

Réponses aux recommandations du jury

Enquête ABDI Q2024-46

VILLE D'OTTAWA/Santé publique Ottawa

RECOMMANDATION:

#43-47

REC. #	RÉPONSE DE L'ORGANISATION
<p>43. Examiner comment coordonner les efforts de tous les organismes qui interviennent (c.-à-d. police, ANCRE, ambulanciers paramédicaux, etc.) afin d'optimiser les ressources et l'efficacité des services offerts aux personnes en situation de crise en santé mentale.</p> <p><i>Avec Santé publique Ottawa</i></p>	<p>Solution de rechange communautaire pour l'intervention en cas de crise (ANCRE) a été lancé le 15 août 2024 à Centreville suite à l'approbation du conseil municipal d'Ottawa (ACS2023-CSS-GEN-010) en juillet 2023. La ville d'Ottawa continue de coordonner les efforts à travers toutes les organisations répondantes. Pour lancer le prototype ANCRE, la ville a formé un Comité d'Comité du sponsor exécutif ANCRE comprenant les Directeurs Généraux de Services communautaires, sociaux et de protection, l'Agent de santé de Santé publique d'Ottawa, le chef du Service de police d'Ottawa, et le chef des ambulanciers paramédicaux. Établi en 2023, cet organisme a veillé à ce que la réponse de crise dirigée par la communauté soit coordonnée et pris en charge par différents services de la ville.</p> <p>ANCRE a développé un cadre de triage des appels en cas de crise pour guider le flux des appels, processus de détournement et de répartition des appels, et fournir un cadre pour gérer et coordonner la réception des appels de crise entre le CNEO/211 d'ANCRE et le 911/OPS. De plus, l'équipe des opérations ANCRE (y compris 911/SPO et paramédical) se réunit mensuel pour assurer la coordination de la réponse alternative entre tous collaborateurs.</p> <p>Dans son effort pour maximiser les ressources et l'efficacité dans le service aux individus dans le mental crise sanitaire, le Bureau de la sécurité et de bien-être dans les collectivités (SBEC) a établi un groupe inter-départementale de</p>

REC. #	RÉPONSE DE L'ORGANISATION
	<p>collaboration sur le bien-être mental pour s'assurer que les connaissances le partage et la coordination nécessaires ont lieu.</p> <p>La ville siège également à plusieurs tables qui traitent de la santé mentale et de la consommation de substances au centre-ville. Cela inclut le groupe de travail équilibré du marché Byward, Frontline Groupe de travail, Comité de liaison de Sandy Hill, Table de situation intégrée du centre-ville, Comité directeur de la table de situation intégrée du centre-ville, Groupe de travail sans abri, et la Coalition de sensibilisation.</p> <p>Entre 2024 et 2025, l'Équipe Santé Ottawa a dirigé un projet de concorder les programmes mobiles d'intervention en cas de crise à Ottawa avec la participation de Les partenaires ANCRE (Centre de santé communautaire du centre-ville, Centre de santé communautaire Somerset Ouest, NCEO/211), l'Hôpital Ottawa, Bureau des services à la jeunesse, Centre de détresse d'Ottawa et Ville d'Ottawa. Ce projet produira un arbre de décision/carte de la réponse mobile d'Ottawa en cas de crise pour crise de santé mentale et une boîte à outils pour aider les fournisseurs et les utilisateurs de services dans le système navigation. L'utilisation de ces outils devrait permettre aux fournisseurs de services de travailler en tant qu'équipe coordonnée et augmenter l'efficacité dans la fourniture de services aux personnes en crise de santé mentale à Ottawa. Le projet sera terminé dans Trimestre 4 de 2025</p>
<p>44. Travailler en tandem avec des organisations dirigées par des pairs de personnes qui ont l'expérience vécu, des agences communautaires et initiatives pour promouvoir et soulever conscience des réponses alternatives et ressources et services en santé mentale et pour</p>	<p>La Ville d'Ottawa a établi un partenariat avec le Conseil d'orientation sur la santé mentale et les dépendances d'Ottawa (Le Conseil d'orientation) qui ont mené un engagement communautaire étendu qui a conduit à la conception de l'ANCRE. Les membres du Conseil d'orientation sont composés de représentants de la communauté d'Ottawa, y compris Santé publique Ottawa, réseaux de santé et de services sociaux travaillant pour répondre aux crises de santé mentale et institutions publiques qui ont des responsabilités mandatées pour répondre à la</p>

REC. #	RÉPONSE DE L'ORGANISATION
<p>réduire la stigmatisation. Une organization de personnes qui ont l'expérience vécu, dirigée par des pairs, coprésiderait cette initiative.</p> <p><i>Avec Santé publique Ottawa</i></p>	<p>santé mentale et les crises de consommation de substances. Le Conseil d'orientation est coprésidé par La Coalition pour la Santé Mental des Noir.e.s d'Ottawa (SMNO). Le Conseil d'orientation a établi un Groupe de travail des personnes qui vivent ou on l'expérience vécu qui a fourni des commentaires sur l'engagement et développement du modèle de ANCRE.</p> <p>La Ville d'Ottawa continue de travailler en tandem avec des organismes gérés par des pairs, et personnes qui ont l'expérience vécu, grâce à leur représentation dans des comités consultatifs et une stratégie d'engagement public de grande portée qui inclut les voix des personnes qui vivent ou ont une expérience vécue de manière active et significative.</p> <p>En 2026, la Ville, par l'intermédiaire du Bureau de SBEC, établira un groupe consultatif dirigé par la communauté pour sa priorité Bien-être mental qui comprend représentation d'organisations orientées vers les pairs et de personnes qui ont l'expérience vécue. Le rôle de ce groupe serait de s'assurer que l'expérience vécue et vivante est centrée dans la priorité Bien-être mental du Plan SBEC.</p>
<p>45. Consulter sur les moyens, et fournir financement, pour évaluer et étendre la disponibilité d'ANCRE ou un programme d'intervention en cas de crises 24/7 similaire, dirigée par des pairs à toute la Ville de Ottawa. Tels programmes devraient être développé avec des contributions de et collaboration avec les</p>	<p>Financé par le ministère du Solliciteur général, ANCRE fonctionne actuellement jusqu'à mars 2027. Les évaluations sommatives et finales d'ANCRE auront lieu en 2026 et 2027 pour évaluer le pilote et construire le dossier pour une expansion à l'échelle de la ville. Alors que le programme approche la fin de la phase pilote, la Ville d'Ottawa consultera partenaires communautaires, y compris NCEO/211, le Centre de santé communautaire du Centre-ville et Centre de santé communautaire</p>

REC. #	RÉPONSE DE L'ORGANISATION
<p>organismes communautaires, en particulier les organisations dirigées par des pairs représentant des personnes ayant l'expérience vécue avec une représentation de populations locales et impactées.</p> <p><i>Avec le ministère de la santé et le ministère des Le solliciteur général</i></p>	<p>Somerset Ouest pour développer un plan d'expansion afin de rendre ANCRE disponible 24/7 à travers la ville.</p> <p>Avant le lancement d'ANCRE, la Ville a élaboré des cadres d'évaluation et d'équité pour assurer qu'un suivi et une évaluation solides auront lieu sur les ANCRE résultats qualitatifs et quantitatifs. Une évaluation formative du programme pour les 11 premières semaines, du 15 août au 31 octobre 2024 a été réalisée. Constats de l'évaluation formative ont été publiés dans une infographie. La planification est en cours pour une évaluation d'un an.</p>
<p>46. Prioriser et aider avec le développement d'une stratégie de réponse de santé mentale basée sur la consultation continue du Conseil d'orientation avec les communautés somaliennes et Africain, Caraïbes et Noir d'Ottawa, y compris l'introduction d'un centre communautaire offrant un coffre espace pour se rassembler, conseil culturellement approprié et autres services de santé mentale et ressources.</p> <p><i>Ville d'Ottawa seulement</i></p>	<p>La Ville d'Ottawa a collaboré avec le Conseil d'orientation dans l'élaboration de la Stratégie de santé mentale d'Ottawa intitulée 'Transformer la réaction aux crises en matière de santé mentale et de consommation de substances à Ottawa : Le Stratégie 2023-2026'. Cette stratégie de réponse est alignée avec la priorité du bien-être mental du Plan de sécurité et bien-être dans les collectivités d'Ottawa. Ce plan a des recommandations spécifiques pour répondre aux besoins des communautés somaliennes, et de l'Afrique, Caraïbes et Noir.</p> <p>La Ville d'Ottawa continue de financer et de soutenir le travail en cours du Conseil d'orientation en 2025. Le financement fourni par la Ville soutient le travail du Conseil d'orientation en engagement actif de la communauté somalienne d'Ottawa.</p>
<p>47. Prioriser et aider avec le développement de supports globales et soutiens communautaires en santé mentale par les pairs dans les quartiers</p>	<p>Le soutien par les pairs et le système enveloppant sont un composant clé d'ANCRE avec l'objectif de s'assurer que les utilisateurs du service reçoivent un soutien continu pour prévenir les incidents de crise. Le travail post-crise d'ANCRE est</p>

REC. #	RÉPONSE DE L'ORGANISATION
<p>prioritaires dans le but de réduire ou de prévenir incidents de crise.</p> <p><i>Ville d'Ottawa seulement</i></p>	<p>effectué par des travailleurs de réponse communautaire pour connecter les clients aux services pour assurer la stabilité, la navigation du système et soutien de suivi.</p> <p>ANCRE travaille en étroite collaboration avec l'équipe des services intégrés de quartier qui joue un rôle critique en tant que connecteur, pas un répondeur direct, dans le soutien de la santé mentale et le bien-être des résidents dans les quartiers prioritaires. Leur responsabilité est d'écouter activement, d'observer et d'élever les préoccupations émergentes au partenaires appropriés, tels que les Services de police d'Ottawa et les ambulanciers paramédicaux. Cela garantit que des actions opportunes, informées et expertes (que ce soit par l'éducation communautaire, les références de services, ou le déploiement de ressources ciblées en santé mentale) peuvent être pris par ceux qui ont le mandat et l'expertise clinique pour le faire.</p> <p>La Ville d'Ottawa finance et travaille en étroite collaboration avec des organismes communautaires pour s'assurer que les résidents reçoivent un soutien global approprié à travers l'essentiel besoins tels que le logement, l'emploi, la nourriture, etc. Le cadre de financement communautaire s'assure que le financement communautaire est alloué aux organisations communautaires avec mandat de santé mentale. Cela inclut le financement du projet réservé à ce domaine. Dans 2025, financement communautaire a investi 4,7 millions de dollars dans 25 agences de services sociaux pour le mental services de santé par le biais du Fonds pour la durabilité. Financement communautaire investi un 14,4 millions de dollars supplémentaires en financement opérationnel de base pour 13 programmes de santé communautaire et Centres de ressources qui pourraient offrir certains services de santé mentale à travers leurs opérations principales.</p>

REC. #	RÉPONSE DE L'ORGANISATION
	<p>À partir de l'automne 2023, Santé publique Ottawa (SPO) a commencé à élargir son programme pour les jeunes Programme Connexions Ottawa au-delà des écoles et dans la communauté. Ce programme peer-to-peer a été lancé sur plusieurs sites à travers la ville, aidant les jeunes racialisés, nouveaux arrivants et confessionnels se sentent plus connectés et mieux informés sur les soutiens en santé mentale et quand les utiliser.</p> <p>L'initiative communautaire de SPO Notre communauté, notre maison - travailler ensemble sur le Bien-être. Ce programme soutient les quartiers en offrant des visites sans rendez-vous trimestrielles et des activités axées sur la santé mentale, les toxicomanies et la consommation de substances à l'échelle locale maisons communautaires. Elles sont conçues en collaboration avec la communauté pour servir tous les groupes d'âge et atteindre des foyers multigénérationnels. Les membres de l'équipe sont dédiés à soutenir les 16 maisons communautaires d'Ottawa et les 11 Centres de santé et de bien-être dans les quartiers prioritaires de SPO.</p>