



2016

Ensemble pour une communauté en santé

Centre de santé communautaire du centre-ville

Rapport Annuel 2016-2017



Centretown Community
Health Centre
Centre de santé
communautaire du Centre-ville



Ontario's Community
Health Centres
Les centres de santé
communautaire en Ontario

MERCI



Bonjour à tous,

J'ai du mal à croire que mon mandat de six ans à titre de membre du conseil d'administration du Centre de santé communautaire du Centre-ville (CSCC) et ma troisième année en tant que présidente tirent à leur fin.

C'est une autre année stimulante et gratifiante qui se termine au CSCC. Le conseil d'administration est toujours extrêmement impressionné par les services, programmes et soins de santé exceptionnels conçus et offerts par les employés et bénévoles dévoués. Au CSCC, le dévouement, la passion et la compassion sont des valeurs que nous voyons mises en pratique jour après jour, année après année.

La demande pour nos services continue d'augmenter, ce qui met à l'épreuve notre capacité à répondre aux besoins de certains des membres les plus vulnérables de notre communauté. De même, les dispositions législatives Priorité aux patients transformeront considérablement la prestation des services et des soins de santé en Ontario. Je suis toutefois convaincue que le CSCC, fidèle à sa réputation de chef de file à Ottawa, saura relever ces défis et continuer d'offrir des soins bienveillants de qualité à tous ses clients, y compris à ceux qui ont de la difficulté à accéder aux services.

Parmi les points forts de la dernière année, notons les importants efforts de défense des intérêts menés au centre dans différents domaines :

- ✓ Services d'injection supervisée
- ✓ Logement abordable
- ✓ État des maisons de chambres
- ✓ Initiatives budgétaires municipales (p. ex. EquiPass)
- ✓ Ottawa Bilingue
- ✓ Lutte contre le racisme à l'égard des noirs
- ✓ Loi sur le bon samaritain

Au nom du conseil d'administration, j'aimerais aussi souligner tout spécialement le travail des 275 bénévoles du CSCC. Nous ne pourrions pas y arriver sans eux. Merci! J'ai été particulièrement impressionnée par le grand nombre de nouveaux arrivants au Canada qui offrent généreusement leur temps et leurs compétences au CSCC comme bénévoles dans différents programmes.

Sur une note plus personnelle, j'aimerais remercier les employés, les membres du conseil d'administration et les clients que j'ai rencontrés au fil des ans. Merci d'avoir fait de mon passage au CSCC une expérience très gratifiante et une leçon d'humilité. Enfin, je me dois de saluer la directrice générale du Centre, Simone Thibault, pour son formidable leadership, et la remercier de son soutien pendant mon mandat. Son dévouement à l'égard du personnel et des clients du CSCC est tout à fait exemplaire.

Meilleures salutations,

Cathy Doolan

Présidente du conseil d'administration



ÉQUITÉ

388
CLIENTS (4,3%)

du Centre de santé communautaire du Centre-ville (CSCC) se disent Trans.



Le temps d'attente, précédemment de

8 À 10
MOIS,

est passé à

1 À 2
MOIS



CLINIQUE DE SANTÉ POUR LES PERSONNES TRANS

Au début de 2016, le CSCC a entrepris de s'attaquer à sa longue liste d'attente centralisée (+ de 70 clients) du Programme de santé pour les personnes Trans. Pour réduire cette liste d'attente, qui s'allonge sans cesse, le CSCC a mis sur pied un projet pilote de clinique (de décembre 2016 à juin 2017), qui a mené à de bons résultats, tant pour ce qui est de la réduction du temps d'attente que de l'amélioration des soins.

CCSC (représentant les CSC), de concert avec des partenaires santé et des membres de la communauté, a mis en place une Table de planification régionale (TPR). Cette TPR a pour but d'améliorer l'accès des personnes trans, bispirituelles et issues de la pluralité des genres aux services de santé et aux services sociaux (et autres programmes pour la santé mentale et les dépendances) qui sont respectueux de l'identité de genre et culturellement appropriés, et ce, dans la région de Champlain.

Les personnes qui décident de changer de sexe, mais qui n'ont pas commencé un processus médical sont souvent suicidaires. En fait, **plus de 50 % d'entre elles songent à se suicider pendant l'attente de traitement**, et près de 30 % font une tentative¹.

La vie de plusieurs gens est à risque, ensemble nous pouvons changer les choses.

Environ
30%
des personnes atteintes de diabète de type 2 au Canada ne le savent pas.

Les membres des communautés immigrantes sont de **2 à 4 fois plus** susceptibles d'être atteints de maladies chroniques comme le diabète.

Plus de
17%
des habitants de la région de Champlain sont nés à l'extérieur du Canada.

DIABÈTE

Le Programme communautaire d'éducation sur le diabète d'Ottawa (PCEDO) vise l'excellence dans la prestation de services d'éducation, d'autogestion et de soutien accessibles aux adultes vivant avec le diabète, au moment où ils en ont besoin.

Dans la dernière année, le programme a servi 10 % plus de clients qu'au cours de l'année précédente, soit près de 6 000 personnes, dans le cadre de rencontres individuelles et de groupe.

Le projet **SCREEN**, le Projet communautaire d'évaluation des risques de maladie chronique de Champlain, organise des activités de dépistage du diabète et de gestion des risques de concert avec les communautés immigrantes et à risque élevé de la région. Dans le cadre du programme, les fournisseurs de soins de santé sont formés pour mieux comprendre les communautés qu'ils servent et prodiguer des soins adaptés aux populations locales sur le plan culturel.

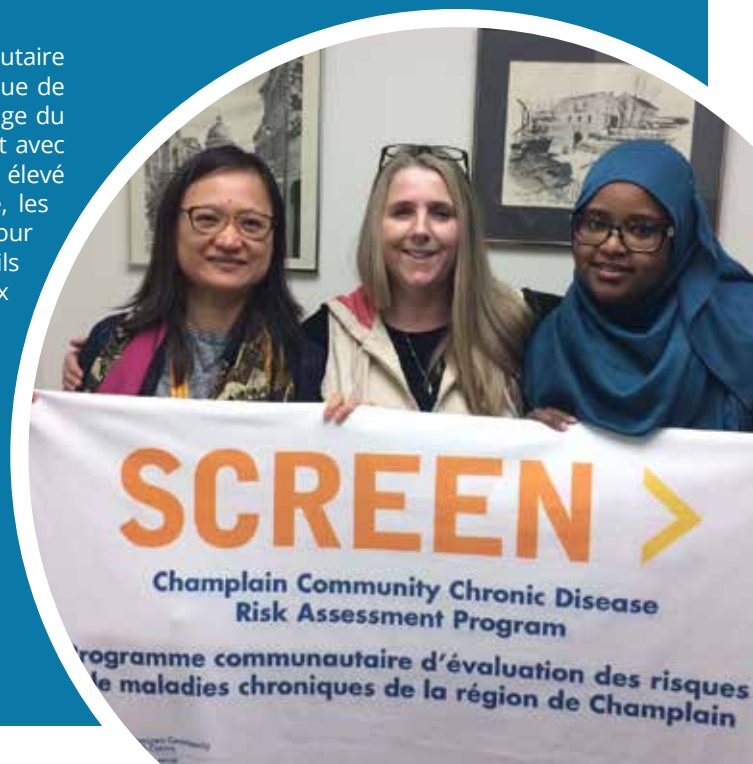
- 36 événements de dépistages, 1 155 personnes ont subi un dépistage, dont 80% nés à l'extérieur du Canada.
- Les clients ont reçu des services dans 17 langues différentes!

44 bénévoles issus des communautés servies ont joué un rôle essentiel pour promouvoir le projet et engager les

communautés, ils ont aussi contribué à la tenue des différentes activités de dépistage (ex. prise de mesures, accueil).

Toutes les 3 minutes un Canadien reçoit un diagnostic de diabète.

Mettons le diabète à l'ordre du jour.



¹ The Trans PULSE project (<http://transpulseproject.ca/research/>)

RESPONSABILISATION

La Boîte de bonne bouffe d'Ottawa

Créées pour améliorer la sécurité alimentaire, les initiatives sociales tel que la Boîte de bonne bouffe (BBB) sont essentielles dans notre société. Les options alimentaires dynamiques, durables et abordables apportent une contribution majeure à l'amélioration des déterminants sociaux de la santé car les revenus sont réinvestis pour faire progresser une mission sociale, économique et / ou environnementale.

La BBB apporte une variété de fruits et légumes abordables et nutritifs dans certains quartiers les plus vulnérables d'Ottawa, tout en augmentant l'accessibilité à une alimentation saine pour tous les résidents d'Ottawa. Elle motive ainsi la communauté à faire des choix alimentaires plus sains en lui donnant des outils et des ressources éducatives. La BBB offre des ateliers de cuisine pour les enfants d'âge scolaire et leurs parents dans un club de devoirs du centre-ville. Les ateliers visent à enseigner aux participants comment faire des collations nutritives en utilisant des produits à partir des boîtes de nourriture.

Les initiatives communautaires durables en matière de nourriture sont plus importantes que jamais, car nous faisons face à des défis économiques, sociaux et environnementaux sans précédent qui ont une incidence sur la sécurité alimentaire. En 2017, nous visons à améliorer le modèle d'affaires GFB de manière financièrement durable.

Dans la dernière année

6 209

commandes ont été livrées et

14 721

personnes ont ainsi reçu des aliments sains!



Programme de bénévolat

Au CSCC, avec environ 275 bénévoles et 10 676 heures de service enregistrés, nous savons très bien que les bénévoles sont essentiels à la réussite du Centre. Ce qu'ils nous ont dit cette année, c'est comment nous, CSCC, avons également eu un impact positif dans leur vie.



La recherche montre que **deux à trois heures de bénévolat par semaine seulement, soit une centaine d'heures par année, ont beaucoup de bienfaits** tant pour vous que pour votre cause².

93%

ont estimé que le bénévolat les a aidés à se sentir plus connectés à leur communauté.



50%

ont pris confiance en eux et/ou acquis des compétences de leadership.

76,7%

ont ressenti un sentiment d'accomplissement.

46,7%

De plus, d'entre eux se sentent mieux préparés à trouver un emploi ou continuer leurs études.



² Bénévoles Ottawa, www.volunteerottawa.ca/about_volunteering.html.

EXCELLENCE



« ET LE PRIX EST REMIS À... »



Prix humanitaire de l'Association canadienne de counseling et de psychothérapie 2017:

Mego Nerses, conseiller en santé mentale du CSCC

Prix du partenariat régional exceptionnel de Diabète Canada:

PCEDO

Prix Mieux grandir de l'Initiative pour les enfants et les jeunes d'Ottawa:

Services de développement de la petite enfance pour les réfugiés syriens

VOscars Prix du bénévolat pour les Aînés:

Cathy Collett, bénévole pour le Réseau de la fierté des aînés d'Ottawa

91%

de nos employés recommanderaient le CSCC comme lieu de travail.



100%

des étudiants qui ont travaillé au CSCC le recommanderaient comme milieu de stage à d'autres étudiants.

93%

des bénévoles recommanderaient ce CSC à d'autres personnes désirant faire du bénévolat.

RESPECT



99,6% se sentent traités avec courtoisie et respect.

“ Tout le monde est vraiment sympathique. Je ne correspond pas à la clientèle type, mais j'admire à quel point toute l'équipe est accueillante avec les gens de tous les genres.

97,1% de nos clients disent que le CSCC est un lieu accueillant pour eux et pour leur famille.

”

TRAVAILLEURS DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Nous nous engageons à favoriser un milieu inclusif où chacun est traité avec justice, courtoisie et compassion.

Sans jugement.

Récemment, en 2016, le CSCC a entrepris un examen de ses services de première ligne afin d'améliorer la convivialité de son environnement tout en assurant la sécurité de tous. À la suite de cet examen, le Centre a mis sur pied une nouvelle équipe composée de trois travailleurs de soutien communautaire (TSC) ayant reçu une formation croisée leur permettant de servir les clients de nos différents services sans rendez-vous (Clinique de proximité urbaine, aide pratique, services sociaux sans rendez-vous et réduction des méfaits). L'objectif principal de cette mesure est de réduire les obstacles à l'accès aux services et d'encadrer la coordination des soins et le soutien aux populations marginalisées de



notre clientèle. Les TSC communiquent avec les clients de façon proactive et veillent à ce que ces derniers soient dirigés vers les services appropriés à l'interne ou dans la communauté élargie. À l'instar de tous les employés du CSCC, les TSC s'efforcent de lever les obstacles au service et de s'assurer que chaque personne qui se présente au CSCC est accueillie avec dignité et respect et reçoit les ressources nécessaires pour répondre à ses besoins.

PROMOTION ET DÉFENSE DES DROITS



MAISONS DE CHAMBRES

Les maisons de chambres jouent un rôle important, mais fréquemment négligé, dans la prestation de services de logements abordables.

Notre rapport de recherche 2016 montre que beaucoup de locataires de maisons de chambres se trouvent dans une situation résidentielle qui n'est ni propice à leur bien-être et à leur sécurité, ni bénéfique pour leur situation financière. Non seulement leur logement est précaire, mais ils sont aussi aux prises avec des problèmes de santé mentale et physique ou de toxicomanie et avec des difficultés d'accès aux services.

La vulnérabilité en matière de logement **réduit en moyenne l'espérance de vie d'une personne de 7 à 10 ans.**

La moitié des habitants de maisons de chambres ont indiqué avoir

un problème de santé mentale diagnostiqué.

Nous croyons qu'un logement abordable, sûr et sécuritaire est essentiel à la santé et au bien-être de tous les résidents d'Ottawa. Nous considérons aussi que les maisons de chambres offrent une importante solution de logement à des personnes qui, autrement, devraient vivre dans des refuges déjà bondés.

Au 31 décembre 2016, 10 052 ménages étaient inscrits à la liste d'attente centralisée d'Ottawa en vue d'obtenir un logement abordable.

Nous continuons à militer avec le Centre de santé communautaire Somerset Ouest pour améliorer les conditions dans les maisons de chambres dans le cadre d'une communauté sûre et saine.

50%

des habitants de maisons de chambres ont indiqué avoir un problème de santé mentale diagnostiqué.³



Le temps d'attente pour obtenir un logement subventionné est

DE 5 ANS OU PLUS.

39%

de tous les ménages locataires dépensent **plus de 30 %** de leur revenu brut en loyer et en services publics.



FAIRE COMPTER LES VOIX ET L'ÉQUIPASS

Faire compter les voix collabore avec les décideurs municipaux afin de créer une ville pour tous. Ce mouvement, mené par des résidents, la Coalition des centres de ressources et de santé communautaire, l'initiative : une ville pour toutes les femmes et des partenaires communautaires, défend les intérêts des personnes à faible revenu. Il a ainsi grandement contribué à la création d'un laissez-passer mensuel d'OC Transpo abordable, qui coûte environ la moitié du laissez-passer régulier adultes, soit 57 \$ par mois en 2017. **Un grand pas dans la bonne direction pour rendre le transport en commun abordable!**

³ Santé et logement dans le centre-ouest d'Ottawa : les faits sur les maisons de chambres, 2016.

2012-2017



Plan stratégique concerté des CSC d'Ottawa

Nos priorités stratégiques

Défense des droits



Capital social



Capacité organisationnelle



Soins et services de qualité



Nos résultats stratégiques

Nous avons collaboré à des projets d'aménagement de quartiers sécuritaires et dynamiques.

Nous avons élaboré plus de 200 projets collaboratifs dans le but d'améliorer nos quartiers, notamment des plans d'action en matière de développement communautaire.



Nous avons amélioré l'accès aux programmes et services.



Tout en tenant compte de la complexité des cas, nous avons réussi à augmenter le nombre de patients sur nos listes en soins primaires, et ce, malgré le gel du budget dans notre secteur.

Nous avons amélioré la qualité de nos services de santé préventifs.

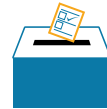


En améliorant nos procédures, nous avons considérablement augmenté le nombre de clients des CSC qui bénéficient d'un dépistage précoce et approprié des cancers du sein, du col de l'utérus et du côlon.

Nous avons défendu l'accès à des logements abordables, sécuritaires et sains



Nous avons tenu 25 rencontres avec des députés fédéraux et provinciaux et leur avons transmis le même message sur le logement abordable. Nous avons fait avancer la Stratégie nationale sur le logement 2017, qui a alloué 11,2 milliards de dollars à la cause.



Nous avons favorisé l'engagement civique.

Par des ateliers sur l'engagement civique, nous avons fait augmenter le taux de participation de l'ordre de 7 à 30 % dans certains bureaux de vote, faisant d'Ottawa-Centre la circonscription avec le meilleur taux de participation électorale (83 %) au Canada (élection fédérale de 2015).

Nous avons renforcé notre capacité à favoriser l'équité en santé.



Nous avons créé des modèles de soins axés sur le patient, adaptés entre autres aux nouveaux arrivants, aux aînés isolés, aux personnes transgenres et aux sans-abri, et selon lesquels tout le monde a accès à des soins sécuritaires et de grande qualité.

Nous avons mis de l'avant des mesures pour réduire l'inégalité des revenus.

Notre rapport Réduire les écarts a mis en lumière l'inégalité des revenus à Ottawa et présenté 10 recommandations, auxquelles la Ville d'Ottawa a répondu en 2017 par l'annonce d'un investissement de 500 000 \$ dans l'infrastructure sociale et par la création d'un laissez-passer d'autobus destiné aux personnes à faible revenu.

Nous avons mis sur pied une procédure d'orientation des aînés fragiles vers nos services.

Cette procédure vise à orienter les aînés fragiles et isolés vers les CSC à partir de n'importe quel hôpital d'Ottawa. Depuis sa mise sur pied en 2013, la procédure nous a permis d'accueillir 1 400 aînés.

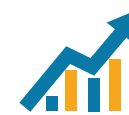


Nous avons développé les capacités des communautés vulnérables.

Nous avons rejoint 2 392 personnes avec nos ateliers sur l'engagement civique, et 8 910 personnes par nos plans d'action en matière de développement communautaire visant à revitaliser nos quartiers.



Nous avons amélioré notre habileté à mesurer ce qui compte.



Les CSC font plus que traiter des maladies. Nous avons utilisé un nouvel outil pour analyser l'incidence de nos projets communautaires (plus de 200), car nous les savons essentiels à la santé des communautés marginalisées.

Nous avons appris à nous faire connaître.

Nous avons fait en sorte que les médias soient au courant de notre travail, qui change des vies. Nous avons ainsi eu droit à plus de 530 mentions dans les médias entre 2012 et 2017.



APPEL À L'EXTENSION DES PROGRAMMES DENTAIRES PUBLICS

Nous soutenons et défendons l'expansion des programmes dentaires publics pour les adultes et les personnes âgées qui ne peuvent pas se permettre de payer pour les soins de santé dentaire privés.



Saviez-vous qu'en **#Ontario**, toutes les 3 minutes, quelqu'un va chez un médecin pour des problèmes dentaires. **#SoinsDentaires** **#Accessibilité**



Saviez-vous qu'au **#Canada**, env. 1/5 personne évite la visite chez le dentiste car elle ne peut se le payer. **#Accessibilité** **#SoinsDentaires**



En Ontario, les visites aux urgences & chez le médecin pour des problèmes dentaires coûtent aux contribuables + 38M\$/an et sans traitement efficace.



@ONGouv devrait rediriger les fonds et les ajouter à un programme qui fournirait des soins dentaires aux gens à faible revenu et aux aînés.



Nous ne pouvons pas continuer à ignorer la nécessité de programmes de santé bucco-dentaire accessibles pour les personnes vulnérables.



Visitez le site Web de l'Association ontarienne de la dentisterie en santé publique (www.oaphd.on.ca) pour envoyer un message électronique directement au **ministre de la Santé de l'Ontario Eric Hoskins** demandant que les programmes de soutien dentaire financés par l'État soient élargis pour couvrir les personnes à faible revenu et les aînés.