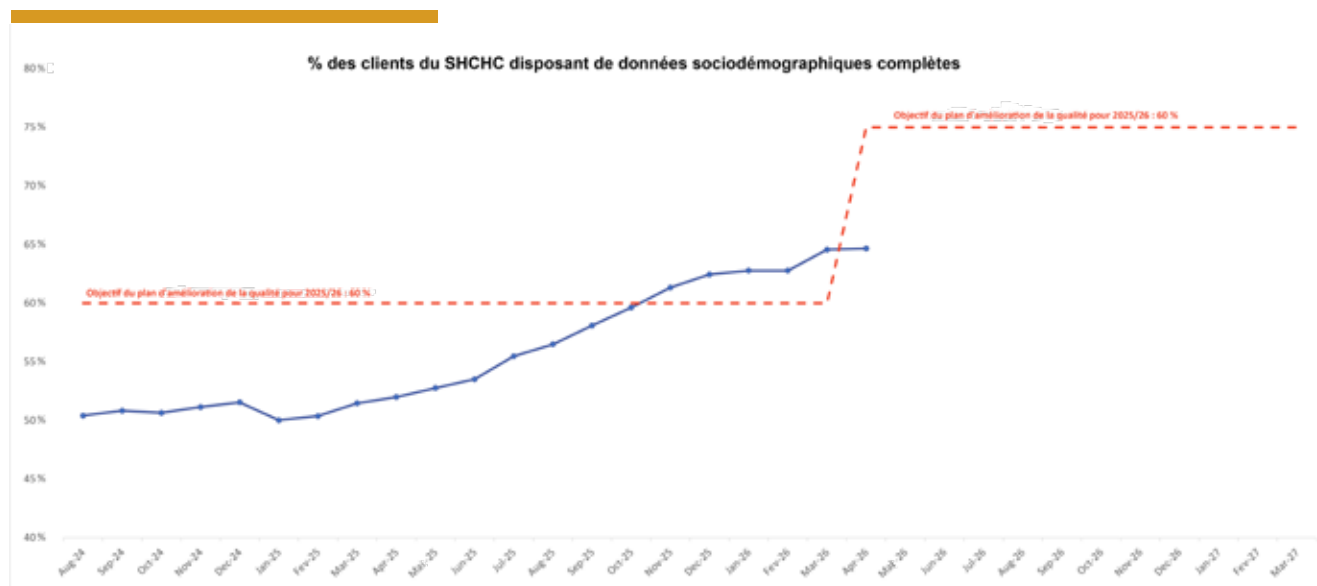
Les retombées de cette démarche ont été considérables. Au-delà des résultats mesurables, elles se traduisent par des relations plus solides, une participation plus importante du personnel aux initiatives de changement et une meilleure expérience tant pour la clientèle que pour les équipes de travail.

Bilan de l'année 2025-2026

Au cours de l'année 2025-2026, le CSCCS a mené plusieurs initiatives d'amélioration de la qualité à l'échelle de l'organisme, axées sur l'équité, l'accès aux services et l'expérience client.

Amélioration de la collecte de données sociodémographiques

Le CSCCS a dépassé son objectif en matière de collecte de données sociodémographiques, faisant passer le taux de réponse de 49 % à plus de 62 % des clients admissibles. Parmi les améliorations apportées figurent la généralisation de l'utilisation de la plateforme Ocean afin de permettre aux clients de remplir les formulaires par téléphone, par courriel ou sur tablette ; l'introduction de tablettes dans les Services de santé et les cliniques de santé jeunesse; l'intégration plus directe des formulaires d'équité en santé au dossier médical électronique; et la mise en place de procédures multilingues et d'outils de soutien destinés au personnel. Ces changements ont permis d'améliorer l'efficacité des processus de travail et de renforcer la capacité du Centre à mieux comprendre et répondre aux besoins de la communauté.



Amélioration de la qualité

Renforcement de l'apprentissage et du perfectionnement en matière d'EDI

Le CSCCS a poursuivi ses efforts de sensibilisation et de perfectionnement auprès du personnel, de l'équipe de direction et du conseil d'administration en matière d'équité, de diversité, d'inclusion et de sécurité culturelle grâce à des initiatives ciblées de développement du leadership, à des séances d'apprentissage destinées au personnel et à des formations à l'intention du conseil d'administration. Cette démarche témoigne de l'engagement continu de l'organisme à offrir des services et des milieux de travail plus sûrs, plus inclusifs et plus équitables.

Réduction des rendez-vous manqués et amélioration de l'accès aux services

Le CSCCS a entrepris diverses mesures visant à réduire le taux de rendez-vous manqués, notamment par la mise en place de rappels automatisés par courriel et message texte, l'ajout de nouvelles options d'annulation en ligne, la révision des processus liés aux appels téléphoniques et aux files d'attente, ainsi que l'actualisation des méthodes de travail et des outils de communication avec

la clientèle. Ces changements contribuent à améliorer l'accès aux soins, à optimiser l'utilisation des plages de rendez-vous disponibles et à favoriser un suivi plus cohérent au sein des équipes.

Priorités et initiatives prévues pour 2026-2027

Fort des progrès réalisés en 2025-2026, le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable poursuivra ses initiatives d'amélioration de la qualité visant à renforcer l'équité, l'accès aux services, l'expérience client et l'efficacité opérationnelle. Ces priorités reflètent l'engagement continu du CSCCS à apprendre, à s'adapter et à améliorer les systèmes qui soutiennent des soins de grande qualité centrés sur la clientèle.

Amélioration de la collecte de données sociodémographiques

Le CSCCS poursuivra ses efforts visant à améliorer la collecte de données sociodémographiques, avec pour objectif de porter le taux de réponse à 75 % des clients admissibles. Les mesures prévues comprennent l'enrichissement du matériel d'information multilingue destiné à la clientèle, le recours accru à la plateforme Ocean, le renforcement de l'accompagnement offert au personnel et du soutien aux méthodes de travail, ainsi que l'adaptation des approches destinées à la clientèle d'Oasis au moyen de formulaires plus courts rédigés en langage clair. Les équipes des Services communautaires et sociaux seront également intégrées aux processus de collecte de données du Centre afin d'assurer une approche plus cohérente et plus complète dans l'ensemble des programmes.



« Le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable propose une grande variété de programmes et répond aux besoins de tous.

– Client du CSCCS



Amélioration de la qualité

Amélioration des processus de consentement

Le CSCCS mettra l'accent sur la normalisation et le renforcement des pratiques de consentement à l'échelle de l'organisme. Les mesures prévues comprendront l'élaboration de méthodes de travail et de processus de documentation harmonisés, la révision des formulaires de consentement en privilégiant un langage clair, la création d'outils intégrés au dossier médical électronique afin d'améliorer la visibilité et la gestion de l'information relative au consentement, ainsi que la mise en place d'activités d'apprentissage et d'un accompagnement destinés au personnel afin de favoriser des pratiques cohérentes.

Poursuite des efforts visant à réduire les rendez-vous manqués

Afin d'améliorer davantage l'accès aux soins et la continuité des services, le CSCCS poursuivra ses efforts pour ramener le taux de rendez-vous manqués à 7 %. Les mesures prévues comprennent la généralisation des rappels automatisés à d'autres catégories de rendez-vous, l'optimisation des options d'annulation offertes à la clientèle ainsi que la mise au point de politiques et de processus de gestion harmonisés concernant les rendez-vous manqués dans l'ensemble des programmes. Ces changements contribueront à une meilleure utilisation des plages de rendez-vous disponibles et à un accès plus rapide aux soins.

Renforcement de la prise en charge interprofessionnelle du diabète



Le Centre et son personnel
sont formidables :)

– Client du CSCCS

Le CSCCS vise à faire passer de 83 % à 90 % la proportion de clients admissibles bénéficiant d'une prise en charge interprofessionnelle du diabète. Pour atteindre cet objectif, le CSCCS mettra en place un parcours de prise en charge du diabète harmonisé, tiendra régulièrement des discussions de cas pour les clients ayant des besoins complexes et améliorera les outils et registres du dossier médical électronique afin de faciliter la planification proactive des soins.

Exploration de la technologie de transcription clinique par IA



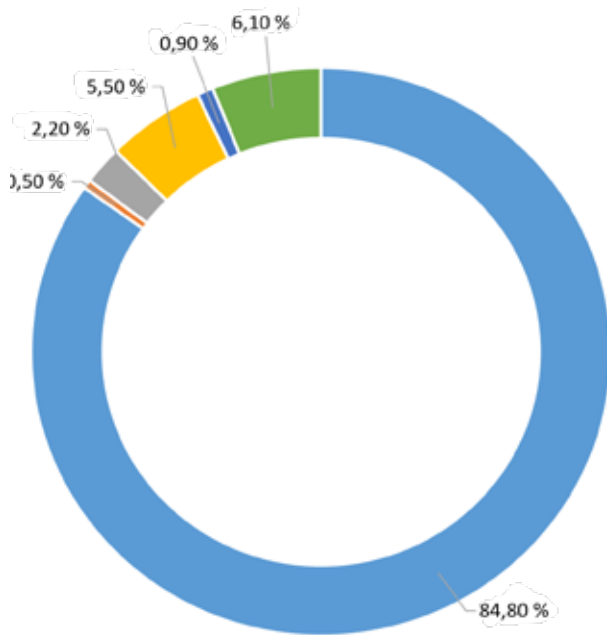
En 2026-2027, le CSCCS évaluera le potentiel d'une technologie de transcription clinique par intelligence artificielle pour soutenir la documentation clinique des fournisseurs de soins. Les mesures envisagées comprennent des évaluations relatives à la confidentialité et à la sécurité, l'élaboration de processus de consentement pour la clientèle, la mise à l'essai de la technologie auprès d'un groupe restreint de cliniciens ainsi que l'harmonisation des méthodes de travail et des pratiques de documentation. Cette démarche permettra au CSCCS d'évaluer dans quelle mesure les outils émergents peuvent soutenir la capacité des professionnels de la santé tout en préservant la confidentialité, la qualité des services et la confiance de la clientèle.

Perspectives d'avenir

Le CSCCS demeure engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité à la fois concrète et collaborative, visant à renforcer les services, à améliorer l'expérience client et à favoriser des soins plus équitables. En continuant à faire participer directement le personnel à l'identification des défis, à l'expérimentation de nouvelles idées et à la recherche de solutions, le Centre jette des bases solides pour soutenir l'apprentissage, l'innovation et l'amélioration continue. Dans cette optique, le CSCCS continuera de privilégier des changements porteurs, mesurables et étroitement arrimés aux besoins de la clientèle, du personnel et de l'ensemble de la communauté.

Responsabilité

Sources de revenus de l'exercice 2025-2026



- Ministère de la Santé / Santé Ontario
- Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires de l'Ontario
- Ville d'Ottawa
- Association canadienne pour la santé mentale
- Centre de toxicomanie et de santé mentale
- Recettes diverses

« Je ne sais pas ce que certains d'entre nous deviendraient sans ce centre communautaire. – Client du CSCCS »



Événements 2025-2026

Événement à l'occasion de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation

À l'occasion de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation, le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable a organisé une activité d'apprentissage à l'intention du personnel en compagnie d'Elaine Alec, autrice, conteuse et figure de proue autochtone. Mme Alec a présenté son cadre *Cultiver des espaces sûrs*, reconnu à l'échelle internationale, qui conjugue les savoirs autochtones et les approches sensibles aux traumatismes afin de favoriser des environnements fondés sur le respect, la responsabilisation, la sécurité émotionnelle et des liens significatifs.



Par le biais de la narration et de la réflexion, les membres du personnel ont exploré comment la création d'espaces plus sûrs peut renforcer les relations, favoriser la guérison et faire progresser la réconciliation au sein des organismes de santé et des communautés. Cette séance a offert de riches occasions d'apprentissage et de réflexion personnelle, tout en réaffirmant l'engagement du CSCCS à offrir des services culturellement sûrs, inclusifs et équitables.

Les retours des participants ont souligné la portée du message d'Elaine Alec ainsi que l'importance de poursuivre ce travail, qui s'inscrit dans l'engagement continu du CSCCS en faveur de la réconciliation.

Célébration du Mois de l'histoire des Noirs

Le 12 février, le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable a organisé un repas-partage à l'occasion du Mois de l'histoire des Noirs, un moment consacré à la reconnaissance et à la valorisation des contributions, des réalisations et des expériences vécues des communautés noires, d'hier à aujourd'hui.

Les membres du personnel se sont réunis pour partager des mets, des histoires et des moments d'échanges dans une ambiance chaleureuse et accueillante. Cette activité a offert un cadre propice à la création de liens significatifs, à la réflexion et à la célébration autour de plats témoignant du soin, de la culture et de la diversité qui caractérisent notre communauté.

Le CSCCS relève le défi

En septembre 2025, le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable a participé au tournoi annuel de baseball des services sociaux d'Ottawa. L'événement a réuni des organismes issus d'Ottawa, notamment La Mission d'Ottawa, Ottawa Inner City Health et la Société John Howard, pour une journée placée sous le signe de la compétition amicale, de l'esprit d'équipe et du rapprochement communautaire.

Au terme d'une journée bien remplie, le CSCCS a conclu le tournoi avec une fiche parfaite et a fièrement remporté la première place.

Merci à tous les joueurs et aux partisans enthousiastes qui ont contribué au succès de cette journée. Ce fut un événement agréable et mémorable, ainsi qu'un moment de fierté pour le CSCCS.



Événements 2025-2026

Festival AVM

Le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable a eu le plaisir de participer au Festival AVM (Avançons vers le mieux-être) de l'automne 2025, tenu à l'Hôpital Royal d'Ottawa et organisé par CAPSA. Le Festival AVM est une journée dynamique qui met de l'avant une vision d'un système de santé pleinement intégré, accordant une place égale à la santé mentale, à la santé physique et à la santé liée à l'usage de substances. Chaque mois de septembre, l'événement réunit plus de 150 organismes et plus de 2 000 participants autour de services favorisant une diversité de parcours vers le bien-être.

Grâce à son kiosque communautaire, le CSCCS a pu promouvoir ses programmes et ses services, échanger avec les membres de la communauté et consolider ses liens avec des partenaires et organismes locaux. L'organisme était fier de compter sur la participation de représentants des Services de dépendances et de santé mentale, de l'équipe d'accueil et d'admission des clients, des Services de consommation et de traitement, ainsi que des équipes de la Gestion intensive des cas, du Carrefour et de l'approche communautaire. Leur présence a permis de mettre en lumière la diversité des services offerts par le CSCCS ainsi que son engagement en faveur de soins intégrés, accessibles et ancrés dans la communauté.

Nous nous réjouissons déjà de participer à nouveau au Festival AVM le vendredi 11 septembre 2026.



Fierté dans la capitale

Le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable a fièrement pris part au défilé de la Fierté 2025 aux côtés de ses partenaires de la Coalition des centres de ressources et de santé communautaires d'Ottawa. Une quinzaine de membres du personnel issus de différentes équipes du CSCCS se sont rassemblés pour afficher leur soutien et célébrer la Fierté, l'inclusion et la communauté.

Cette participation aux côtés de nos partenaires communautaires nous a permis de réaffirmer le soutien continu du CSCCS à la Fierté et aux valeurs qu'elle incarne : la diversité, l'inclusion, l'équité et le sentiment d'appartenance pour tous.



Nous remercions chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué à cette participation par leur temps, leur créativité et leur enthousiasme. Nous nous réjouissons déjà de prendre part au prochain défilé de la Fierté, le dimanche 30 août 2026 à 13 h.

Reconnaissance des années de service des employés

Au Centre de santé communautaire Côte-de-Sable, notre travail repose sur le dévouement, la compassion et l'expertise de notre personnel. Chaque année, nous soulignons les jalons importants du parcours professionnel de nos employés et célébrons leur contribution soutenue à notre clientèle, à nos équipes et à notre communauté.

Ces jalons représentent bien plus qu'une ancienneté. Ils témoignent des liens créés, des défis relevés, des connaissances partagées et d'un engagement durable en faveur des valeurs de la santé communautaire. Nous sommes reconnaissants de tout ce que notre personnel apporte à un milieu de travail fondé sur la bienveillance, la collaboration, l'équité et le respect.

Félicitations à tous les membres du personnel qui célèbrent une année de service marquante, et merci pour la contribution essentielle que vous apportez à la réalisation de la mission du CSCCS.

35 ans

John Hawkins
Lisa Schmitz

25 ans

Josee Anne Gauthier

20 ans

Annabelle Finucan
Katarina Zoric
Grace Chan
Sylvie Emond

15 ans

Catherine Nesbitt
Christine McKay
Gerald Dragon
Samantha Quesnelle
Tyler Wolchuk

10 ans

Nazila Salmanzadeh
Casey Wong
Celena McDonald

5 ans

Anabelle Gisanza
Madhuri Tankala
Alphadyo Balde
Sandra Nivyabandi
Janet Mullen
Karen Gonzalez
Thuy Lam
Jennifer Kiff
Pamela Taplay
Taylor McMullin
Shelly McCarty
Kiera Polak

Hommage à nos retraités

Le départ à la retraite de membres du personnel du Centre de santé communautaire Côte-de-Sable est l'occasion de souligner leurs nombreuses contributions à notre organisme, à notre clientèle et à notre communauté. Leurs années de service témoignent d'un engagement remarquable, d'une profonde compassion, d'un grand professionnalisme et d'un attachement durable aux valeurs de la santé communautaire.

La retraite représente une étape marquante, tant dans le parcours professionnel d'une personne que dans l'histoire de l'organisme. Les connaissances, les relations et le dévouement transmis par nos collègues retraités continuent de façonner le CSCCS et laissent un legs précieux à celles et ceux qui leur succéderont.

Nous adressons nos plus sincères remerciements et nos meilleurs vœux à tous les employés qui prennent leur retraite. Votre contribution a laissé une empreinte durable, et vous ferez toujours partie de la communauté du CSCCS.

Roxanne Racette

Suzie Cardinal

Wendy Hyndman

Cristina Coiciu

Shelley Reid

Natacha Ducharme

Sue Adams





Équipe de direction

Haute direction

Robin McAndrew	Chef de la direction
Michelle Spencer	Directrice des Services généraux
Matthew Garrison	Directeur des technologies de l'information et de la gestion immobilière
Wendy Stewart	Directrice des Services de soins intégrés
Julie Tessier	Directrice des Services communautaires et sociaux
Dean Dewar	Directeur des Services de consommation et de traitement
Kendra Jones	Directrice de la qualité et de la performance

Équipe de direction élargie

Kyle Heney	Responsable des infrastructures physiques et numériques
Annabelle Finucan	Chef d'équipe de l'accueil et de l'admission des clients
Elizabeth Kamler	Chef d'équipe de la clinique Oasis
Fiona Miller	Chef d'équipe des Services de consommation et de traitement
Gerald Dragon	Chef d'équipe du développement et engagement communautaire
Jean-François Martinbault	Chef d'équipe de la gestion immobilière
Josée Anne Gauthier	Chef d'équipe des Services de dépendances et de santé mentale
Maria Osorio	Cheffe d'équipe des Services de santé
Sandra Nivyabandi	Chef d'équipe des adjoints médicaux
Stefan Amyotte	Chef d'équipe de la gestion intensive des cas

Board of Directors

Elizabeth Sanderson	Présidente
Gayatri Jayaraman	Vice-présidente
Hélène Laperrière	Vice-présidente
Aynsley Morris	Trésorière
Karen Capen	Secrétaire
Chantal Rioux	Dirigeante francophone
Nives Ilic	Administratrice
Noor Hameed	Administratrice
Sonia Granzer	Administratrice
Stephanie Pelletier	Administratrice
Glen Barber	Président sortant
Madhuri Tankala	Représentante du personnel
Banks Zero	Représentant du personnel



@sandyhillchc



Sandy Hill Community Health Centre



@sandyhillchc



@sandyhillchc

Tous droits réservés au :

Centre de santé communautaire Côte-de-Sable
221, rue Nelson
Ottawa (Ontario) K1N 1C7
info@sandyhillchc.on.ca