



MEMO / NOTE DE SERVICE

Information previously distributed / Information distribuée auparavant

TO : Community Services Committee

DESTINATAIRE : Comité des services communautaires

FROM : Clara Freire  
General Manager, Community and  
Social Services

*Contact : Sarah Taylor, Director,  
Community Safety, Well-Being, Policy  
and Analytics, Community and Social  
Services Department Phone number:  
613-580-2424, sarah.taylor@ottawa.ca*

EXPÉDITEUR : Clara Freire  
Directrice générale, Services sociaux et  
communautaires

Personne-ressource : Sarah Taylor,  
Directrice, Sécurité et Bien-être dans les  
collectivités, Politiques et Données  
analytiques. Services sociaux et  
communautaires  
613-580-2424  
sarah.taylor@ottawa.ca

DATE : November 25, 2025

25 novembre 2025

FILE NUMBER / NUMÉRO DE DOSSIER : ACS2025-CSS-GEN-016

**SUBJECT : Alternate Neighbourhood Crisis Response (ANCHOR) Year One Update**

**OBJET : Solution de rechange communautaire pour l'intervention en cas de crise (ANCRE) – Mise à jour de la première année**

## OBJET

La présente note de service a pour objectif de fournir au maire et aux membres du Conseil une mise à jour sur la première année de mise en œuvre de la Solution de rechange communautaire pour l'intervention en cas de crise (ANCRE).

## RÉSUMÉ

Lancée le 15 août 2024, la [Solution de rechange communautaire pour l'intervention en cas de crise \(ANCRE\)](#), est un service offert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, gérée par la communauté, sensible aux différences culturelles, et axée sur l'équité, répartition des équipes d'intervention compétentes auprès des personnes en situation de crise de santé mentale ou de consommation de substances. L'intervention communautaire d'ANCRE remplace l'intervention de la police. Le programme ANCRE est fondé sur les recommandations de la recherche menée par le [Conseil d'orientation sur la santé mentale et les dépendances d'Ottawa](#) et est financé par le ministre du Solliciteur général dans le cadre de [l'accord Ontario-Ottawa](#) jusqu'en mars 2027.

Le programme ANCRE a été mis en place au centre-ville en collaboration avec Navigation communautaire de l'Est ontarien (service 2-1-1 de la NCEO), le Centre de santé communautaire du Centre-ville et le Centre de santé communautaire Somerset Ouest.

Au cours de la première année de mise en œuvre, ANCRE a appliqué une approche axée sur les retombées collectives en veillant à ce que des bases solides soient posées et qu'un cadre d'évaluation solide soit mis en place pour recueillir les commentaires aux fins d'amélioration continue de la qualité. L'équipe de sécurité et de bien-être dans les collectivités des Services sociaux et communautaires assure le secrétariat, la gestion du projet, l'évaluation et le soutien financier à l'initiative. Explorer des solutions plus sécuritaires à la police pour intervenir en cas de crise en santé mentale est la première des trois stratégies du pilier du bien-être mental du plan de Sécurité et de bien-être dans les collectivités (SBEC) d'Ottawa.

ANCRE atteint ses objectifs pour fournir une solution de rechange plus sécuritaire pour l'intervention en cas de crises de santé mentale et de consommation de substances. Au cours de sa première année, ANCRE a reçu **4 464** appels, dont la majorité a été faite directement à ANCRE - **4 138** (92,70 pour cent) et **326** (7,30 pour cent) étaient transférés par 9-1-1/Service de police d'Ottawa. Les commentaires des utilisateurs de services et des partenaires communautaires soulignent l'impact positif d'ANCRE et démontrent l'efficacité d'ANCRE à fournir un soutien opportun et compatissant.

## CONTEXTE

La Solution de rechange communautaire pour l'intervention en cas de crise (ANCRE) a été lancée en tant que prototype le 15 août 2024 dans le centre-ville suite à l'approbation et au financement par le Conseil municipal d'Ottawa ([ACS2023-CSS-GEN-010](#)) en juillet 2023. ANCRE est une solution de rechange plus sécuritaire pour l'intervention en cas de crises de santé mentale et de consommation de substances, qui est dirigée par la communauté, culturellement sensible et centrée sur l'équité, et qui répartie des équipes qualifiées en intervention en cas de crise. La conception d'ANCRE est le résultat des recommandations de la recherche menée par le Conseil d'orientation sur la santé mentale et les dépendances d'Ottawa (le Conseil d'orientation) dans son rapport 2023 : [Transformer la réaction aux crises en matière de santé mentale et de consommation de substances à Ottawa : Le rapport](#).

Le Conseil d'orientation s'est réuni en janvier 2021 à la suite d'une [motion](#) de la Commission de service de police d'Ottawa pour répondre aux demandes par les membres de la communauté d'Ottawa afin d'examiner les solutions pouvant remplacer l'intervention policière lors de crises de santé mentale et de consommation de substances. En décembre 2021, le Conseil d'orientation a reçu un [mandat du Conseil municipal d'Ottawa](#) lui demandant de travailler avec la Direction générale des services sociaux et communautaires pour élaborer un système amélioré ou nouveau d'intervention pour les victimes de crises de santé mentale ou de consommation, adapté à la culture et tenant compte des traumatismes, qui améliorera les résultats pour les résidents d'Ottawa qui traversent de telles crises.

En juillet 2023 ([ACS2023-CSS-GEN-010](#)), le Conseil a approuvé le modèle d'intervention de rechange et a également désigné la conseillère Bradley pour assister aux réunions du Conseil d'orientation en tant que membre non votant afin de faciliter la transition de la phase de planification stratégique à celle de préparation opérationnelle.

Depuis 2023, le conseiller Bradley a assisté aux réunions du Conseil d'orientation pour favoriser l'atteinte de l'objectif lié à l'accélération et la simplification de la mise en œuvre du prototype du programme de solutions de rechange plus sécuritaires. ANCRE étant maintenant pleinement opérationnel, la conseillère Bradley a maintenant rempli les conditions de sa nomination au Conseil d'orientation.

L'exploration de solutions plus sécuritaires pouvant remplacer l'intervention policière lors de crises de santé mentale est la première des trois stratégies du pilier « Bien-être mental » du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités (Plan de SBEC). Le ministère des Services sociaux et communautaires s'associe au ministère des Services d'urgence et de protection, à Santé publique d'Ottawa et au Service de police d'Ottawa pour mettre en œuvre cette stratégie.

Le Bureau du SBEC a informé le Conseil des progrès d'ANCRE :

- Note de service : Mise à jour – Évaluation formative du prototype de Solutions de rechange plus sécuritaires pour l'intervention en cas de crises de santé mentale et de consommation de substances (27 février 2025)
- Note de service : Le point sur l'état du financement du prototype de Solutions de rechange plus sécuritaires pour l'intervention en cas de crises de santé mentale et de consommation de substances (25 novembre 2024)
- Note de service : Mise à jour concernant le prototype de solutions de rechange plus sécuritaires pour l'intervention en cas de crises de santé mentale et de consommation de substances (13 août 2024)

## ANCRE – RÉSULTATS SUR UN AN

Le 15 août 2025, ANCRE a terminé un an de mise en œuvre au centre-ville. Le programme ANCRE a été offert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans les zones définies : rivière des Outaouais (au nord), canal Rideau (à l'est), autoroute 417 (au sud) et rue Preston (à l'ouest). Les résultats d'ANCRESUR un an montrent une augmentation des appels ANCRE au 2-1-1 depuis l'évaluation formative qui indique qu'ANCRES progresse comme prévu. De plus, cela démontre une augmentation de la confiance de la communauté envers les services d'ANCRES et que les membres de la communauté se sentent en sécurité pour appeler ANCRE. ANCRE répond aux besoins de la communauté en matière d'intervention non policière, dirigée par la communauté et plus sûre en cas de crise de santé mentale ou de toxicomanie.

[L'infographie](#) détaille les résultats du programme ANCRE au cours de sa première année de mise en œuvre, du 15 août 2024 au 15 août 2025. Voici les faits saillants :

- **4 464** appels ont été reçus avec succès par ANCRE – **4 138** appels (**92,70** pour cent) ont été reçus sur la ligne 2-1-1 du service 2-1-1 de la NCEO
- **326** appels (**7,30** pour cent) ont été transférés du service 9-1-1 du Service de police d'Ottawa (SPO). Le SPO aurait donc traité les appels si ANCRE (la solution d'intervention communautaire) n'existait pas, créant ainsi une capacité supplémentaire pour que le SPO se concentre sur d'autres appels.
- Par rapport aux données de référence recueillies au cours des 11 premières semaines, les appels ANCRE reçus dans le cadre du 211 ont augmenté d'environ **8** pour cent pendant le reste de la première année du programme. Le temps d'attente moyen pour un appel était d'une minute huit secondes.
- Sur l'ensemble des appels reçus avec succès par ANCRE, **41,98** pour cent (**1 874**) ont été transmis aux intervenants en cas de crise d'ANCRES, **52,40** pour cent (**2 339**) ont été traités en ligne (au téléphone) par les navigateurs communautaires du service 2-1-1 de la NCEO et n'ont pas nécessité d'envoi. Seuls **5,62** pour cent (**251**) ont été redirigés vers le 9-1-1; qui inclus principalement à un risque d'atteinte grave à l'intégrité physique d'une personne ou à des appels provenant de l'extérieur de la zone d'intervention.
- En ce qui concerne la déviation des appels dans le contexte d'ANCRES, **92,47** pour cent des appels envoyés aux intervenants en situations de crises d'ANCRES ont été traités sans intervention policière.
- La durée moyenne de l'appel était de 4 minutes 42 secondes, tandis que le temps médian de réponse à la crise (du départ à l'arrivée) était de 11 minutes.

- Les navigateurs communautaires du service 2-1-1 de la NCEO pour ANCRE ont orienté **1 632** personnes vers divers organismes afin que ces dernières bénéficient d'un soutien et de ressources supplémentaires en matière de services familiaux, de logement, de santé, de services d'information, de problèmes de santé mentale ou de santé liée à l'utilisation de substances et d'aide financière.
- Les intervenants en cas de crise d'ANCRE ont répondu à **87,10** pour cent des appels et, lorsque l'équipe fournissait une assistance sur place, seul **1,15** pour cent des appels ont été réacheminés vers le 9-1-1 pour des raisons telles qu'un danger imminent de lésions corporelles graves ou un acte criminel implicite ou commis. L'aide fournie comprend l'écoute active et le soutien émotionnel, la vérification du bien-être, le conseil en cas de crise, la désescalade en cas de crise, etc.
- Le soutien sur place fourni comprend une écoute active et un soutien émotionnel, une vérification du bien-être, une intervention en situation de crise, une désescalade en cas de crise, des références pour la gestion continue des cas et la navigation dans le système.

Voici les éléments principaux des résultats du projet d'ANCRE :

- La mise en place d'une structure de mise en œuvre du projet qui a assuré le maintien d'un lien régulier entre les partenaires d'ANCRE et la coordination des opérations du programme avec le Service paramédic d'Ottawa, le Service de police d'Ottawa et d'autres partenaires de la Ville.
- Un recrutement inclusif et un programme de formation de plus de 200 heures pour le personnel d'ANCRE pour la réception et la répartition des appels, les intervenants en cas de crise et le soutien après crise.
- Une campagne de sensibilisation du public et une image de marque d'ANCRE, y compris le [rapport communautaire ANCRE](#).
- L'élaboration d'un cadre solide, tenant compte des traumatismes et axé sur l'équité pour suivre, surveiller et rendre compte des indicateurs clés tout au long de la durée de vie d'ANCRE.

- Une [évaluation formative](#) des 11 premières semaines de mise en œuvre afin d'évaluer les activités d'ANCRE, de définir les occasions d'efficacité opérationnelle, d'améliorer la collecte et la qualité des données et de garantir l'excellence de la prestation de services tout au long du cycle de vie du programme.
- Un tableau de bord accessible au public avec des indicateurs clés de performance ANCRE pertinent est en cours de test et devrait être publié au quatrième trimestre 2025 – premier trimestre 2026.
- Le Bureau de SBEC a répondu au nom de la Ville d'Ottawa et de Santé publique Ottawa aux recommandations de l'enquête sur le décès de M. Abdirahman Abdi. Les recommandations clés visant ANCRE sont les suivantes : Service de Police d'Ottawa continuera de réacheminer les appels relatifs à la santé mentale à ANCRE si convenable, et la Ville d'Ottawa, le ministère de la Santé et le ministère du Solliciteur général doivent « mener des consultations sur les moyens d'évaluer et d'élargir la disponibilité d'ANCRE ou de programmes communautaires similaires d'intervention en cas de crise dirigés par des pairs, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à l'ensemble de la ville d'Ottawa »<sup>1</sup>.

ANCRE reçoit continuellement des commentaires positifs de la part de tous les partenaires sur le terrain. Voici quelques exemples de témoignages :

- « L'équipe d'ANCRE m'a sauvé la vie et, et par conséquent, je vais obtenir mon diplôme la semaine prochaine. »
- « Je travaille dans un bâtiment communautaire qui utilise régulièrement ce programme. Le nombre de fois où nous avons évité de gaspiller des ressources d'intervention d'urgence est incroyable. [ANCRE] arrive beaucoup plus vite que la police et résous presque toujours le problème. Nous sommes heureux que ce programme ait été mis en place. »
- « Mon voisin âgé avait un épisode de santé mental, errant dans les couloirs, à peine habillé pour affronter le froid. L'équipe d'ANCRE l'a aidé à rentrer chez lui et l'a même mis au lit. Ils lui ont donné un rendez-vous pour un soutien supplémentaire le lendemain. Les membres de votre équipe sont des anges! »

---

<sup>1</sup> [Recommandations de l'enquête Abdi](#)

- « J'ai appelé ANCRE une fois, lorsqu'une femme criait et pleurait toute seule par une journée très froide. J'étais heureux de pouvoir lui apporter une aide professionnelle sans faire appel à la police ou à une ambulance – après tout, elle ne commettait pas de crime et ne semblait pas avoir besoin d'une ambulance. Elle avait toutefois besoin d'aide. Ce programme comble une lacune importante en matière de services. »

## PROCHAINES ÉTAPES

1. Évaluation du programme ANCRE : Le Bureau de SBEC dirige une évaluation à mi-terme d'ANCRE, guidée par le cadre d'évaluation d'ANCRE. L'évaluation sera publiée au deuxième ou au troisième trimestre de 2026.
2. Ajustement du prototype : Les limites du prototype original ont été fixées de manière à ce qu'il puisse être lancé efficacement au centre-ville. Les données de la première année ont maintenant révélé le besoin d'ajuster les limites existantes pour inclure plus de zones géographiques du centre-ville. Le Bureau de SBEC travaille avec les partenaires d'ANCRE pour ajuster progressivement les limites existantes, dans le cadre du budget de projet existant. À compter de cet automne, le prototype existant s'étendra dans la zone de captage actuelle du centre de santé communautaire de Somerset Ouest, vers l'ouest jusqu'à la promenade Island Park et vers le sud jusqu'à l'avenue Carling. La limite sera coupée à l'avenue Bronson, entre l'avenue Carling et l'autoroute (voir la carte d'ANCRE à l'annexe I).
3. En 2026 le personnel du SBEC mobilisera des partenaires locaux tels que le Conseil d'orientation, NCEO, le Centre de santé communautaire du centre-ville et le Centre de santé communautaire Somerset Ouest pour effectuer un examen des données afin d'orienter une stratégie d'expansion de l'ANCRE, y compris une analyse de rentabilisation pour d'autres collectivités.
4. Financement : ANCRE est présentement financé par le ministre du Solliciteur général jusqu'en mars 2027. Conformément à la recommandation no 44 de l'enquête sur le décès de M. Abdirahman Abdi, le Bureau de SBEC travaille avec les partenaires d'ANCRE pour plaider en faveur de sources de financement durables<sup>2</sup>.
5. La mise en œuvre des recommandations de l'enquête Abdi #8, exige que le Bureau de SBEC continue à travailler en étroite collaboration avec le Service de police d'Ottawa (SPO) afin d'augmenter le réacheminement des appels portant sur des crises de santé mentale vers le programme ANCRE.

---

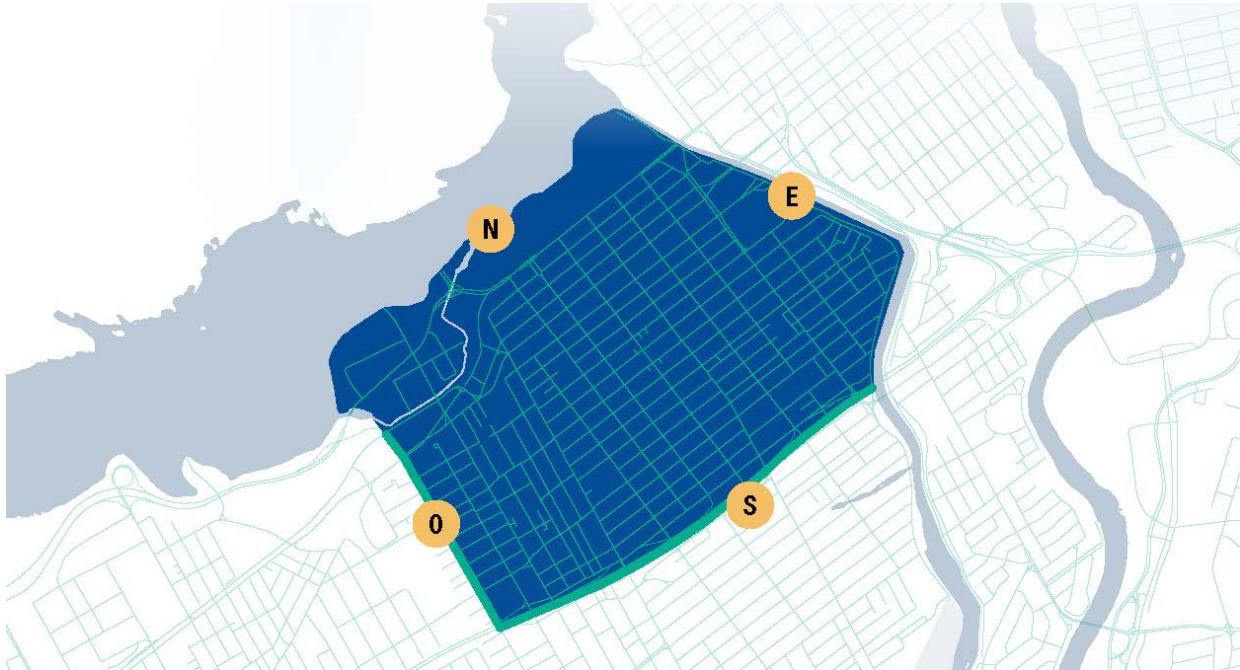
<sup>2</sup> [Recommandations de l'enquête Abdi](#)

Clara Freire  
Directrice Générale  
Services sociaux et communautaires

#### DOCUMENTS À L'APPUI

1. Réponse de la Ville d'Ottawa et de Santé publique Ottawa aux recommandations de l'enquête Abdi
2. Abdi Inquest Verdict Form (créé et disponible en anglais seulement)

## Annexe I : Carte du prototype de la zone de captage d'ANCRE



### Limites du prototype

- Nord : rivière des Outaouais
- Est : Canal Rideau
- Sud : Autoroute transcanadienne/ON-417, avenue Carling entre Island Park et Bronson
- Ouest : rue Island Park