

ANCRE (Solution de rechange communautaire pour l'intervention en cas de crise) offre un service d'intervention communautaire non-critique, spécialisé dans les crises de santé mentale et consommation de substances au cœur du centre-ville d'Ottawa. Il s'agit d'un service mobile d'intervention en situation de crise abordant les problèmes de santé mentale et de consommation de substances avec une approche tenant compte des traumatismes, culturellement adaptée et empreinte de compassion.

## Résumé général des données du programme ANCRE du 15 août au 31 octobre 2024



**1 310**

Nombre total d'appels reçus avec succès par ANCRE

**626**

Nombre d'appels acheminés aux équipes d'intervention en cas de crise d'ANCRE

### Répartition des appels selon leur origine

**84,27 %**  
2-1-1  
Navigation communautaire de l'Est ontarien/211 Est de l'Ontario (NCEO/211)

**9,92 %**  
9-1-1  
Service de police d'Ottawa (SPO)

**2,60 %**  
Autres sources (p. ex., partenaires d'ANCRE)

**3,21 %**  
Inconnu

### Répartition des appels selon leur origine

**92,05 %**



des interactions en situation de crise ont été traitées par les équipes d'intervention en cas de crise d'ANCRE sans intervention de la police.

### Toutes les interventions en situation de crise

**3,53 %** La présence d'une ambulance était requise

**7,95 %** La présence de la police était requise

**2,83 %** Une visite au service des urgences de l'hôpital a eu lieu

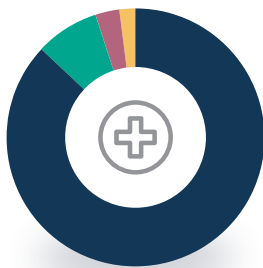
Délai moyen avant réponse  
**1 minute et 12 secondes**



Durée moyenne des appels  
**5 minutes et 18 secondes**

Le « délai moyen avant réponse » correspond au temps passé dans la file d'attente avant de converser avec un agent, tandis que la « durée des appels » correspond au temps passé à discuter avec un agent.

### Intervention sur place



#### Interventions d'ANCRE

- 86,59 %** Un service de soutien a été fourni
- 8,41 %** Le client a refusé les services
- 3,41 %** Le client n'a plus besoin des services de soutien
- 1,59 %** L'appel a été redirigé vers le 9-1-1

#### Intervention

De plus, 126 clients en situation de crise ont été repérés lors de déplacements dans la communauté et ont reçu un soutien de la part des équipes d'intervention en cas de crise d'ANCRE.



**9,5 minutes**  
Temps médian entre le déploiement de l'équipe et son arrivée

**20 minutes**  
Temps médian entre l'arrivée de l'équipe et la fin de l'intervention

### Aiguillages



**45,34 %** des appels ont été traités par les navigateurs communautaires de NCEO/211 au téléphone

**217** aiguillages ont été effectués par les navigateurs communautaires de NCEO/211 pour du soutien et des ressources supplémentaires

**62** aiguillages ont été effectués par les équipes d'intervention en cas de crise d'ANCRE vers des organismes externes pour des services de gestion de cas ou de soutien continu

L'analyse des données des 11 premières semaines d'opération d'ANCRE a généré des données essentielles qui serviront de point de comparaison pour l'amélioration constante du service à Ottawa.

