



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

Rapport annuel 2008



Les centres de santé
communautaire en Ontario



Le conseil d'administration

Présidente: Catherine Caule
Vice-présidente: Marita Killen
Trésorier: John Julian
Secrétaire: Moya Crangle
Présidente sortante: Louise Tardif

Diane Caulfeild
Brenda Emerson
Christine Harmston
Eva Kiess
Andrea Madan*
Jeff Morrison
Hilary Myron
Donald Shultz
Michael Smith
Jennifer Thériault*

*Représentant(e) du personnel

Énoncé de la diversité

Nous croyons que la diversité enrichit la collectivité dans laquelle nous vivons et travaillons. Le Centre de santé communautaire du Centre-ville (CSCC) célèbre la diversité et s'engage à créer un environnement inclusif où tous seront traités avec dignité et respect, sans égard à leurs antécédents, leur ethnicité, leur langue, leur culture, leur religion, leur orientation sexuelle, leur sexe, leur identité sexuelle, leur âge, leur handicap ou leur situation économique. Le CSCC s'engage à promouvoir l'égalité et à créer un environnement libre de toute discrimination ou harcèlement.

Coordonnées du CSCC

420, rue Cooper
Ottawa, Ontario
K2P 2N6

Tél: 613-233-4443
Télec: 613-233-3987
ATS: 613-233-0651

Courriel: info@centretownchc.org
Site Internet: www.centretownchc.org
Numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance: 10690 3073 Rr0001

Message de la Directrice générale



Ma première année au CSC du Centre-ville s'est révélée passionnante. Je l'ai amorcée alors qu'on entreprenait les derniers préparatifs du processus d'agrément. Je suis donc heureuse de vous dire qu'une fois de plus, nous avons réussi non seulement à respecter les normes d'agrément, mais à les surpasser. Cela en dit long sur le travail acharné accompli par le conseil et le personnel au cours des trois dernières années.

Cette année, le CSCC a franchi plusieurs étapes importantes et célébré des événements jalons. Soulignons d'abord l'atteinte, voire le surpassement des objectifs de notre plan stratégique pour la deuxième année. Puis, en mars 2008, nous avons fêté le 10^e anniversaire du Programme communautaire d'information sur le diabète d'Ottawa. Ce programme multilingue est offert à différents endroits de la ville par l'entremise de nos partenaires, les centres de santé et de ressources communautaires. Nos équipes de diététistes et d'infirmières accomplissent un excellent travail auprès de milliers d'adultes atteints de prédiabète ou de diabète de type 2. D'autre part, et tout comme nos collègues des autres CSC, nous avons applaudi l'adoption d'un logo qui, désormais, mettra en lumière notre modèle de soins de santé interdisciplinaires à l'échelle de la province.

Pour améliorer la capacité de notre CSCC de répondre aux besoins communautaires, nous avons travaillé, de concert avec l'Université d'Ottawa (meneur de projet), la Ville d'Ottawa, le CSC Côte-de-Sable et le CSC du sud-est d'Ottawa, à la réalisation d'une étude qui a cerné 86 quartiers distincts au sein de notre ville. On a ainsi recueilli, pour chaque quartier, des données sociodémographiques ainsi que des données relatives aux ressources et aux résultats en matière de santé. Les recherches portent à croire que nos quartiers ou nos communautés exercent une influence importante sur notre santé ainsi que sur l'écart entre riches et pauvres. De là l'importance de mieux comprendre l'impact du milieu de vie sur notre état de santé. Les résultats de cette recherche viendront éclairer les plans d'aménagement de nos quartiers; ils serviront non seulement à mieux coordonner les efforts, mais aussi à améliorer les différents milieux de vie.

Par ailleurs, la portée de nos services à la communauté ne cesse de s'étendre. Nous avons entre autres, embauché une travailleuse de services d'approche multiculturelle chargée de répondre aux besoins des nouveaux arrivants isolés. Également, le RLISS de Champlain a approuvé le financement pour l'ajout de services en matière de soins de santé primaires à domicile pour aînés à faible revenu présentant des besoins complexes.

Au cours de ma première année, j'ai eu l'occasion de discuter avec des représentants élus et des intervenants clés sur la scène communautaire, notamment ceux de la Centretown Citizens' Community Association, de la Glebe Community Association, de l'African Diaspora for Canada et de Disabled and Proud ainsi que des gens d'affaires de la Bank Street Business Improvement Association (BIA) et des résidents qui s'occupent de Surveillance du voisinage. Ce qui m'a le plus frappé dans ces discussions, c'est l'engagement de chacun et de chacune à trouver des solutions sur la base de la collaboration.

Ce que je vois et j'entends depuis mon arrivée me confirme que la réputation du CSCC à titre d'organisme chef de fil, dirigé par un conseil d'administration inlassablement voué à la santé et au bien-être de toutes les collectivités que nous desservons, est bel et bien méritée. Je trouve remarquable l'équipe de professionnels du Centre qui travaille vraiment en collaboration, tant à l'interne qu'avec les nombreux partenaires de la collectivité. Et puisque j'ai le privilège de travailler avec des gens aussi passionnés de déterminer à faire une différence dans notre communauté, je ne crains aucunement les défis que nous réserve l'avenir et j'entends profiter de toutes les occasions pour faire rayonner notre CSCC!

Simone Thibault

Message de la présidente

La dernière année avec ses nombreuses transitions a été palpitante. Nous avons dit adieu à Marguarite Keeley et accueilli en juillet notre nouvelle directrice générale, Simone Thibault. Louise Tardif, ex-présidente du conseil, a terminé sa dernière année comme administratrice en juin, alors que notre trésorier, Yasir Naqvi, s'est retiré du conseil en octobre pour servir notre collectivité au parlement provincial.

L'instauration du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain continue d'être la principale source de changement pour notre Centre. Le dernier exercice financier marque notre première année complète à titre de membre du Réseau. Les RLISS sont en voie de transformer la prestation des soins de santé partout en province, et nous voulons faire en sorte que notre Centre soit pleinement en mesure de jouer son rôle au sein de ce nouveau réseau. Le conseil a adopté une approche proactive en vue de s'acquitter de ses responsabilités envers le RLISS. Il a donc constitué une équipe d'intervention chargée de s'assurer que les exigences en matière de gouvernance et de reddition de comptes soient respectées.

Lors d'une assemblée extraordinaire en août, le conseil a réaffirmé la participation du Centre avec des partenaires communautaires à des activités de réduction des méfaits. Nous encourageons les représentants élus, les responsables de l'application de la loi, les dirigeants municipaux et les citoyens à poursuivre le dialogue sur les programmes d'échange de seringues et d'inhalation sûre. Bien que nous ne partagions pas tous le même point de vue, nous reconnaissons tous l'existence d'un problème à la grandeur de la ville et la nécessité d'y remédier. Le Centre continuera d'agir de façon proactive, sur la base de la collaboration, afin d'améliorer la santé de la collectivité.

Par ailleurs, c'est notre Centre qui a servi à mettre en évidence l'excellent travail accompli par les centres de santé communautaire (CSC) de l'Ontario. Lors de son passage à Ottawa en septembre dernier, le ministre de la Santé, George Smitherman, en a profité pour visiter un centre de santé communautaire, le nôtre. Nous avons organisé sa visite et invité les directeurs généraux ainsi que les présidents de conseils des autres CSC d'Ottawa à y assister. Puis en novembre, c'est au Centre également que s'est déroulée la conférence de presse du gouvernement provincial annonçant la création du Conseil consultatif des services de santé en français.

L'organisme Santé des organismes communautaires Inc. (SOCI) a approuvé l'agrément du CSCC dans le cadre du programme Bâtir des organismes plus sains. SOCI évalue la qualité de la gestion des centres de santé et des services offerts par ceux-ci à la collectivité. Nous avons été reconnus en particulier pour l'accessibilité de nos services et notre évaluation des programmes. L'agrément témoigne de l'excellence continue de la prestation des programmes et des services par la direction et le personnel du CSCC. Je tiens à remercier tous ceux et

toutes celles qui ont préparé l'examen d'agrément et qui y ont participé.

Nous avons récemment prolongé notre cycle de planification à cinq ans pour mieux l'harmoniser avec celui du RLISS de Champlain. En décembre, nous sommes arrivés à mi-chemin de la mise en œuvre de notre plan triennal original. Nous sommes sur la bonne voie, soit celle menant au respect de nos engagements envers vous. Nous vous rendons compte de nos réalisations à la fin du cycle. Toutefois, les indicateurs et les statistiques ne peuvent brosser un portrait complet. La vraie mesure de notre réussite, c'est la contribution concrète de notre CSCC dans la vie des personnes.

Le Centre fait vraiment une différence dans la vie des gens. J'en suis un exemple vivant. Un diagnostic de cancer m'a profondément ébranlé sur les plans personnel, professionnel et social. Je me suis sentie seule, à la dérive sur un océan de peur et d'anxiété, et dépourvue de moyens. Ma bouée de sauvetage? Une annonce publiée dans un journal communautaire au sujet d'un cours de réduction du stress offert au CSCC. Les programmes sociaux et de santé du Centre m'ont aidée à reprendre ma vie en main et c'est comme cela qu'a commencé ma relation avec les centres de santé communautaire. Le personnel et les services m'ont tant impressionnée que je suis devenue bénévole. C'est pour moi un privilège de redonner au Centre et à la communauté en siégeant au conseil d'administration.

Le CSCC a aidé de nombreuses personnes de diverses façons. Ici, au Centre, chaque personne compte. L'an prochain, le Centre célébrera son 40e anniversaire. Imaginez tous les exemples vivants qui peuvent témoigner de la façon dont notre CSCC a changé leur vie! Il n'y a aucun doute dans mon esprit que les centres de santé communautaire jouent un rôle essentiel dans la santé de nos collectivités.

Catherine Caule



Fait saillants des programmes

Programme d'information sur le diabète

► Nous avons organisé en moyenne 20 groupes par mois. Les clients et leurs familles ont bénéficié de plus de 3 650 visites de suivi individuelles. Quelque 2 300 nouvelles personnes ont été desservies.

► Nous avons installé une équipe constituée d'une infirmière et d'une diététiste au Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway, ce qui porte à trois le nombre d'équipes travaillant de façon permanente à l'extérieur du Centre. On prévoit le déménagement d'une quatrième équipe, cette fois au CRC Overbrook-Forbes, dans le courant de l'année. Enfin, il se peut qu'un cinquième site soit aménagé à Barrhaven en 2009, en collaboration avec le CSC Pinecrest-Queensway.

► Nous avons poursuivi nos travaux auprès d'endocrinologues et de médecins de soins primaires de la collectivité, afin de faciliter les activités d'initiation à l'insuline réalisées par les praticiens en communauté. Environ 230 clients nous ont été référés par des médecins de soins primaires et des spécialistes. Il s'agissait de montrer à ces patients comment entreprendre et gérer leur insulinothérapie.

► Nous avons évalué les données relatives aux activités d'initiation à l'insulinothérapie qui se sont déroulées du 1er janvier au 31 décembre 2007.

► Notre collaboration avec le Réseau du diabète d'Ottawa s'est poursuivie. Celui-ci regroupe des hôpitaux de la région, le Centre d'accès aux soins communautaires, Santé publique Ottawa et l'Association canadienne du diabète ainsi que des médecins de famille et des endocrinologues œuvrant dans la collectivité comme dans des hôpitaux. Ainsi, nous avons coordonné les services et vu à ce que les diabétiques reçoivent les meilleurs soins possibles en temps opportun.

► Nous avons invité des représentants d'Équipes de santé familiale à se joindre au Réseau du diabète, ces derniers ayant reçu des fonds pour la prestation de services aux diabétiques dans la région Champlain. Nous avons siégé au comité de planification chargé d'organiser un « forum sur le diabète » en janvier 2008, dans le but de former un réseau du diabète pour tout le RLISS de Champlain.

► Notre collaboration avec des partenaires de la collectivité demeure tout aussi étroite, particulièrement avec les groupes multiculturels, afin d'aplanir les barrières qui bloquent l'accès aux soins de santé.

► De plus, nous avons commencé le processus de traduction en français de tous nos documents publics.

Soins de santé primaire

► Nos travaux en vue d'améliorer l'accessibilité aux soins primaires se sont poursuivis. Nous avons fait en sorte que les clients actuels obtiennent un rendez-vous en temps opportun; nous avons aussi créé de courtes listes d'attente à quelques mois d'intervalles pour mieux gérer les ressources et la demande. Cela a permis à 457 nouveaux clients d'avoir accès aux soins nécessaires.

► Nous avons évalué un projet pilote visant à tester l'efficacité d'une approche axée sur l'accès rapide pour la prise de rendez-vous. Les clients peuvent téléphoner l'avant-midi pour obtenir un rendez-vous et se présenter en après-midi. Cette méthode a donné de si bons résultats que d'autres médecins de l'équipe ont tôt fait de l'adopter aussi.

► En 2007, 50 clientes se sont présentées au CSCC pour obtenir des soins prénataux tardifs ou intrapartum. Notre praticienne en obstétrique a participé à la naissance de 40 bébés, dont 15 impliquant d'autres centres de santé et des groupes disponibles sur appel.

► Nous avons ouvert une clinique à l'intention d'immigrants et de réfugiés qui s'établissent dans le secteur desservi par le Centre. Aménagée au CSCC, cette clinique dispense des soins de santé primaires, des services sociaux et d'autres services de soutien touchant la nutrition et l'éducation sur la santé.

► Des médecins diplômés à l'étranger (MDE) ont à nouveau eu l'occasion d'observer nos travaux en clinique. Cela fait partie du processus qu'ils doivent suivre pour se préparer aux examens provinciaux servant à déterminer leur admissibilité à un programme de résidence en médecine familiale d'une durée de deux ans. Notre taux de réussite avec les MDE est très élevé.

► Notre CSCC demeure toujours un centre d'enseignement pour les résidents en médecine familiale qui participent à des stages de rotation de deux ans. Ces résidents travaillent sous la supervision de nos médecins.

► Nous avons formé un partenariat avec l'Abri d'urgence pour jeunes hommes sous l'égide du Bureau des services à la jeunesse. L'une de nos infirmières praticiennes se rend à l'abri une fois par semaine, afin de dispenser des soins médicaux.

► En collaboration avec d'autres organismes communautaires, nous assurons la prestation du Programme d'échange de seringues et d'inhalation sûre. Par l'entremise de ce programme de réduction des méfaits, des seringues propres et d'autres types de matériel sont distribués aux clients. Ce faisant, nous les initions à l'élimination sécuritaire de seringues usagées. Ces derniers reçoivent également du counseling sur la réduction des risques de la consommation et sont orientés vers différents services communautaires susceptibles de les aider à réintégrer les programmes de soins de santé et de services sociaux destinés à la population en général. On vise ainsi à réduire l'incidence du VIH/sida et d'autres maladies infectieuses telles l'hépatite C qui peuvent, à la longue, se révéler très coûteuses pour le système de soins de santé.

► Grâce à notre aide, 81 clients ont réussi à obtenir la documentation nécessaire à l'obtention d'une carte Santé. Par ailleurs, notre service de douche a servi à dépanner 60 clients.

► Sur la scène scolaire, nous avons continué de fournir des services de santé dans les écoles secondaires Glebe et Lisgar, et ce par l'intermédiaire de notre infirmière praticienne.

► Afin de répondre aux besoins de santé complexes de personnes âgées vulnérables, nous avons, de concert avec les autres centres de santé communautaire d'Ottawa et divers partenaires, remis au RLISS de Champlain une proposition dans le cadre de l'initiative « Vieillir chez soi ». Cela a conduit, en 2008, à l'amélioration de ce programme d'intervention en matière de soins primaires.

Programme de la petite enfance

► Nous avons continué d'assurer la prestation d'une gamme complète de services visant la santé et le bien-être de familles comptant des enfants de 0 à 6 ans. Entre autres initiatives, soulignons les services de soins prénataux et postnataux, le programme de visite familiale à domicile, la joujouthèque, le programme estival de sorties au parc et les programmes d'appui et d'éducation destinés aux parents.

► Nous avons travaillé en partenariat avec le YM-YWCA, Parents as Teachers Ottawa, les écoles publiques Elgin Street et Centennial, le Centre de la petite enfance d'Ottawa-Centre et l'Agence canadienne Mothercraft d'Ottawa-Carleton. Le but de nos efforts : faciliter l'accès des familles aux services et à l'information disponibles en communauté.

► Nous avons établi une nouvelle collaboration avec deux organismes, soit Partenariat en Éducation et le programme Ça mijote, dans le but d'améliorer le Programme de la petite enfance du CSCC.

► En coopérant avec Partenariat en Éducation ainsi que les écoles publiques Elgin Street et Centennial, nous avons pu offrir aux parents et à leurs enfants d'âge préscolaire l'atelier Bienvenue à la maternelle. Celui-ci donne aux enfants les ressources nécessaires leur permettant d'amorcer leur éducation formelle à la maison en se développant une base en alphabétisation. Pour leur part, les parents découvrent des stratégies pour bien utiliser les nouvelles ressources avec leur enfant à la maison.

► Nous avons lancé le programme Ça mijote à l'intention de femmes enceintes et de nouvelles mamans dont les bébés ont entre 0 et 6 mois. Animées par une infirmière, une diététiste et une éducatrice de la petite enfance, les activités visent à améliorer la santé et le bien-être des femmes enceintes vulnérables et de leurs bébés. Les participantes auront l'occasion de cuisiner et de manger des collations ainsi que des repas nutritifs, de nouer des relations avec des femmes dans la même situation et d'obtenir de l'information et un soutien en matière de rôle parental, de santé, d'allaitement maternel et de nutrition. Cette initiative est financée par le Programme canadien de nutrition prénatale de l'Agence de la santé publique du Canada.



Promotion de la santé communautaire

► Nous avons offert 46 groupes d'éducation en santé comportant la participation de 537 personnes. Ces groupes ont traité de sujets tels la réduction du stress, une saine alimentation, la cuisine en groupe, l'abandon du tabac et l'exercice physique pour personnes âgées.

► Nous avons reçu du ministère de la Santé un financement récurrent pour l'embauche d'une responsable de services d'approche multiculturelle. Celle-ci procure des services individuels d'intercession et de soutien aux nouveaux arrivants dans le secteur desservi par le CSCC. Entre autres, la responsable aide les clients à se prévaloir des services destinés à la population en général, entre autres en matière de logement, de soins de santé et de services sociaux. De plus, une gamme de services de soutien et d'activités éducatives sera offerte pour faciliter l'intégration de nouveaux arrivants à la société canadienne.

► Nous avons développé et mis en œuvre une initiative communautaire qui vise à réduire l'isolement et à accroître la visibilité des aînés GLBT dans le secteur de services qui leur est destiné. Dans le cadre de cette initiative, nous avons offert une formation psychosociale, et formé des partenariats afin de susciter un engagement commun envers l'amélioration des services aux aînés GLBT (p. ex. avec les services de soutien communautaire des Good Companions, Soins de longue durée Ottawa, la Coalition des services de soutien communautaire d'Ottawa, les Services du Triangle Rose et certains CSC d'Ottawa). Nous avons également proposé des activités d'approche destinées à favoriser une socialisation accrue d'aînés GLBT isolés, telles une sortie avec le groupe « Coming Out for Coffee », qui se réunit à l'épicerie Hartman, sur la rue Bank.

► Nous avons travaillé en partenariat avec les Good Companions, la Ville d'Ottawa, Santé publique Ottawa, le Centre de services Guigues, Salvaide, l'Équipe des aînés, Partenaires pour une vie saine et Active Ottawa Actif pour la production d'un DVD commercial intitulé À vos chaises! Prêt! Bougez. Ce DVD à l'intention d'aînés fragiles fait la démonstration d'exercices physiques accomplis à l'aide d'une chaise. Suivant son lancement officiel, le DVD sera traduit en six langues et disponible pour usage à domicile.

► En collaboration avec l'Ottawa Seniors Action Network (OSAN), nous avons élaboré une proposition de financement qui a mené à l'octroi d'une subvention de 25 000 \$ pour la réalisation d'un projet intitulé « Reaching Out to Seniors ». L'OSAN est un groupe d'aînés politiquement actifs qui, depuis 15 ans, revendiquent l'amélioration des conditions propices au soutien de la santé et de la sécurité des personnes âgées. Grâce à cette subvention, l'OSAN pourra mettre en place une modeste infrastructure en appui à ses activités, repérer systématiquement les problèmes les plus courants et accroître le nombre de ses membres.

► Nous avons offert des stages à des étudiants inscrits à des universités locales et à d'autres établissements, soit à une étudiante en maîtrise en service social, à une diététiste stagiaire, à une stagiaire affectée aux services aux aînés, et à quatre étudiantes provenant de la Faculté des sciences infirmières, de la Faculté d'éducation et de l'École de psychologie.

Services sociaux

► Nous avons mis en pratique diverses techniques de counseling auprès de particuliers, de couples et de groupes, y compris une nouvelle approche appelée psychologie positive, qui est axée sur l'art d'être heureux. Deux groupes en ont bénéficié au cours de la dernière année.

► Nous avons établi un site de dépistage anonyme du VIH nous permettant d'administrer un nouveau test, celui-ci beaucoup plus rapide (60 secondes seulement). Notre équipe a commencé à effectuer ce dépistage en collaboration avec le personnel infirmier en avril 2008.

► Nous avons poursuivi la prestation de programmes destinés à la collectivité GLBT, tels le groupe Arc-en-ciel. Celui-ci s'adresse aux parents gais et lesbiennes ainsi qu'à leurs enfants, et ses activités se déroulent sur une base mensuelle en collaboration avec Services à la famille Ottawa. D'autre part, nous avons constitué un groupe qui favorise les relations saines chez les lesbiennes, en collaboration avec le CSC Côte-de-Sable. D'autres programmes seront lancés au cours de la prochaine année.

► Notre collaboration avec des jeunes GLBTBQ s'est également poursuivie avec la dispensation de services de counseling à divers endroits dans la ville.

► Nous avons offert une formation en inclusion sociale des GLBT et présenté des exposés à ce sujet à de nombreux intervenants, dont 536 étudiants, des jeunes leaders de la collectivité, des fournisseurs de services et du personnel enseignant.

► Nous continuons à exercer un rôle de leadership auprès du GLBTTQ Youth Service Provider Network, tout en travaillant étroitement avec le Conseil scolaire public d'Ottawa-Carleton. Notre objectif en la matière est de créer, dans les milieux scolaires, des espaces plus sécuritaires et inclusifs pour les jeunes GLBTBQ.

► D'autre part, nous avons mis à la disposition de 80 personnes en moyenne par mois le service téléphonique Contact Ottawa (programme de boîte vocale).



● Programme LESA pour le traitement de la toxicomanie et du jeu problématique

● ► Nous avons planifié et présenté des ateliers portant sur le jeu problématique chez les aînés à l'échelle de la province, en partenariat avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale ainsi que l'Hôpital de Sault-Sainte-Marie.

● ► De concert avec l'Initiative de traitement de la toxicomanie (Ontario au travail), nous avons mis sur pied le « Challenges Group » (Groupe Défis). À l'heure actuelle, nous co-animons ce groupe qui cible des personnes de la rue âgées de 55 à 64 ans aux prises avec des problèmes de toxicomanie et(ou) dépendance à l'alcool.

● ► Nos interventions auprès de personnes âgées sans abri atteintes de troubles concomitants, dans le cadre d'ateliers en groupe, se poursuivent avec la collaboration de l'Association canadienne de la santé mentale.

● ► Avec le concours de deux bénévoles, nous avons offert des activités récréatives thérapeutiques. Les résultats obtenus en la matière démontrent qu'avec le temps, ce type d'intervention aide les clients à faire de petites améliorations continues.

● ► Nous avons réalisé plusieurs initiatives par l'entremise du Champlain Addiction Coordinating Body (CACB), y compris la mise sur pied d'un sous-comité sur les troubles concomitants, qui inclut aussi des membres du Réseau des Services de Santé Mentale du District de Champlain. Le LESA contribuera à la conception d'outils de dépistage universels et d'un répertoire de services.

● ► Nous avons terminé la rédaction d'un rapport d'évaluation de « l'évaluabilité » du programme et mis à jour le modèle logique qui éclairera la prise de décisions relatives à l'évaluation du programme.

● ► Nous avons supervisé les travaux d'une étudiante en maîtrise en service social de l'Université Carleton et d'une stagiaire dans le cadre du programme « Aide aux aînés ».



Équipes d'intervention du Conseil et comité consultatif du programme LESA

Équipe d'intervention chargée des communications et de la promotion des droits (EICPDI) : L'équipe a connu une année chargée. Sous la direction dynamique de son président, Jeff Morrison, l'EICPDI a fortement intercedé en faveur des collectivités en santé. Notamment, elle a appuyé un rapport intitulé *Are Schools Making the Grade?* qui traite des politiques d'alimentation en milieu scolaire au Canada. Entre autres initiatives, elle a participé aux délibérations de la Ville d'Ottawa en matière budgétaire; elle a appuyé la stratégie intégrée de la Ville en matière de drogues, y compris l'obtention d'un financement pour le programme d'inhalation sûre; elle a accru la sensibilisation à la santé mentale, aux toxicomanies et aux sans-abri. L'Équipe a participé aux consultations sur l'aménagement du parc Lansdowne, afin de faire valoir la notion de collectivités en santé où il fait bon vivre. Grâce à ses efforts, la population a été sensibilisée de diverses manières : publication de nombreux articles dans des journaux communautaires, envoi de lettres aux conseillers municipaux, y compris des rencontres avec ces derniers et l'organisation d'une réunion générale des candidats lors des élections ontariennes. Bravo à l'EICPDI, car grâce à elle, le CSCC a obtenu, lors de son examen d'agrément, une évaluation extrêmement favorable des normes relatives à la promotion des droits et à la sensibilité aux besoins de la collectivité. Et nous avons obtenu une note parfaite pour le module traitant des capacités communautaires! Merci à tous les membres de l'Équipe : Jeff Morrison, président, Hussain Al Ameri, Catherine Caule, Nathalie Debonville, Samuel Getachew, Christine Harmston, John Julian, Hilary Myron, Carol Silcoff, Michael Smith et Andrew Taylor.

Équipe d'intervention chargée de la formation liée aux activités du conseil (EIFAC) : en prévision de notre examen d'agrément, l'EIFAC a terminé la révision des politiques du conseil et des règlements du Centre. Grâce notamment à ces préparatifs, le CSCC a obtenu un agrément complet en janvier 2008. L'Équipe a réalisé, entre autres, l'autoévaluation du conseil, appuyé la révision de la trousse d'orientation des administrateurs, réévalué le programme de mentorat pour les nouveaux membres du conseil, et géré le processus de mise en candidature pour notre assemblée générale annuelle. Merci aux membres de l'EIFAC : Brenda Emerson, présidente, Rebecca Husband, Marita Killen et Alex Roussakis, pour un travail bien accompli.

Équipe d'intervention RLISS de Champlain (EIRLISSC) : étant donné la création du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain, le CSCC a formé une équipe d'intervention chargée de se tenir au courant des développements en la matière. Celle-ci est également appelée à conseiller le conseil d'administration et le personnel du Centre sur les questions relatives au RLISS. La nouvelle équipe a réalisé des recherches et présenté au conseil un dossier d'information à jour sur les activités et les orientations stratégiques du RLISS de Champlain. En compagnie de nos partenaires de la CSC, des membres du conseil et de la haute direction ont participé à plusieurs initiatives du RLISS, afin de faire valoir l'approche des soins intégrés à l'échelle du système de santé. Merci à Eva Kiess, présidente, Hussain Al Ameri, Catherine Caule, Diane Caulfeild, Brenda Emerson, Donald Shultz, Carol Silcoff, Michael Smith et Terri White Lobsinger pour leur précieuse contribution.

Comité consultatif du programme LESA: Au cours de la dernière année, le Comité a offert des conseils sur l'état de préparation du programme et sur son potentiel en matière d'évaluation. Celui-ci est intervenu également sur le mémoire présenté dans le cadre de l'initiative « Vieillir chez soi » du RLISS de Champlain, en plus de transmettre des informations sur les services offerts aux aînés par les organismes. Merci à ces organismes communautaires et aux membres qui ont bien voulu contribuer leur savoir et leur savoir-faire au Comité.

Remerciements spéciaux

Nous tenons à témoigner notre appréciation sincère à nos nombreux bénévoles qui ont contribué temps, talents et énergie au CSCC et à la communauté au cours de la dernière année. Ces personnes ont œuvré dans les secteurs suivants : soutien administratif, conseil d'administration, équipes d'intervention, programme « Community Faces », cliniques de vaccination contre la grippe, Club de devoirs, Boîte verte, Centre de jour pour parents-enfants, groupe des hommes et sorties du programme LESA, thé et groupe d'exercice pour les personnes âgées, programme estival de sorties au parc et d'excursions familiales, Centre de jour pour les enfants en santé et programme « Femmes de toutes les cultures ».



Plan stratégique 2006-2009 - Rapport d'étape

Soins de santé primaires intégrés, excellents et complets

Élaborer des partenariats innovateurs et offrir des programmes et des services qui traitent des déterminants de la santé selon une approche interdisciplinaire, afin de rejoindre un plus grand nombre de personnes au sein de la communauté, d'améliorer l'intégration des services et d'accroître la collaboration en la matière.

► Nous avons lancé un projet pilote avec le Centre de santé-sexualité (Santé publique Ottawa), le Comité du sida d'Ottawa, les Services du Triangle Rose, le Bureau des services à la jeunesse, le CSC Somerset Ouest et la Gay Men's Wellness Initiative, afin d'offrir des services conformes à la culture en matière de dépistage et de traitement des infections transmises sexuellement, un service de dépistage anonyme du VIH ainsi qu'une programmation complémentaire qui améliore le mieux-être et développe une conscience collective au sein de la communauté des hommes gais.

► En partenariat avec la Maison d'accueil du Centre catholique pour immigrants, nous avons ouvert une clinique à l'intention de néo-Canadiens, en particulier les réfugiés. Celle-ci fonctionne selon un nouveau modèle de soins que nous avons conçu spécifiquement pour aplanir les barrières.

► Nous avons sensibilisé plusieurs Équipes de Santé familiale et une équipe de cardiologues à l'initiation à l'insulinothérapie, afin d'améliorer la communication de l'information sur le diabète et de favoriser la prise en charge chez les clients.

► Avec l'aide d'un psychiatre, nous avons élaboré un modèle de partage des soins de santé mentale pour les clients de diverses équipes, notamment celles qui œuvrent auprès des sans-abri.

► Nous avons dressé un répertoire de 40 initiatives du CSCC qui démontrent une pratique intégrée.

► Nous avons lancé une programmation conjointe avec le programme Ontario au travail, afin de fournir de meilleurs services à un groupe de la population, notamment les personnes âgées de 50 à 55 ans, qui ne recourent pas aux services de toxicomanie.

Réagir aux besoins de la collectivité

Aider à renforcer les capacités des membres de la communauté afin d'améliorer la santé de leur communauté.

► Nous avons favorisé et bonifié des partenariats avec des organismes d'aide aux immigrants dans le cadre de plusieurs initiatives. En voici des exemples : le projet « Voisin-es, ami-es et familles » avec les Services pour femmes immigrantes d'Ottawa et le LAZO, qui s'occupe des problèmes de violence familiale dans les communautés hispanophones; la collaboration avec l'Organisme Communautaire des Services aux Immigrants d'Ottawa dans le cadre du programme « Community Faces » qui s'adresse aux enfants immigrants et réfugiés de 6 à 12 ans; un partenariat avec le Centre catholique pour immigrants relativement à la clinique destinée aux néo-Canadiens.

► Nous avons obtenu le financement pour la création d'un poste à plein temps, celui de travailleuse des services d'approche multiculturelle, qui aide les nouveaux arrivants à accéder aux différents systèmes canadiens.

► Nous avons prêté appui à l'Ottawa Seniors Action Network (OSAN) pour que ce réseau obtienne des fonds destinés à son infrastructure en vue d'augmenter le nombre de ses membres et d'accroître sa capacité d'agir sur les problèmes de santé des personnes âgées.

► Nous avons collaboré avec des organismes voués aux aînés pour accroître leur capacité d'offrir des services conformes à la culture des personnes GLBTBQ.

► Nous avons fourni les services d'une infirmière praticienne à l'abri du Bureau des services à la jeunesse.

Santé de l'organisation/mise en valeur du potentiel

Offrir un environnement avec l'espace, les systèmes et les politiques appropriés qui est doté d'une direction et d'un leadership forts et durables, afin d'appuyer le perfectionnement et le bien-être de tous les employés et bénévoles.

► Nous avons continué d'offrir des occasions de perfectionnement en leadership aux superviseurs et au personnel. Nous avons conçu un outil d'évaluation des compétences qui fait l'objet d'un projet pilote, et servira à orienter les futures activités de perfectionnement.

► Conscients des nombreux talents au sein de notre collectivité, nous avons cherché à favoriser les occasions enrichissantes de bénévolat. Nous avons commencé à modifier le processus de planification des programmes pour y intégrer des membres bénévoles pouvant contribuer à l'amélioration de la prestation de services.

► Les résultats du sondage réalisé auprès des employés font état d'une amélioration importante en ce qui touche les outils de travail. En général, les constatations sont très positives, bien que certains aspects doivent faire l'objet d'une étude plus poussée. Dans l'ensemble, les taux de satisfaction professionnelle demeurent élevés.

► Nous avons amorcé une inspection de l'édifice et une étude des installations, y compris l'élaboration d'un plan fonctionnel, afin d'évaluer l'état actuel des locaux et de planifier pour l'avenir.

Assurer l'imputabilité

Mettre l'information en pratique et présenter des résultats attestés afin de fournir des programmes et des services aussi adaptés qu'efficaces.

- ▶ Nous avons obtenu l'agrément complet grâce au respect de toutes les normes de pratique obligatoire et en surpassant les normes de pratiques exemplaires.
- ▶ Nous avons rédigé un rapport intitulé CCHC: Working Collaboratively to Meet LHIN Priorities et l'avons présenté à la présidente du conseil d'administration et au chef de la direction du RLISS de Champlain.
- ▶ En compagnie d'autres centres de santé communautaire, nous avons participé à des initiatives destinées à produire, à l'intention de nos bailleurs de fonds et des CSC, des données qui seront utiles à des activités de planification dans notre secteur.
- ▶ Le plan stratégique du CSCC comporte des énoncés relatifs aux résultats. Ces derniers seront évalués à la fin du cycle de planification.

Systemes de santé et changement de politique

Revendiquer la transformation des soins de santé primaires, les enjeux communautaires et de saines politiques publiques dans le but de promouvoir le modèle de soins du CSC.

- ▶ Durant les élections ontariennes, nous avons transmis des messages clés sur la deuxième étape du système de santé public par l'entremise des activités de l'Association des centres de santé de l'Ontario.
- ▶ Nous avons appuyé la conception d'un logo et d'un slogan nouveaux pour accroître la visibilité des centres de santé communautaire en Ontario.
- ▶ Nous avons fortement intercédé en faveur des collectivités en santé. Nous avons appuyé des politiques sur la nutrition en milieu scolaire, milité pour une stratégie intégrée en matière de drogues, sensibilisé les gens aux problèmes liés à la santé mentale, aux toxicomanies et aux sans-abri, et fait la promotion de l'établissement de collectivités en santé où il fait bon vivre dans le cadre de consultations sur le réaménagement du parc Lansdowne.



Rapport financier

Aux membres du Centre de santé communautaire du Centre-ville Inc.

Nous avons vérifié les états financiers du Centre de santé communautaire du Centre-ville Inc. pour l'exercice clos le 31 mars 2008, et avons émis notre rapport sans restrictions en date du 23 mai 2008. Notre vérification englobait les états sommaires de la situation financière et des résultats et des fonds non-dépensés ci-joints et a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. À notre avis, les sommaires financiers ci-joints résument fidèlement l'information comprise dans les états financiers que nous avons vérifiés.

Welch LLP
Comptables agréés
Ottawa (Ontario)
le 23 mai 2008

État de la situation financière

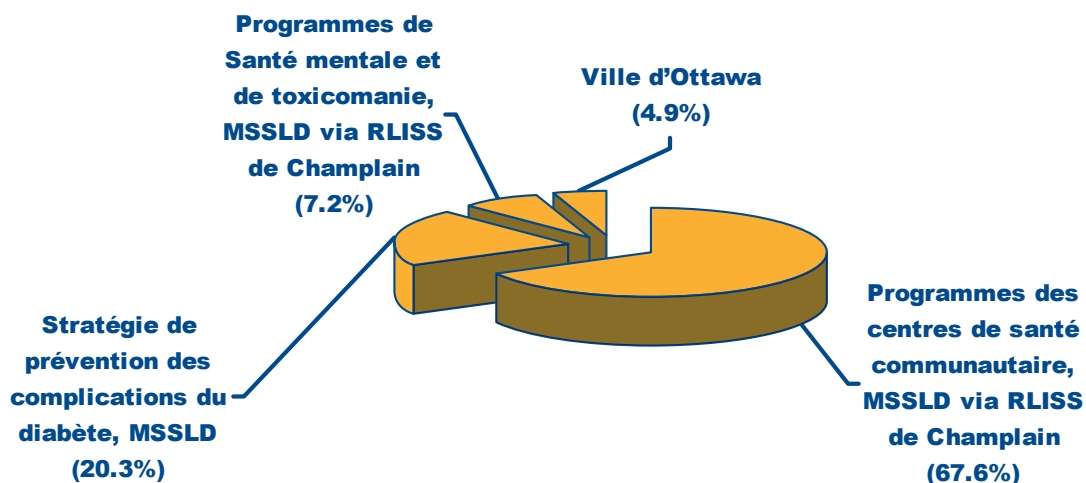
31 mars 2008

	2008	2007
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse et liquidités	1 289 853 \$	1 755 614 \$
Débiteurs et frais payés d'avance	<u>227 274</u>	<u>257 865</u>
	1 517 127	2 013 479
Investissements	621 689	
Immobilisations	<u>830 100</u>	<u>866 853</u>
Total de l'actif	2 968 916 \$	2 880 332 \$
PASSIF ET FONDS		
Passif à court terme		
Comptes fournisseurs et frais courus	918 916 \$	736 481 \$
Remboursable aux gouvernements	365 397	560 260
Revenu différé	<u>145 520</u>	<u>98 742</u>
	1 429 833	1 395 483
Subventions en capital différées	830 100	866 853
Fonds non-dépensés	<u>708 983</u>	<u>617 996</u>
Total du passif et des fonds	2 968 916 \$	2 880 332 \$

État des résultats et des fonds non-dépensés pour l'exercice clos le 31 mars 2008

	2008	2007
Soutien financier		
Subventions	7 673 149 \$	7 274 244 \$
Intérêts	55 475	44 031
Dons	6 280	22 148
Autre	105 267	98 023
Amortissement des subventions différées	<u>204 713</u>	<u>175 493</u>
	8 044 884	7 613 939
Dépenses		
Salaires et avantages sociaux	6 097 478	5 601 332
Programmes	634 151	691 556
Frais d'occupation	803 612	754 428
Frais généraux et administratifs	51 438	45 213
Amortissement des immobilisations	<u>204 713</u>	<u>175 493</u>
	7 791 392	7 268 022
Excédent du soutien financier sur les dépenses avant les articles ci-dessous	253 492	345 917
Viré au revenu différé - opérations	(46 778)	(29 433)
Montant remboursable aux agences de financement	<u>(115 727)</u>	<u>(249 328)</u>
Excédent du soutien financier sur les dépenses	90 987	67 156
Fonds non-dépensés au début de l'exercice	617 996	550 840
Fonds non-dépensés à la fin de l'exercice	708 983 \$	617 996 \$

Sources de subventions reçues



Partenaires communautaires

Le CSCC veut souligner la contribution de nos nombreux partenaires communautaires et les remercier de leur efforts.

- * Abbotsford Seniors' Centre
- * Aide juridique Ontario
- * Aide Logement
- * Alimentation Juste
- * Association canadienne du diabète
- * Associations communautaires
- * Association canadienne pour la santé mentale
- * Association de locataires aînés
- * Breast Cancer Action
- * Burmese Community Service of Ottawa
- * Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa
- * Bytown Urban Gardens
- * Université de Carleton
- * Centennial Public School
- * Central Ottawa Family Health Network
- * Centre 507
- * Centre Bethany
- * Centre Bronson
- * Centre catholique pour immigrants - Ottawa
- * Centre d'accès aux soins communautaires d'Ottawa
- * Centre d'entreprises YMCA-YWCA
- * Centre de dépannage alimentaire du Centre-ville
- * Centre de formation et de consultation - Ville d'Ottawa
- * Centre de recherche sur les services communautaires-Université d'Ottawa
- * Centre de santé Élisabeth Bruyère
- * Centre de santé Perley et Rideau pour anciens combattants
- * Centre de santé-sexualité, Ville d'Ottawa
- * Centre de services Guigues
- * Centre de toxicomanie et de santé mentale
- * Centre de traitement pour enfants d'Ottawa
- * Centres communautaires
- * Centre communautaire Glebe
- * Centre Youville
- * Centretown Citizens Ottawa Corporation
- * Champlain Addiction Coordinating Body
- * Coalition des Centres de ressources et de santé communautaires d'Ottawa
- * Comité consultatif du Diabète
- * Comité du SIDA d'Ottawa
- * Conseil de planification sociale d'Ottawa
- * Conseil sur la sécurité alimentaire d'Ottawa
- * Contact Ottawa
- * Coopérative de buanderie de Centre-ville
- * Coordination Committee for Seniors Services
- * Cornerstone
- * Dancers' Equal Rights Association (DERA)
- * Dispensateur de services de lutte contre la toxicomanie
- * Downtown Ottawa Garden
- * Églises communautaires
- * Elgin Street Public School
- * Entraide Budgétaire
- * Équipes mobiles d'évaluation gériatrique
- * Frontier College
- * GLBTQ Youth Service Providers Network
- * Good Companions Seniors' Centre
- * Hôpital de jour francophone
- * Hôpital d'Ottawa
- * Hôpital Montfort
- * Hôpital Royal d'Ottawa
- * Hôpital Saint-Vincent
- * Immigrant Women's Services of Ottawa
- * Journaux communautaires
- * LAZO
- * La Source
- * Le conseil sur le vieillissement, Ottawa
- * Le réseau des centres de santé communautaires de l'est de l'Ontario
- * Nanny Goat Hill Community Garden
- * Nourissons en santé, enfants en santé
- * Ontario Early Years Centre Ottawa
- * Centre Canadian Mothercraft of Ottawa-Carleton
- * Options Bytown- Corporation de logement sans but lucratif
- * Organisme communautaire des services aux immigrants d'Ottawa
- * Ottawa-Carleton District School Board
- * Ottawa Chinese Community Service Centre
- * Ottawa Rape Crisis Centre
- * Ottawa Salus
- * Ottawa Seniors Action Network
- * Ottawa Women's Credit Union
- * Partenaire franco-santé - sous comité aînés
- * Partenaires religieux
- * Premiers mots
- * Programme de la petite enfance - Ville d'Ottawa
- * Programme Périnatal d'éducation canadienne
- * Programme régional d'évaluation gériatrique
- * Projet de santé urbaine d'Ottawa
- * Réseau immigré de santé de Champlain
- * Rooming House Information Exchange Network
- * St-Joe's
- * St-Mary's Outreach Centre
- * Saint Patrick Adult School
- * Santé et crise sociale - Ville d'Ottawa
- * Services de gestion familiale - Ville d'Ottawa
- * Services à la famille Ottawa
- * Service de police d'Ottawa
- * Services psychogériatrique communautaires d'Ottawa
- * Service familial catholique d'Ottawa
- * Services du Triangle Rose
- * Services pour enfants YMCA-YWCA
- * Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa
- * Société canadienne du Cancer
- * Société canadienne pour les Physiologistes d'Exercice
- * Société de logement communautaire d'Ottawa
- * The Olde Forge Community Resource Centre
- * United Way - Centraide
- * Ville d'Ottawa - Services communautaires et de protection
- * Winter Warmth
- * Yet Keen Chinese Seniors' Centre
- * Y's Owl McLure Cooperative Centre
- * Young Single Parents