



*Des petites étapes
qui font toute une différence!*

Nous célébrons 35 années de service de santé communautaire !



Les centres de santé
communautaire en Ontario

Rapport à la communauté 2009-2010



www.sandyhillchc.on.ca

Ensemble pour une communauté en santé

221, rue Nelson
613-789-1500



Message du président du conseil d'administration

Durant ses 35 ans d'histoire, le CSCCS s'est continuellement efforcé d'améliorer ses services.

L'année 2009 n'a pas fait exception; notre directeur général et son personnel ont fait un travail remarquable cette année, malgré l'augmentation des besoins en soins de santé, l'addition d'une nouvelle clinique de santé pour jeunes et les rénovations au Centre de la rue Nelson. Grâce à eux, nous offrons des services de qualité, intégrés et opportuns; nous nous sommes fait connaître et nous avons mérité le respect par notre participation active aux activités communautaires, nos services accrus d'animation et notre plus grand rôle dans le développement des capacités communautaires.

Voilà le fruit d'un travail acharné de la part d'un personnel consciencieux et d'organismes partenaires; de témoignages de générosité manifestés dans des conditions difficiles par les donateurs financiers; d'une attention accrue du gouvernement envers l'équité en santé à tous les niveaux; et des efforts déployés par les bénévoles au bénéfice de leur collectivité. Tout le conseil d'administration est fier d'être associé à une mission aussi importante et à une organisation ayant reçu une reconnaissance et un soutien communautaires aussi généreux.

J'estime que le solide partenariat entre le personnel et le conseil d'administration contribue à l'intégrité de l'examen portant sur les activités du CSCCS, et favorise les bonnes relations de travail avec nos employés.

Merci à notre conseil d'administration bénévole pour son engagement continu envers la santé des citoyens de la Côte-de-Sable, de l'ancien quartier d'Ottawa-Est et de la Basse-ville. Le fait d'imprimer une orientation au CSCCS et d'en surveiller les activités n'est pas une mince tâche et je demeure impressionné par les résultats de nos efforts opiniâtres afin d'établir une solide base financière et opérationnelle tout en répondant à la nécessité croissante d'augmenter les services. La participation des membres du conseil d'administration à de nombreuses organisations professionnelles et de service dans la collectivité a augmenté le soutien et la reconnaissance envers le Centre.

C'est vraiment un privilège de faire partie de cette grande organisation et je remercie tous ceux qui ont contribué à notre succès. Le CSCCS continuera de s'efforcer de s'améliorer et de mériter votre confiance et votre appui. Fournir des soins de santé à une collectivité exige un effort collectif... et nous vous sommes extrêmement reconnaissants de votre aide. Merci !

William Kelly,
Président du conseil d'administration

Message du directeur général

Une année de croissance : comment qualifier autrement celle qui vient de se terminer? Il y a un an, le CSCCS comptait deux centres d'accès aux soins de santé. Il y en a maintenant trois, en plus des cinq points d'accès satellites dans toute la ville d'Ottawa, au service des personnes ayant des problèmes de dépendance ou de santé mentale. Au cours des 12 prochains mois, nous dépasserons aisément les 8 000 clients. Pourquoi une croissance aussi rapide? On pourrait invoquer la hausse de la demande, mais je crois que la réponse est plus profonde.

Grâce à une animation effectuée par le personnel de tous les niveaux et le conseil d'administration du CSCCS, nous avons acquis une réputation d'organisation qui se soucie de la collectivité et offre volontiers son aide à ceux qui en ont besoin.

Bien entendu, le Centre n'a pas échappé aux soubresauts de l'économie, mais les retombées ont surtout été positives et fructueuses cette année. Grâce au Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain, nous avons reçu plus de 200 000 \$ en subventions ponctuelles, ce qui nous a permis de rénover le rez-de-chaussée et le quatrième étage du 221, rue Nelson, pour faciliter l'accès aux clients. Nous avons aussi reçu un financement permanent de 250 000 \$ afin d'offrir, en partenariat avec le Bureau des services à la jeunesse, une clinique de soins de santé pour les jeunes de la rue.

À titre personnel, j'apprécie également beaucoup l'aide et le soutien apportés par un conseil d'administration compétent et extrêmement consciencieux, qui se dépasse constamment pour nous faire répondre aux besoins de la collectivité.

Nous espérons tous que 2010 sera une année plus fructueuse et que nous pourrons nous attaquer plus que jamais aux causes profondes de la pauvreté grâce à des initiatives comme la création d'emplois, des logements abordables, la sécurité alimentaire et un meilleur accès aux soins de santé.

Mon principal souci consiste encore à faire en sorte que, tout en encourageant et en appuyant ces mesures, on ne perde jamais de vue les terribles effets quotidiens de la pauvreté. Aucun enfant ne devrait jamais être en proie à

la faim. Aucune personne âgée ne devrait être forcée de choisir entre acheter des aliments ou un médicament. Les travailleurs devraient être capables de subvenir aux besoins de leur famille. Les déshérités parmi nous sont notre responsabilité à tous.

Notre réaction au problème de la pauvreté en dit long sur notre humanité. Nous espérons voir une diminution des besoins et de meilleures perspectives économiques pour tout le monde. Mais le Centre continuera d'aider la collectivité aussi longtemps que cela sera nécessaire.

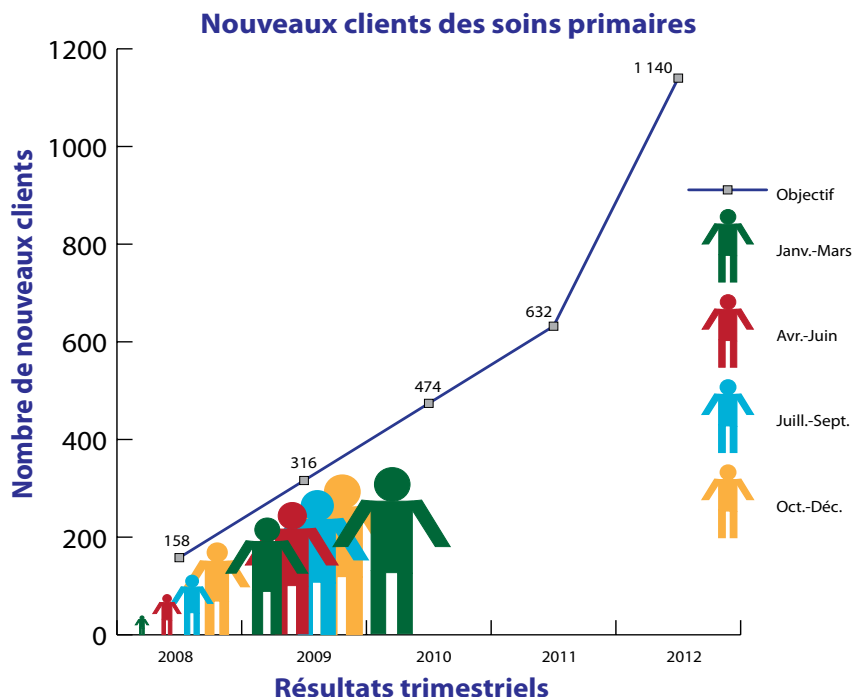
Après tout, le moins que nous puissions faire est de nous attaquer à l'inéquité en matière de santé et aux conséquences de la pauvreté.

David B. Gibson,
Directeur général

Rapport sur les progrès réalisés par rapport à nos objectifs stratégiques : deuxième année

Depuis 2007-2008, au CSCCS, nous avons grandement modifié immeuble, organisation et méthodes de travail en vue d'appliquer notre Plan stratégique d'ici 2012. Voici un compte rendu des progrès réalisés en 2009-2010 par rapport à nos six objectifs stratégiques.

Objectif 1: Améliorer l'accès de la collectivité aux soins primaires



Cette année, nous avons fait équipe avec le Bureau des services à la jeunesse pour offrir à la collectivité plus de ressources en soins primaires. La clinique est maintenant ouverte et compte une infirmière à temps partiel et une personne chargée de gérer les cas de dépendance. Le partenariat clinique a reçu un prix de l'Association des centres de santé de l'Ontario pour « *L'équité en santé - Repousser les limites* ». Jusqu'à présent, **127** jeunes à risque élevé se sont présentés à la clinique.

Une infirmière praticienne à temps partiel a aussi été ajoutée au Programme Oasis du Centre, afin d'offrir des soins primaires aux personnes souffrant de troubles simultanés (par exemple dépendance et maladie mentale). Jusqu'à présent, elle a vu **79** personnes.

Notre équipe des services de santé se concentre sur l'amélioration de l'efficacité et sur l'acceptation d'un plus grand nombre de clients de la collectivité. Nous visons **1 140** clients d'ici 2012 et nous sommes heureux d'annoncer des progrès intéressants puisque, de 2008 à mars 2010, **345** nouveaux clients ont bénéficié de nos soins primaires.

Objectif 2: Améliorer la continuité des soins offerts aux individus aux prises avec des maladies mentales ou la toxicomanie

Le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable continue d'intégrer ses services en santé mentale et en dépendance, de l'accueil au counseling, avec l'appui des services de soins primaires. Ce processus ne se déroule pas sans heurt : transformation des rôles, des locaux, de la tenue des dossiers, des exigences de rapports, etc.

Néanmoins, notre but est de supprimer les obstacles systémiques pour fournir un service intégré et efficace aux personnes ayant besoin d'un soutien pour assumer leur dépendance ou leur maladie physique ou mentale, et nous progressons bien vers cet objectif.

« Votre centre a créé d'excellents programmes, mais le personnel qui les gère manifeste un enthousiasme, une motivation et des capacités exceptionnels qui assurent leur succès. Ces personnes fournissent des soins de très grande qualité, respectent les normes les plus élevées et créent un environnement chaleureux et compatissant. Il est rassurant de savoir que, dans un monde où tout évolue si rapidement, il y a toujours des personnes qui se préoccupent réellement des autres. »

(Juin 2009)

« Je ne sais pas comment vous remercier pour les soins et le dévouement offerts par l'ensemble du personnel du CSC Côte-de-Sable... Ce centre exemplifie ce que tout CSC devrait être... Vous m'avez fourni l'aide dont j'avais besoin pour mon rétablissement... et vous avez restauré ma confiance en moi pour me permettre d'aborder les défis que je relèverai bientôt pendant le reste de ma vie. »

(Avril 2009)

Objectif 3: Prévenir et gérer les maladies chroniques au sein de notre collectivité

En plus des résultats positifs constatés en gestion des soins primaires pour maladies chroniques, l'équipe de promotion de la santé et de soins des maladies chroniques du Centre a accéléré la prestation de tous les services de soins (counseling, choix plus sains en matière d'activités et de nutrition, participation au programme de cessation du tabagisme de l'Institut de cardiologie d'Ottawa, programme pilote d'exercices en douceur pour les survivants d'un ACV, et groupes d'autogestion des maladies chroniques). Une récente évaluation a montré que les clients recevant un counseling pour la nutrition, le tabagisme et l'activité physique enregistraient des résultats positifs, se sentaient épaulés pour atteindre leurs buts et retrouvaient plus rapidement une meilleure santé.



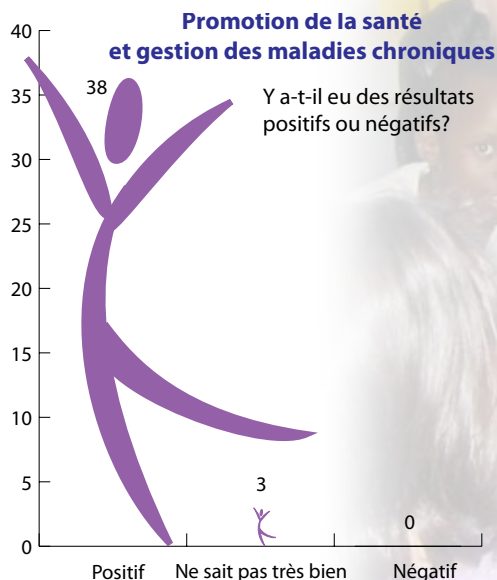
Sur une échelle de 1 à 8:

1 = pas du tout; 5 = cela dépend/ne sait pas très bien; 8 = absolument

Parmi d'autres projets, le Centre a aussi parrainé le programme des fruits du vendredi à l'école Viscount Alexander, ainsi que celui de l'autobus scolaire pédestre (pédibus) dans l'espoir de favoriser ainsi la santé communautaire et de prévenir les maladies chroniques.

« Nous [...] aimerions vous remercier de votre soutien, de vos soins et des nombreux appels téléphoniques que vous avez faits pour nous aider à comprendre ce qui se passait avec [notre fils]. Nous ne pourrions jamais assez vous remercier, parce que vous avez eu un impact important dans notre vie et sans l'ombre d'un doute dans [sa] vie. Merci ! »

(Janvier 2010)



« Le Centre est, sans l'ombre d'un doute, indispensable, et il offre des services et des soins dans notre quartier. Les médecins, les infirmières et le personnel sont sensationnels; sans eux, tout le monde ressentirait des effets négatifs importants. »

(Évaluation de la Promotion de la santé et gestion des maladies chroniques)

Objectif 4: Maximiser l'accès à l'éventail complet des services du CSCCS

Dans notre centre de soins primaires intégrés, les clients devraient bénéficier d'un accès facile à de multiples services à partir d'un guichet unique.

Environ **23%** des nouveaux clients utiliseront de multiples services en un an. Ce taux a légèrement augmenté depuis l'année précédente.

Environ **55 à 57%** des personnes qui viennent au CSCCS utilisent simultanément plusieurs services. Nous espérons augmenter ce pourcentage en intensifiant l'information sur les services disponibles et en créant une équipe d'accueil au Centre. Jusqu'à présent, l'indicateur est stable depuis 2007.

L'année prochaine, nous améliorerons nos processus d'aiguillage et réduirons les délais d'attente et le nombre de personnes qui ne se présentent pas aux rendez-vous, afin d'améliorer l'accès à nos services.

« La travailleuse a fait un travail très complet et a manifesté beaucoup de patience. Elle m'a laissé m'expliquer et raconter toute mon histoire. Elle m'a offert des suggestions pour trouver d'autres ressources; cela a été très utile. J'étais très nerveux de me présenter, mais maintenant je me sens beaucoup plus à l'aise et je me sens mieux après nos conversations. La première impression a vraiment été très positive. »

(Accueil pour une consultation auprès des services de dépendance et de santé mentale - rétroaction)

Objectif 5: Refléter la collectivité et ses besoins afin de pouvoir répondre à ses besoins

L'équipe du développement et de l'engagement communautaire du CSCCS a été occupée cette année à augmenter la réceptivité et les perspectives d'engagement de notre collectivité. Son rôle consiste à exprimer les souhaits de la collectivité, à titre de représentant et partenaire de celle-ci, en cherchant à favoriser des changements sociaux qui transforment les conditions à l'origine de la maladie. Les enjeux de l'équité en matière de santé exigent une volonté politique, une affirmation résolue et une collaboration avec les gens dans le besoin, malgré des ressources limitées et des mandats rigides dans un climat conservateur. La collaboration avec la collectivité et son soutien exigent des efforts permanents pour établir des relations et entretenir un dialogue et une coopération en vue de répondre aux besoins et aux enjeux communautaires, dans un climat de confiance et de réciprocité.

Projets de développement communautaire en 2009 :

- Réaménagement du terrain de jeu pour enfants du parc de la Côte-de-Sable;
- Murale de la diversité sur la rue Rideau;
- Programme de soccer d'été pour enfants et jeunes de Strathcona Heights;
- Réaménagement du pavillon du parc Brantwood;
- Marché du quartier de la rue Main;
- Club d'aide aux devoirs de Strathcona Heights;
- Pédibus;
- Sports et danse réservés aux filles;
- Photovoice pour les jeunes et les jeunes familles;
- Éducation en jardinage pour enfants;
- Fontaine à jets pour enfants du parc Springhurst.

« Le personnel est excellent et il s'occupe bien de nous. J'adore les programmes. Il est évident que tous les membres du personnel éprouvent du respect et de la compassion pour les clients. Merci pour les services que vous fournissez à la collectivité! »

(Sondage auprès de la clientèle)

Objectif 6: Faire du CSCCS un fournisseur de soins de santé et de services sociaux unique et global qui rehausse la valeur de notre collectivité et de notre système de soins de santé et de services sociaux

Étant donné qu'un système optimal de prestation de soins de santé doit tenir compte de la géographie, de la population et des infrastructures communautaires caractéristiques, le CSCCS s'est engagé, durant toute l'année 2009, dans plusieurs stratégies, pour augmenter l'accès des personnes vulnérables et à faible revenu, coordonner les soins dans tout le système de prestation des soins de santé et promouvoir des stratégies améliorant la santé et le bien-être communautaires.

La plus remarquable de ces stratégies a été le projet et partenariat fructueux d'intégration des services avec le Bureau des services à la jeunesse. Grâce à un montant de 250 000 \$, accordé par le Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain, ce projet exceptionnel et global a entraîné l'aménagement d'une clinique de soins de santé pour les jeunes de la rue.

Le personnel et le conseil d'administration du CSCCS ont également participé à plusieurs réseaux et organismes de planification visant surtout des problèmes comme la pauvreté, une stratégie antidrogue intégrée, la prévention de l'itinérance, les dépendances et la santé mentale, le logement en milieu de soutien, les maladies chroniques et la prévention, la réduction des effets nuisibles des drogues, la sécurité communautaire et l'équité en matière de santé.

« De temps à autre, nous recevons un cadeau – un cadeau qui a un sens particulier, un cadeau qui se fait du souci et un cadeau qui a vraiment un impact dans notre vie. Le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable a été ce genre de cadeau pour moi. »

(Octobre 2009)

Rapport financier 2009-2010

Aux membres du CSCCS/SHCHC

L'état de la situation financière condensé ainsi que les états condensés des opérations et des flux de trésorerie ci-joints ont été établis à partir des états financiers complets du Centre de santé communautaire Côte-de-Sable, inc./ Sandy Hill Community Health Centre Inc. au 31 mars 2010 et pour l'exercice terminé à cette date à l'égard desquels nous avons exprimé une opinion sans réserve dans notre rapport daté du 9 juin 2010. La présentation d'un résumé fidèle des états financiers complets relève de la responsabilité de la direction du Centre. Notre responsabilité,

en conformité avec la Note d'orientation pertinente concernant la certification, publiée par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, consiste à faire rapport sur les états financiers condensés.

À notre avis, les états financiers condensés ci-joints présentent, à tous les égards importants, un résumé fidèle des états financiers complets correspondants selon les critères décrits dans la note d'orientation susmentionnée.

Les états financiers condensés ci-joints ne contiennent pas toutes les informations requises selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Le lecteur doit garder à l'esprit que ces états financiers risquent de ne pas convenir à ses fins. Pour obtenir de plus amples informations sur la situation financière, les résultats d'exploitation et les flux de trésorerie du Centre, le lecteur devra se reporter aux états financiers complets correspondants.

Welch LLP
Comptables agréés
Experts-comptables autorisés
Ottawa (Ontario)
Le 9 juin 2010

État de la situation financière

31 mars 2010

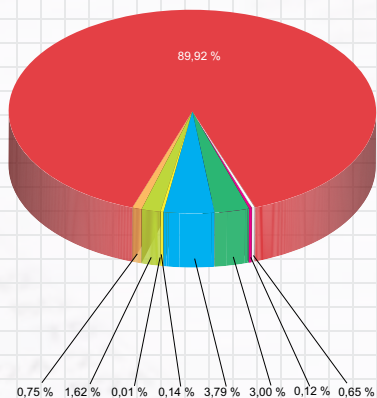
	ACTIF		PASSIF ET ACTIF NET	
	2010	2009	2010	2009
ACTIF À COURT TERME			PASSIF À COURT TERME	
Encaisse	487 893 \$	653 776 \$	Comptes à payer et frais courus	463 904 \$
Subventions et autres montants à recevoir	240 926	269 631	Remboursable aux gouvernements - selon l'annexe	74 212
Dépenses payées d'avance	<u>36 486</u>	<u>33 402</u>	Contributions reportées	<u>80 571</u>
	<u>765 305</u>	<u>956 809</u>		<u>618 687</u>
IMMOBILISATIONS	<u>4 008 286</u>	<u>4 177 396</u>	CONTRIBUTIONS REPORTÉES PAR RAPPORT AUX IMMOBILISATIONS	<u>3 071 786</u>
	<u>4 773 591 \$</u>	<u>5 134 205 \$</u>		<u>3 240 896</u>
			ACTIF NET	
			Fonds non affectés	127 014
			Fonds affectés	19 604
			Affecté aux immobilisations - affectation interne	<u>936 500</u>
				<u>1 083 118</u>
				<u>4 773 591 \$</u>
				<u>5 134 205 \$</u>

État des opérations

pour l'exercice clos le 31 mars 2010

RECETTES

2009-2010



- Ministère de la Santé et des soins de longue durée/ Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain
- Ministère des Services sociaux et communautaires et ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse
- Agence de la santé publique du Canada
- Ville d'Ottawa
- Ministère de la Promotion de la santé
- Intérêts
- Clientèle payante et assurance-maladie d'autres provinces
- Autres subventions et dons
- Amortissement des contributions reportées

RECETTES

2010

2009

Ministère de la Santé et des soins de longue durée/ Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain	8 487 000 \$	8 016 000 \$
Ministère de la Promotion de la santé	11 000	
Ministère des Services sociaux et communautaires et ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	71 000	71 000
Agence de santé publique du Canada	61 000	25 000
Ville d'Ottawa	153 000	153 000
Clientèle payante et assurance-maladie d'autres provinces	13 000	16 000
Intérêts	1 000	5 000
Autres subventions et dons	358 000	411 000
Amortissement des contributions reportées	<u>283 000</u>	<u>286 000</u>
Revenu total	9 438 000 \$	8 983 000 \$

DÉPENSES

Salaires et avantages sociaux	6 919 000 \$	6 555 000
Charges d'exploitation (fournitures des programmes, perfectionnement professionnel, achat de services, fournitures de bureau, dépenses de réunion, déplacements, occupation, etc.)	2 210 000	2 086 000
Amortissement des bâtiments et de l'équipement	<u>283 000</u>	<u>286 000</u>
Dépenses totales	<u>9 412 000</u>	<u>8 927 000</u>
Revenu net avant items ci-dessous	26 000	56 000
Remboursable aux gouvernements	- 7 700	- 15 000
Viré au revenu reporté	<u>- 16 600</u>	<u>- 18 000</u>
Revenu net	1 700 \$	23 000 \$

État des flux de trésorerie

pour l'exercice clos le 31 mars 2010

	2010	2009
ENCAISSE FOURNIE (UTILISÉE)		
Opérations		
Revenu net	1 664 \$	22 673 \$
Changements dans les postes non-monétaires des opérations :		
Subventions et autres montants à recevoir	28 705	(10 463)
Dépenses payées d'avance	(3 084)	1 833
Comptes à payer et frais courus	<u>(124 634)</u>	<u>254 153</u>
Encaisse fournie (utilisée) par les opérations	<u>(97 349)</u>	<u>268 196</u>
Activités d'investissement		
Achat d'immobilisations (net)	<u>(114 159)</u>	<u>(157 241)</u>
Activités de financement		
Subventions reçues pour achat d'immobilisations	114 159	157 241
Avances du gouvernement excédant les dépenses - net des recouvrements	7 549	14 840
Contributions reportées - net des virements	<u>(76 083)</u>	<u>(149 905)</u>
Encaisse fournie (utilisée) par les activités de financement	<u>45 625</u>	<u>22 176</u>
ENCAISSE TOTALE FOURNIE (UTILISÉE)	(165 883)	133 131
ENCAISSE, AU DÉBUT DE L'EXERCICE	<u>653 776</u>	<u>520 645</u>
ENCAISSE, À LA FIN DE L'EXERCICE	<u>487 893 \$</u>	<u>653 776 \$</u>

Le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable remercie ses bailleurs de fonds et donateurs privés : le Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain, le ministère de la Santé et des soins de longue durée, la Ville d'Ottawa, le ministère des Services sociaux et communautaire et ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, le ministère de la Promotion de la santé, la Fondation communautaire d'Ottawa et l'Agence de la santé publique du Canada.

Notre vision

Le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable sera un centre de santé dynamique qui, en collaboration avec notre collectivité* diversifiée, contribuera à la création d'un environnement favorable à la santé et au bien-être, et prendra des mesures visant à assurer l'équité sociale grâce à l'innovation, à des partenariats et ses qualités de chef de file.

* Le terme *collectivité* englobe les gens qui vivent dans la Côte-de-Sable ou dans Ottawa-Est, ainsi que ceux qui font face à des obstacles importants en matière d'accès.

Le conseil d'administration

William Kelly	- Président
Louise Ebeltoft	- Vice-Présidente des affaires internes
Mana Herel	- Vice-Présidente des affaires externes
Lynsey James	- Trésorière
Claire Beauchesne-Chabot	- Secrétaire
Jean-Jacques Desgranges ^(D)	- Président sortant
Anselme Allah	- Membre du conseil
Andrew Conway	- Membre du conseil
Siobhan Harty	- Membre du conseil
John Jorgensen ^(D)	- Membre du conseil
Roxanne Lewis ^(D)	- Membre du conseil
Bob Mather	- Membre du conseil
Colin Palmer	- Membre du conseil
Camille Papanek ^(D)	- Membre du conseil
Dayna Barnes	- Représentante du personnel
Brittany Morris	- Représentante du personnel
Shelly Reid	- Représentante du personnel
Olly Wodin ^(D)	- Représentante du personnel

^(D) - A démissionné(e)

Notre mission

Promouvoir la santé et le bien-être de notre collectivité diversifiée en lui donnant accès à des services de soins de santé primaires, à des services sociaux et de promotion de la santé, ainsi qu'à des services de développement communautaire, et ce, de façon intégrée, complète, respectueuse et adaptée, dans les deux langues officielles.

L'équipe de direction

David Gibson	- Directeur général
Nancy Knudsen	- Directrice des services de santé
Carol McMurdo-Paton	- Directrice des services d'accueil des clients et communication
Rob Boyd	- Directeur du Programme Oasis
Yvon Lemire	- Directeur des services de dépendance et santé mentale
Nancy Zahavich	- Directrice des finances
Matthew Garrison	- Directeur de l'administration, des ressources humaines et de l'informatique
Allison Lampi	- Directrice de la promotion de la santé et gestion des maladies chroniques

Nous sommes fiers d'appartenir à la Coalition des Centres de ressources et de santé communautaires d'Ottawa.

Rédacteurs : Claire Beauchesne-Chabot
David Gibson
Design : Cristina Coiciu



www.coalitionottawa.ca