

RAPPORT ANNUEL 2025-2026

CONNECTÉS PAR LES SOINS



CENTRE DE
SANTÉ
COMMUNAUTAIRE
SOMERSET OUEST

RECONNAISSANCE DU TERRITOIRE

Au Centre de santé communautaire de Somerset Ouest (CSCSO), nous existons, travaillons et fournissons des soins sur le territoire non cédé et non abandonné de la Nation algonquine Anichinabée. Les Anichinabés sont les gardiens de ce territoire depuis des temps immémoriaux, qui demeure un lieu où règne un sentiment de connexion profonde, de responsabilité et d'appartenance. Aujourd'hui, il abrite diverses communautés des Premières Nations, des Inuits et des Métis dont les savoirs, les cultures et le leadership continuent de façonner et de renforcer notre avenir commun.

En tant que Centre de santé communautaire, nous sommes conscients que la santé et le bien-être des peuples et des communautés autochtones ont été profondément affectés par la colonisation, tant historique qu'actuelle, ce qui a entraîné des conséquences intergénérationnelles durables. Nous reconnaissons et respectons l'expertise et la diversité culturelle que les Premières Nations, les Inuits et les Métis apportent à notre communauté, et nous nous engageons à écouter, à apprendre et à travailler en partenariat avec les aînés, les gardiens du savoir et les membres de la communauté.

Nous sommes déterminés à établir des relations respectueuses avec les peuples autochtones et à prendre conscience de nos responsabilités, en tant qu'organisme de soins de santé, pour faire avancer la réconciliation. Guidés par la Vérité et la Réconciliation, nous continuerons de faire progresser les Appels à l'action 22, 23 et 24 grâce à la formation obligatoire sur la santé autochtone pour les professionnels de la santé, à l'intégration des pratiques de guérison autochtones dans les soins de santé généraux et à l'augmentation de la représentation autochtone dans les professions de la santé.

Nous nous engageons à continuer de revoir nos politiques, nos pratiques et nos services afin d'éliminer les obstacles et de créer des espaces plus sûrs et plus accueillants.

En rendant hommage au rôle de gardien joué par le peuple algonquin Anichinabé, nous réaffirmons notre responsabilité d'agir avec détermination, responsabilité et respect tout en œuvrant en faveur de l'équité en matière de santé, de la réconciliation et d'un avenir commun fondé sur les relations.



RÉFLEXIONS DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

CÉLÉBRER LES PROGRÈS, FAÇONNER NOTRE PROCHAIN CHAPITRE

Le progrès s'enracine lorsque les conditions entourant les gens le rendent possible.

Guidés par cette conviction, nous avons concentré nos efforts tout au long de l'année pour aider les citoyens à accéder aux soins, à trouver la stabilité, à éprouver un sentiment d'appartenance et à se connecter aux ressources et aux soutiens nécessaires pour s'épanouir.

Les progrès réalisés par notre Carrefour d'aide aux sans-abri et de lutte contre les dépendances (Carrefour AIDE) en sont un exemple clair. Depuis son ouverture, nous avons pris en charge 775 personnes, dont 43 ont trouvé un logement. Derrière ces chiffres se cachent des personnes qui se reconstruisent une vie grâce à l'accès au logement, aux soins de santé, à des services de santé mentale, à des interventions en matière de toxicomanie et à un réseau de soutien social. Le fait d'avoir obtenu ces résultats au cours d'une période de transition importante témoigne de notre capacité à répondre à des besoins changeants, à repérer les occasions qui se présentent et à élaborer des solutions concrètes adaptées à ce dont les gens ont besoin pour réussir.

Nous avons élargi l'accès aux soins pour les réfugiés et les nouveaux arrivants grâce à la construction de notre nouveau Centre de santé pour les nouveaux arrivants d'Ottawa, d'une superficie de 4 000 pieds carrés, ce qui a renforcé notre capacité à offrir des soins de santé accessibles et adaptés à la culture des patients.

Le programme Solution de rechange communautaire pour l'intervention en cas de crise (ANCRE) a atteint ses 18 mois d'activité et s'est étendu au centre-ville et vers l'est, jusqu'à la rue Saint-Laurent. Cette initiative collaborative a désormais aidé plus de 6 000 personnes, et 93 % des appels traités ont permis d'éviter l'intervention de la police ou des ambulanciers.

Notre impact dépasse la prestation directe de services. Le CSCSO a contribué à des discussions plus larges sur l'avenir de notre ville, notamment lors de la conférence The Walrus Talks sur la sécurité publique et à la Table de direction sur le logement et l'itinérance. Notre personnel a partagé son expertise lors du Congrès de l'Alliance pour des communautés en santé, le plus grand rassemblement de l'Ontario consacré aux soins

de santé primaires communautaires. Ces occasions nous permettent de partager ce que nous apprenons et de contribuer à l'élaboration de solutions à l'échelle du système.

Nous avons continué à renforcer la structure organisationnelle qui sous-tend ce travail grâce à des investissements dans la technologie et à des améliorations apportées à la manière dont nous soutenons notre personnel et dirigeons nos équipes. Ce travail est peut-être moins visible, mais il est essentiel.

C'est cette même orientation qui a guidé l'élaboration de notre nouveau plan stratégique. Le plan est le fruit d'une collaboration avec les membres de la communauté, le personnel, nos partenaires et notre conseil d'administration, et nous engage à rendre les soins plus accessibles et plus faciles à comprendre, à soutenir nos employés pour qu'ils puissent donner le meilleur d'eux-mêmes, et à travailler en collaboration avec nos partenaires pour avoir un impact plus important.

Nous sommes fiers des résultats obtenus cette année, tout en demeurant conscients de la complexité croissante des besoins auxquels sont confrontées nos collectivités.

Merci à notre personnel, à nos bénévoles, aux membres du conseil d'administration, à nos partenaires, aux bailleurs de fonds et aux membres de la communauté.

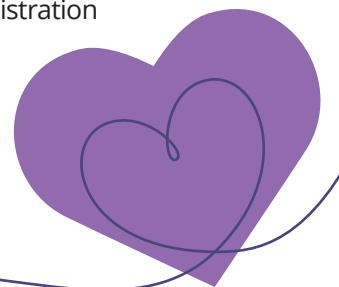
Avec toute notre gratitude,



Suzanne Obiorah
Directrice générale



Sammy Onyeama-Asonye
Président du conseil d'administration





« Je suis heureuse de venir à **Yet Keen** : j'y ai trouvé de nouveaux amis, je suis restée active et j'ai continué à apprendre. Cela m'a également permis d'accéder à des ressources communautaires destinées aux aînés que je n'aurais jamais trouvées toute seule. »

NOS ACTIONS SUR LE TERRAIN

L'une des étapes marquantes de cette année a été le **lancement du Carrefour AIDE**, une initiative novatrice qui fait le lien entre les soins de santé, le traitement de la dépendance, les services d'accompagnement vers le rétablissement, les services de logement et les programmes sociaux.

775 personnes ont été soutenues à travers plus de **10 300** interactions liées au service.

43 personnes ont obtenu un logement et ont vu leur situation se stabiliser.

97 % des clients se sont sentis accueillis et traités avec respect.

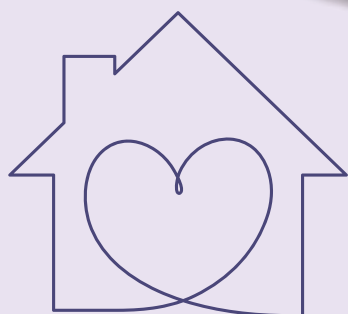
94 % des clients ont senti que leur culture était reconnue et respectée.

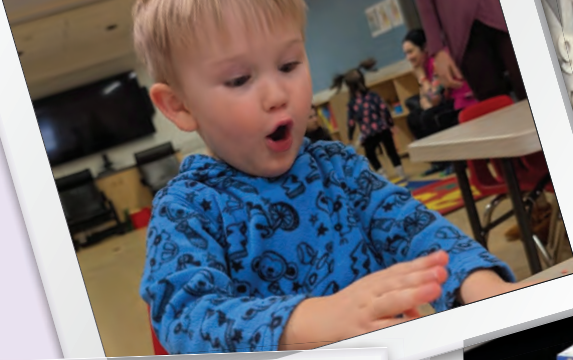
30 % des placements dans un établissement d'hébergement étaient réservés aux clients autochtones, atteignant ainsi notre objectif et favorisant l'accès équitable.

Plus de **7 000** interventions en santé mentale et en counseling, effectuées au sein de diverses communautés, notamment auprès de membres des communautés noire, cambodgienne, chinoise et vietnamienne.



97 % des participants interrogés dans le cadre de notre **programme de santé mentale et d'accompagnement psychologique**, de la **Maison communautaire de Rochester Heights** et du **Centre de jour pour aînés Yet Keen** ont déclaré se sentir plus liés à leur communauté.





100 % des cadres supérieurs
ont suivi la formation
**Fondements de la sécurité
culturelle autochtone** dispensée
par le Conseil des soins de santé
primaires autochtones.



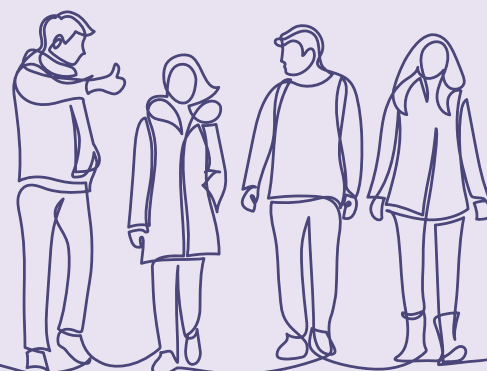
Plus de **28 000** liens
tissés grâce à notre
**Programme pour les
enfants et les jeunes.**

Près de **3 000**
enfants, jeunes, parents
et aidants soutenus.

Grâce à l'apprentissage culturel
dirigé par des facilitateurs
autochtones et des Gardiens du
savoir, y compris l'exercice de la
couverture KAIROS, le personnel
a approfondi sa compréhension
des histoires, des cultures
autochtones et des impacts
continus de la colonisation, tout
en réfléchissant à sa responsabilité
de fournir des soins culturellement
sûrs, équitables et respectueux.

Notre **équipe de sensibilisation au VIH** a établi des liens
avec **775** personnes issues des communautés
africaines, caribéennes et noires, afin de favoriser l'accès
à l'éducation et à la prévention en matière de VIH.

Notre équipe d'échange
de seringues et inhalation
plus sûre a effectué
plus de **36 000**
interventions.





Notre **équipe de soins primaires** a restructuré ses services afin de mettre en place un modèle d'**accès le jour même**, ce qui a permis d'améliorer l'accès aux soins de santé, de mieux répondre aux besoins de la communauté et de favoriser la viabilité à long terme de la clinique ainsi que le bien-être du personnel.



39 000 visites pour consultation médicale

« Le **programme de Service de proximité des maisons d'hébergement** offre un filet de sécurité. Pas nécessairement sur le plan financier, mais quand on traverse une période difficile sur le plan émotionnel, vous nous aidez lorsque nous avons besoin de fournitures d'urgence. Vous nous aidez lorsque nous devons remplir des formulaires. On se sent comme des êtres humains. Vous nous traitez comme des êtres humains, pas comme des détenus du quartier défavorisé Skid Row. »



Nous avons soutenu le **programme Men's Talk**, auquel ont participé plus de **180** hommes africains, caribéens et noirs.

Notre équipe de **navigateurs multiculturels en santé** a établi des contacts avec plus de

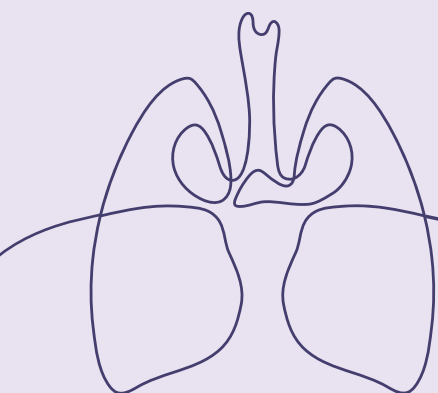
360 clients et a aidé **67 %** des clients nouvellement arrivés à accéder à des soins de santé primaires continus dans la communauté.





Le programme **Accès linguistique Ottawa** a aidé plus de **100** organismes à éliminer les barrières à l'équité en matière de santé en améliorant l'accès aux services d'interprétation médicale.

Le **Programme communautaire de santé pulmonaire d'Ottawa** a offert plus de **8 700** interventions visant à améliorer la santé respiratoire et la qualité de vie.



« Le **programme de réadaptation pulmonaire** était excellent. Le personnel m'a donné beaucoup de détails lorsqu'il m'a expliqué les exercices, ce qui m'a permis de les faire à la maison. Ils étaient très attentionnés et très gentils... Ils m'ont appris à faire ces exercices l'année dernière et je continue de les faire à la maison jusqu'à présent. »



NOS ACTIONS SUR LE TERRAIN

Notre leadership rayonne au-delà des murs de notre centre

Façonner le changement : Nos expériences, nos partenariats et nos voix partagés aident à façonner la conception et la prestation des soins, intégrant ainsi la voix de la communauté aux changements systémiques.

Influencer le dialogue public : Grâce aux conférences *The Walrus Talks*, nous avons apporté une perspective d'équité et de santé communautaire aux discussions sur la sécurité publique.

Piloter les solutions systémiques : Par le biais de la Table de direction sur le logement et l'itinérance, nous avons apporté des perspectives de première ligne et collaboré pour mettre en place une intervention à l'échelle de la collectivité face à des défis complexes.

Partager les pratiques gagnantes : Les présentations données par le personnel lors du Congrès de l'Alliance pour des communautés en santé ont aidé à transmettre des pratiques prometteuses dans l'ensemble du secteur de la santé.



« Grâce à l'expertise et à l'attention du personnel du **programme de santé pulmonaire** et de l'interprète de Somerset Ouest, dans le cadre du **programme ALO**, mon père a pu se rendre seul à ses rendez-vous, certain de pouvoir comprendre les instructions [et] poser des questions pour obtenir des précisions, au besoin. Merci pour ces programmes intégrés! »



Le **Plan pour la santé des Noirs**
a permis à plus de **1 800**
personnes d'accéder à des cliniques
de santé et de bien-être.



NOS ACTIONS SUR LE TERRAIN

Notre campagne de financement en faveur de la nouvelle clinique du **Centre de santé pour les nouveaux arrivants d'Ottawa** a permis de recueillir plus de **220 000 \$**, renforçant ainsi les partenariats communautaires et les investissements dans la santé des nouveaux arrivants.

« Je voudrais vous exprimer ma sincère gratitude pour votre soutien bienveillant, compatissant et indéfectible envers ma famille. Durant les moments les plus difficiles de notre vie, vous avez été à nos côtés avec une véritable attention et humanité. Votre gentillesse et votre générosité ne seront jamais oubliées. »



La **Coalition pour la santé mentale des Noirs d'Ottawa** a célébré ses cinq ans, une étape soulignée par la proclamation de la Semaine de la santé mentale des personnes noires par la Ville d'Ottawa.

70+ membres,
30 organisations et
80 cliniciens ont travaillé ensemble pour améliorer la santé mentale des Noirs à Ottawa.

« J'ai beaucoup apprécié cette conversation franche sur des sujets difficiles, dans un milieu sécurisant où je savais pouvoir compter sur un soutien émotionnel si j'en avais besoin. Il y avait une excellente diversité d'intervenants et de points de vue. Les segments de mouvement et de musique étaient géniaux, une partie tellement importante du processus de guérison en communauté, la danse partagée! »





Notre **programme ANCRE**, mené en partenariat avec le CSC du Centre-ville et Navigation communautaire de l'Est ontarien, a marqué dix-huit mois de services. Nos services se sont étendus au centre-ville et vers l'est, jusqu'à la rue Saint-Laurent.



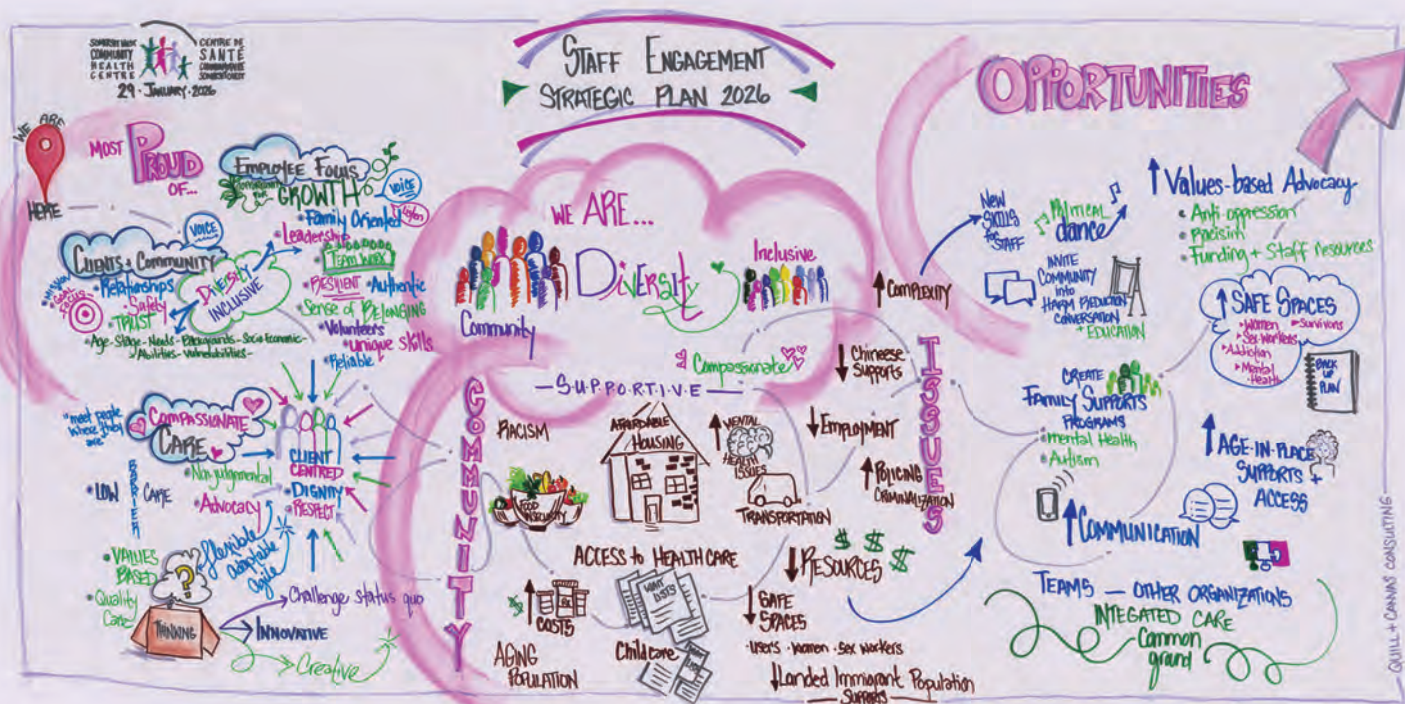
Poème d'un participant au programme de sensibilisation par les pairs :

*Chaque échec est une leçon,
chaque revers m'a rendue plus forte.
Ça a pris tous les morceaux brisés,
là d'où j'appartiens vraiment;
Des larmes au triomphe,
en chantant ma propre chanson.
Prouvant à tous les sceptiques
qu'ils avaient tort sur toute la ligne.
Ramassant les morceaux,
et les remettant en place,
Essuyant la poussière,
et reprenant cette course,
J'ai trouvé un peu de force,
j'ai trouvé un peu de grâce,
Je ramasse les morceaux,
à mon propre rythme.*





« L'organisation se soucie véritablement de son personnel et est à l'écoute de nos préoccupations et de nos questions. Elle nous offre des conseils concrets et pratiques pour favoriser notre bien-être et maintenir un équilibre sain entre le travail et la vie personnelle. J'ai le sentiment que le travail que nous accomplissons est significatif et qu'il fait une réelle différence au sein de la communauté. Il existe également de nombreux programmes et occasions d'apprentissage qui aident le personnel à s'épanouir tant sur le plan personnel que professionnel. »



L'engagement des employés est resté élevé, avec un taux d'engagement de **77,7 %** selon le sondage, soit 10 points de plus que les organisations comparables.

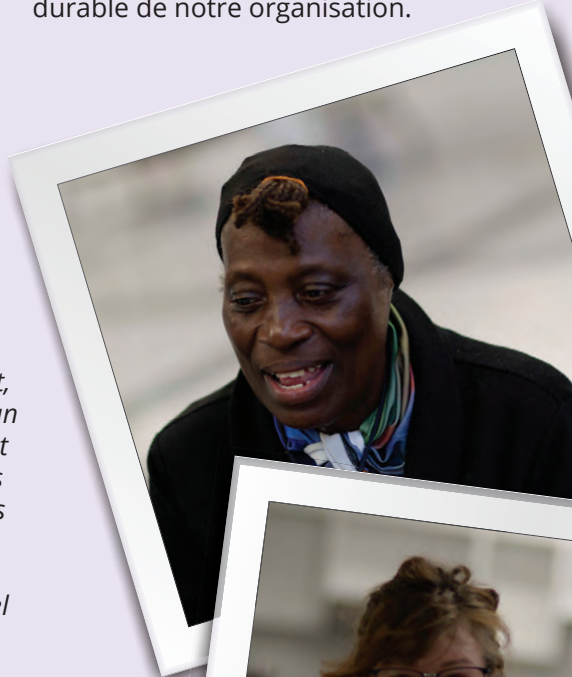


Notre chiffre d'affaires a augmenté de **11 %** cette année, ce qui témoigne de la confiance continue accordée à nos services et de la croissance durable de notre organisation.

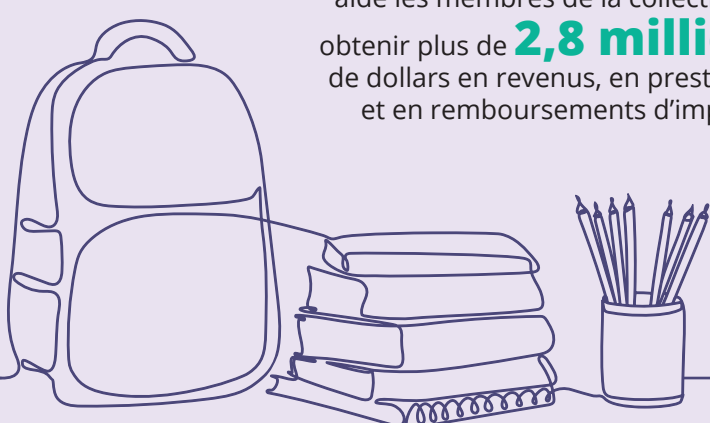
365 bénévoles
ont consacré plus de
9 000 heures.



« Arrivés au Canada alors que nous étions encore jeunes, le **programme L'Enfant pour l'enfant** du CSCSO nous a offert, à mes frères et sœurs et à moi, un endroit sécuritaire et accueillant où passer nos après-midi après l'école pendant que nos parents travaillaient. Des années plus tard, après avoir obtenu mon titre de comptable professionnel agréé, j'ai voulu redonner à la communauté qui nous avait si chaleureusement accueillis. Mon engagement bénévole au sein du **Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI)** depuis plus de 15 ans m'a permis de transmettre à mon tour ce soutien... »

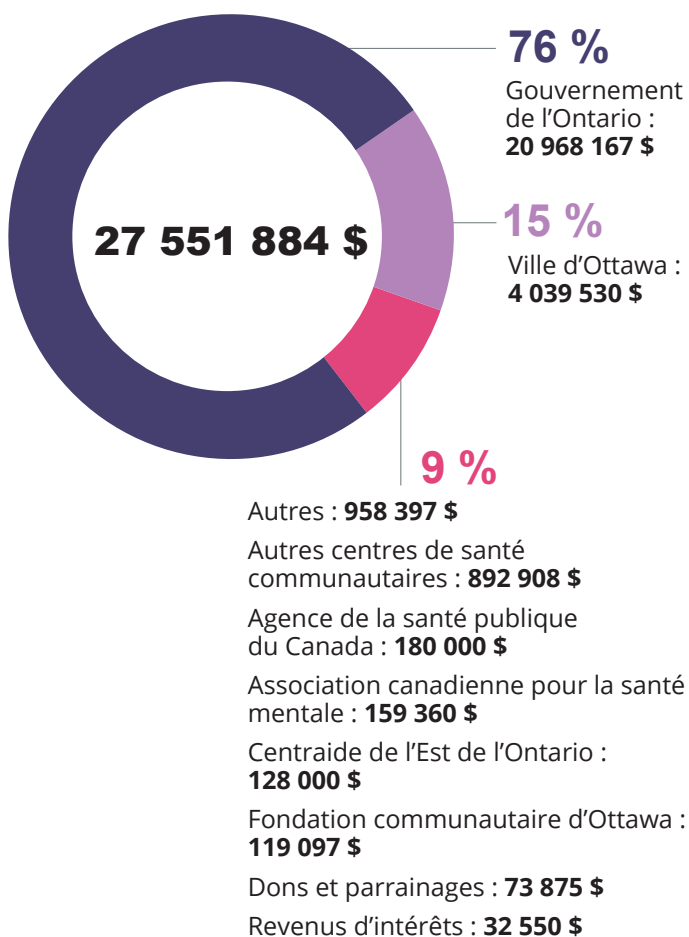


Les bénévoles en matière d'impôt ont aidé les membres de la collectivité à obtenir plus de **2,8 millions** de dollars en revenus, en prestations et en remboursements d'impôt.

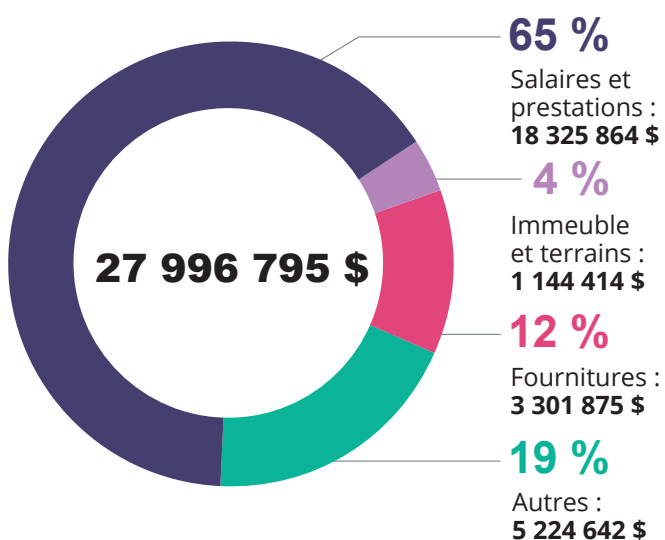


DONNÉES FINANCIÈRES

Revenue



Dépenses



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Sammy Onyeama-Asonye,
Président

Jennifer Arntfield,
Vice-présidente

Derek Vilis,
Trésorier

Colleen Hendrick,
Secrétaire

Elham Gharji

Ife Olarewaju

Joey Yip

Mohammed Kibria

Marie-Louise Chartrand

Alison Molina-Girón

Drew Meerveld

Sydnée Burgess

Xiaojian Wang



merci

à nos généreux financeurs



FONDATION
COMMUNAUTAIRE
D'OTTAWA





swchc.on.ca