



Centretown Community
Health Centre

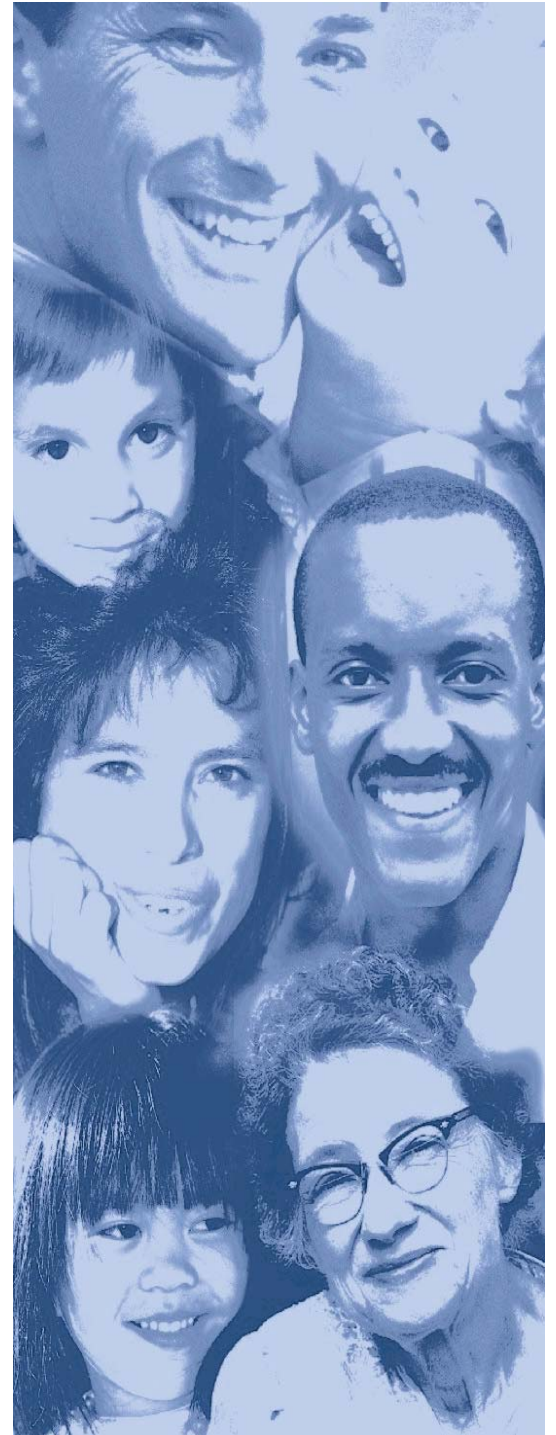
Centre de santé
communautaire du Centre-ville



Rapport annuel 2010



Les centres de santé
communautaire en Ontario



Le conseil d'administration

Présidente: Marita Killen
Vice-président: Alex Roussakis
Trésorière: Rebecca Husband
Secrétaire: John Julian

Diane Caulfeild
Eva Kiess
Sara Lyons
Mado Mushimiyimana*
Mike Perry
Holly Ralph
Angela Saunders*
Donald Shultz
Racheal Strong
Holly Wagg

*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 présidente et de la directrice générale

● Notre année a commencé sous le signe de la réflexion et de la régénération. Le CSCC a célébré son 40e anniversaire par une fête de rue à laquelle ont participé plus de 300 membres de la collectivité ainsi que d'anciens membres du conseil et employé(e)s. Ce fut une belle occasion de reconnaître l'évolution du Centre au cours des 40 dernières années et notre fidélité à nos racines, celles d'un modèle communautaire qui élimine les obstacles à l'accès et qui intercède fermement auprès des collectivités qu'il dessert.

● Au cours des 12 derniers mois, le CSCC s'est affairé activement à sensibiliser les décideurs, les dirigeants communautaires et les politiciens aux enjeux liés à la santé et à l'équité dans ce domaine. Tout au long de l'année, nous avons rencontré nos représentants locaux, soit le député fédéral Paul Dewar, le député provincial Yasir Naqvi et les conseillers municipaux Clive Doucet et Diane Holmes. Nous leur avons fait part d'enjeux touchant les collectivités et les clientèles desservies par le CSCC. Des initiatives d'approche ont été réalisées dans nos trois quartiers (le centre-ville, le Glebe et le Vieil Ottawa-Sud), afin de communiquer les données de l'Étude de quartiers d'Ottawa, de sorte que nous puissions ensemble tirer profit de stratégies visant à améliorer la santé de nos collectivités.

● Localement, nous avons participé activement aux consultations sur le projet Lansdowne Live en faisant ressortir les facteurs qui soutiennent une collectivité en santé. Nous avons rencontré régulièrement le Service de police d'Ottawa et Santé publique Ottawa pour aborder des dossiers d'intérêt mutuel.

● C'est excitant et motivant de voir que le conseil et le personnel ne sont pas les seuls à faire de l'intercession. Les membres de la collectivité sont, eux aussi, de la partie. Notre plan stratégique met l'accent sur le développement de dirigeants communautaires et celui des capacités de la collectivité. Nous constatons des résultats positifs grâce à notre programme de bénévolat, grâce à l'initiative « Une ville pour toutes les femmes », qui porte sur l'engagement civique, et grâce à "Older Seniors Action Network" (OSAN), dont les membres intercèdent auprès de tous les paliers de gouvernement au sujet du logement abordable, entre autres dossiers.

● Nous avons pu nous assurer d'une forte présence visuelle à Ottawa, l'an dernier. La station d'Ottawa de la CBC a parlé de notre service en toxicomanie et au jeu compulsif (LESA) dans une série de quatre reportages qui s'intitulaient "Gambling — High Stakes" et qui retraçait les 10 ans de l'introduction des machines à sous dans la ville. Cet hiver, la clientèle d'OC Transpo a pu voir des annonces concernant le programme d'éducation sur le diabète. Enfin, la clientèle du CSCC a pu exprimer son opinion sur l'équité en santé en participant à un film documentaire dont la première a eu lieu lors de la Journée de la santé communautaire.

La population est devenue plus sensibilisée aux centres de santé communautaire (CSC) à Ottawa lorsqu'ils sont devenus des centres d'évaluation de la grippe durant l'éclosion de H1N1. À la demande de la Ville, nous avons pu modifier nos centres rapidement pour réagir à la pandémie.

En 2009-2010, les efforts du CSCC ne sont pas passés inaperçus. Cette reconnaissance provient d'une variété de sources:

- ◆ Le Centre de santé communautaire du Centre-ville a reçu un certificat de reconnaissance du Dr Isra Levy, médecin chef en santé publique, et du Dr Robert Cushman, chef de la direction du RLISS de Champlain. Il l'a obtenu pour sa collaboration exceptionnelle à la mise en œuvre du plan de lutte d'Ottawa contre la pandémie et pour son aide, de concert avec ses CSC homologues, à l'évaluation et au traitement de plus de 3 000 résidentes et résidents d'Ottawa pendant la pandémie de grippe H1N1 de 2009.
- ◆ L'Association canadienne du diabète a remis son prix du partenariat exceptionnel au Programme communautaire d'éducation sur le diabète d'Ottawa.
- ◆ Le programme de la Petite Enfance a reçu le Prix du Livre Suzanne Pinel.
- ◆ En 2010, le comité directeur de l'Étude de quartiers d'Ottawa, au sein duquel le CSCC joue un rôle de premier plan, a obtenu le Prix de bâtisseur communautaire de l'année remis par Centraide Ottawa dans la catégorie « Influencez ».
- ◆ Sharon Evans, infirmière itinérante dévouée qui travaille au CSCC depuis plus de 25 ans, a fait l'objet de plusieurs nominations et a reçu le prix « Héros-Héroïne à la maison », que le Centre d'accès aux soins communautaires de Champlain remet en hommage à des aidants naturels.

Toujours sur le thème de la reconnaissance, le RLISS a recommandé que le CSCC soit désigné Centre de coordination régional de lutte contre le diabète pour la région de Champlain. Il a notamment justifié sa décision en signalant le savoir-faire du Centre en matière d'éducation sur le diabète à l'échelon local et son expérience de travail en partenariat avec tous les éléments du système de surveillance du diabète et des maladies chroniques. Le RLISS a également fait ressortir notre travail auprès de diverses communautés culturelles, grâce à des services multilingues, et notre prise en compte des besoins particuliers des francophones. Nous saluons cette occasion de poursuivre notre collaboration avec nos partenaires afin que tous les diabétiques puissent avoir accès, aussi harmonieusement que possible, à de l'information et à des soins dans la région de Champlain.

Le partenariat est un thème récurrent au CSCC. Nous sommes conscients que toute amélioration des services est directement liée à nos solides relations de travail. En voici des exemples : l'expansion du programme d'éducation sur le diabète, le renforcement de la capacité des programmes destinés aux aîné(e)s à mieux servir la communauté GLBT et le financement durable des services d'approche pour les aîné(e)s au chapitre des soins primaires. Ces résultats auraient été impossibles sans l'engagement et le travail de nos partenaires.

Il importe de souligner que la reconnaissance la plus importante provient des usagers de nos services. Nous sommes fiers de révéler qu'ils appuient fortement le CSCC, selon notre plus récent sondage sur la satisfaction de la clientèle.

Marita Killen
Présidente



Simone Thibault
Directrice générale



« C'est un centre très bien organisé. Les gens sont très bienveillants et serviables. » — Commentaire de la clientèle

Fait saillants des programmes

Programme d'information sur le diabète

Orientation stratégique et partenariats

► Le Programme a offert des services de prise en charge du diabète à 3 cabinets de soins primaires : l'Équipe de santé familiale Carleton Ouest, l'Équipe de santé familiale Clarence-Rockland et un cabinet exploité par un seul médecin au sud d'Ottawa.

► Il a collaboré étroitement avec le Champlain Diabetes Strategy Advisory Committee, afin d'examiner les besoins du système et de dégager un consensus parmi les parties prenantes sur les recommandations en matière d'expansion des services qui permettront d'améliorer les soins aux diabétiques.

► En 2010, il a reçu le prix du partenariat exceptionnel de l'Association canadienne du diabète.

Fait saillants du programme

► Le nombre de nouveaux clients a augmenté d'environ 65 p. 100 par rapport à l'an dernier. Ainsi, 3 099 clientes et clients ont été desservis, il y a eu 401 initiations à l'insuline, 288 groupes ont été constitués et plus de 8 500 visites individuelles ont été effectuées.

► Le Programme compte une autre équipe constituée d'une infirmière autorisée et d'une diététiste. Ces ressources supplémentaires serviront à mieux appuyer les cabinets de soins primaires pour la prise en charge du diabète, en partenariat avec des endocrinologues de la collectivité.

► Deux nouveaux emplacements ont été ouverts, l'un au Centre de ressources communautaires Overbrook-Forbes et l'autre au Centre de santé communautaire satellite Sud-Nepean, à Barrhaven.

► Nous avons offert des programmes à la clientèle dans la collectivité, dans des maisons de retraite, dans des organismes communautaires et à d'autres endroits, afin de lever les obstacles à l'accès.

► Nous avons continué de nouer des relations avec les refuges et les haltes-accueils et de collaborer avec des organismes communautaires œuvrant en santé mentale, afin de joindre une clientèle à risque élevé.

► Nous avons consolidé nos relations avec les communautés culturelles grâce à plus d'activités d'approche.

► Nous avons amélioré les activités « d'évaluation des risques » de manière à joindre les populations très vulnérables. À cette fin, nous avons repéré et peaufiné des outils en collaboration avec le Champlain Diabetes Network, Santé publique Ottawa et l'Association canadienne du diabète.

Soins de santé primaire

Faits saillants du programme

► Nous avons poursuivi notre travail d'amélioration de l'accessibilité aux soins primaires en donnant à la clientèle existante la chance d'obtenir des rendez-vous en temps opportun et en grossissant la liste totale des clients. Ainsi, environ 400 personnes de plus ont pu recevoir des services médicaux.

► Nous avons continué la réalisation d'un projet pilote visant à tester l'efficacité d'une approche axée sur l'accès rapide et libre en vue de la prise de rendez-vous pour des soins médicaux. Les clients peuvent téléphoner l'avant-midi pour obtenir un rendez-vous l'après-midi. Cette méthode a donné de si bons résultats que d'autres médecins de l'équipe l'ont adoptée.

► Nous avons participé aux activités du Partenariat de l'amélioration de la qualité et de l'innovation (PAMQI) avec 54 autres organismes ontariens, soit des équipes de santé familiale et d'autres CSC. L'équipe du PAMQI du CSCC s'est concentrée sur l'amélioration des soins aux diabétiques, du dépistage colorectal, de l'accès et de l'efficacité administrative.

► En 2009, 57 clientes se sont présentées au CSCC pour obtenir des soins prénataux tardifs ou intrapartum. Nos obstétriciennes ont, cette année, participé à la prestation de soins prénataux ou intrapartum à 90 clientes ainsi qu'à l'accouchement de 16 clientes du CSC du Centre-ville et de 36 clientes du groupe d'obstétrique.

► Nous avons continué d'offrir une clinique à l'intention de familles d'immigrants et de réfugiés qui s'établissent dans le secteur desservi par le Centre. Aménagée dans celui-ci, la 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.

► Le CSCC demeure toujours un centre d'enseignement. Deux résidents en médecine familiale participent à des stages de rotation de deux ans.

► Grâce à notre aide, de nombreux clients ont réussi à obtenir la documentation nécessaire pour se procurer une carte Santé. Par ailleurs, notre service de douche a permis de dépanner d'autres clients.

► Nous avons continué de fournir des services de santé dans les écoles secondaires Glebe et Lisgar, et ce, par l'intermédiaire d'une de nos infirmières praticiennes.

► En septembre, l'équipe d'intervention auprès des itinérants a organisé le premier barbecue annuel de sensibilisation urbaine dans le parc.

► Nous avons collaboré avec les centres de santé communautaire d'Ottawa et d'autres partenaires afin de répondre aux besoins complexes de personnes âgées vulnérables qui vivent chez elles et requièrent des soins de santé primaires. Le CSCC s'est associé avec succès avec le CSC du sud-est d'Ottawa pour la mise en œuvre du programme « Services d'approche des soins primaires aux personnes âgées vulnérables — Vieillir chez soi ». Le personnel du CSCC qui prend part au programme a offert des services à plus de 200 aîné(e)s l'an dernier.

Promotion de la santé communautaire et le programme de la petite enfance

Orientation stratégique

► Nous avons mis en œuvre le programme « Vivre une vie saine avec une maladie chronique ». Offert par des centres de santé communautaire et d'autres fournisseurs de services du RLISS de Champlain, ce programme d'autogestion constitue un important volet de la gamme de services de prévention et de prise en charge des maladies chroniques.

► Nous avons terminé la transformation de la Coopérative de buanderie en organisme sans but lucratif indépendant.

► Nous avons collaboré avec des centres de la petite enfance de l'Ontario et des organismes communautaires afin de recommander la mise en place de carrefours communautaires Meilleur départ dans le centre-ville et le Glebe.

► Nous avons appuyé la participation de dirigeants communautaires à des consultations sur des politiques (le Plan directeur des loisirs et le budget de la Ville, le logement abordable à l'échelle provinciale).

Faits saillants du programme

► Nous avons élaboré et mis en œuvre un nouveau programme communautaire intitulé « Vivre avec le stress », afin d'élargir la gamme de programmes de réduction du stress offerts par le Centre.

► Dans le contexte des célébrations de la Journée de l'alphabétisation familiale, nous avons demandé et reçu le Prix du Livre Suzanne Pinel, dont le montant a servi à l'achat de livres pour enfants à l'intention des participantes aux programmes Carrefour Grossesse, Ça mijote!

► Nous avons renforcé les programmes destinés aux enfants et aux familles : « J'aime cuisiner », « Cuisinez à partir de la Boîte verte », les programmes « Seul à la Maison » et « Sensibiliser aux dangers de la rue » du Conseil de Sécurité d'Ottawa, des activités familiales avec la Wii et des jeux de société.

► Nous avons offert une gamme de programmes de prévention et de prise en charge des maladies chroniques pour des adultes, notamment des aîné(e)s. Ils portaient sur l'alimentation saine, l'activité physique, la réduction du stress, le renoncement au tabac et la diminution de l'isolement.

► Nous avons consolidé nos relations avec les entreprises et les fournisseurs de services locaux au moyen d'un exercice d'engagement communautaire.

► Nous avons amélioré les services aux nouveaux arrivants par des initiatives d'approche auprès du refuge pour femmes Le Pilier; par la réalisation, en partenariat, de programmes destinés aux personnes âgées isolées par l'entremise de « Loisirs pour les aîné(e)s de toutes les cultures »; par des mesures semblables à l'intention d'enfants qui viennent d'arriver au pays «Community Faces»;

par la prestation de services de counseling en établissement par l'intermédiaire du personnel de l'OCISO qui travaille au CSCC.

► Nous avons continué d'offrir une formation en sensibilisation aux réalités des GLBT aux secteurs des services de soins de longue durée et de soutien à domicile d'Ottawa.

► Nous avons habilité des résidants à participer activement à des initiatives communautaires, municipales et provinciales.

► Nous avons soutenu des groupes d'entraide et de sensibilisation communautaire.

Exemples de partenariats

► Des aliments pour tous : élaboration, par la collectivité, de recommandations en faveur d'une politique de sécurité alimentaire pour Ottawa (Just Food, Université d'Ottawa et Coalition des centres de santé et de ressources communautaires).

► Personnes en santé, collectivités en santé : accès accru des membres des Premières nations, des Métis et des Inuits à la Boîte verte (Université d'Ottawa, Boîte verte d'Ottawa, Wabano, Minwaashin Lodge).

► Collaboration étroite avec des organismes spécialisés en établissement pour la prestation de programmes à l'intention de groupes, de services d'approche et de conseils (SFIO, OCCSC, OCISO, CIC).

► Outil d'évaluation de l'impact des services sur la pauvreté: élaboration d'un outil d'évaluation de l'incidence des programmes et des services sur les enfants, les jeunes et les familles pauvres. L'outil est considéré comme un moyen de changer les perceptions des gens et des organismes à l'égard de la pauvreté (Réseau de santé des enfants et des adolescents de l'est de l'Ontario).

► Coalition pour la promotion de la santé des aînés (Ville d'Ottawa, The Good Companions, Santé publique, Équipe d'action auprès des aînés, Centre de services Guigues, Partenaires pour une vie saine, Active Ottawa Actif, autres).

► Collaboration avec les partenaires des programmes de la Petite Enfance afin de faciliter l'accès des familles à des services et à des renseignements dans notre collectivité (Parents as Teachers Ottawa, Elgin Street Public School, Centennial Public School, Centre de la petite enfance de l'Ontario Ottawa-Centre, Mothercraft Ottawa, Premiers mots, Santé publique Ottawa).

Services de santé mentale et dépendance

Orientations stratégiques et partenariats

- ▶ Nous avons établi un partenariat novateur avec 7 organismes pour élaborer l'initiative GayZoneGaie, clinique de santé sexuelle et programme de bien-être à l'intention des hommes gais (555 consultations de la clinique durant la 1ère année).
- ▶ Nous avons mis au point un nouveau processus d'accueil pour faciliter l'accès des membres de la collectivité qui cherchent à obtenir des services de counseling du CSCC.
- ▶ Nous avons reçu des fonds du programme Nouveaux Horizons pour les aînés afin de soutenir le renforcement des capacités communautaires des personnes âgées de la communauté GLBT.
- ▶ Nous avons soutenu la mise sur pied du nouveau Réseau de santé mentale et de dépendance de Champlain.
- ▶ Nous nous sommes associés à Réseau Ado/Youth Net afin de proposer un groupe de yoga pour les jeunes GLBTBQ.
- ▶ Nous avons offert des séances d'éducation aux familles des personnes âgées de 55 ans ou plus qui sont aux prises avec une dépendance.
- ▶ Nous avons distribué des aiguilles et du matériel d'inhalation sécuritaire lors de 1 431 visites effectuées dans le contexte du Programme de réduction des méfaits.
- ▶ Nous avons participé aux activités d'un groupe de travail tripartite, constitué de représentants de la police, de la santé publique et des centres de santé communautaire, afin de mieux comprendre les divers mandats liés à une stratégie intégrée de lutte antidrogue.
- ▶ Nous nous sommes associés à Services à la famille Ottawa pour offrir aux parents GLBT et à leurs enfants un groupe de soutien qui propose des activités mensuelles.
- ▶ Nous nous sommes associés au CSC Somerset Ouest pour offrir aux femmes un groupe axé sur la colère et l'affirmation de soi.

Faits saillants du programme

- ▶ Nous nous sommes concentrés sur l'intégration de l'Équipe de la santé mentale et des dépendances.
- ▶ Nous avons continué d'offrir des stages à des étudiantes et à des étudiants.
- ▶ Nous avons admis 89 nouveaux clients au programme Services de traitement de l'alcoolisme, de la toxicomanie et du jeu compulsif pour les adultes 55 ans et plus (LESA). Il y a eu 652 visites à domicile et 951 visites aux locaux du programme.
- ▶ Le personnel a reçu une formation sur le nouvel outil de dépistage GAIN, qui sert à repérer les personnes souffrant de troubles concomitants (problèmes de santé mentale et de dépendance).
- ▶ Nous avons continué d'offrir 4 programmes de groupe aux femmes et aux hommes aux prises avec des problèmes de jeu compulsif et d'abus d'alcool ou d'autres drogues, ainsi que des sorties mensuelles.
- ▶ Nous avons collaboré avec le personnel de la Promotion de la santé communautaire pour offrir plusieurs groupes.
- ▶ Nous avons soutenu un groupe « Connexion familiale ». Il s'agit d'un groupe dirigé par des pairs qui se compose de parents dont un enfant adulte souffre d'un trouble de la personnalité limite. Ce programme continue d'être offert deux fois par année au CSCC.
- ▶ Nous avons offert une formation de sensibilisation aux enjeux des GLBTBQ à plus de 150 enseignants et fournisseurs de services.
- ▶ Nous avons offert le service de dépistage anonyme du VIH au point de service ainsi qu'un service de soutien social sans rendez-vous à plus de 430 clients.
- ▶ Nous avons offert des services de counseling à 296 nouveaux clients en 2009.



Équipes d'intervention du Conseil

L'Équipe d'intervention chargée des communications et de la promotion des droits (EICPD) est un comité constitué de membres du conseil d'administration et du personnel du CSCC ainsi que de membres de la collectivité qui donnent de leur temps et partagent leurs connaissances particulières afin de promouvoir des politiques publiques judicieuses sur les enjeux relatifs aux soins de santé et afin de réagir à des questions importantes qui ont une incidence sur la santé et le bien-être de la collectivité desservie par le Centre. L'EICPD a continué d'intervenir fortement en faveur de l'édification et de l'amélioration de collectivités saines en 2009-2010.

Afin de maximiser son impact, l'EICPD s'est concentrée sur la réalisation de progrès à l'égard de deux des principaux déterminants sociaux de la santé : la pauvreté (y compris le logement abordable) et l'environnement (à la fois naturel et humain). L'Équipe a aussi choisi d'axer ses efforts sur la promotion du « modèle de soins » offert par les centres de santé communautaire, sur la sensibilisation aux risques de la privatisation des soins de santé et sur le dialogue avec l'administration municipale et les gouvernements provincial et fédéral.

L'an dernier, l'Équipe d'intervention a notamment intercedé en faveur d'un conseil de la santé d'Ottawa indépendant; de la réalisation de progrès en puériculture par la création d'initiatives d'apprentissage à plein temps; de la préservation de lieux de rassemblement communautaire accessibles et gratuits; de la prise en compte des principes du développement urbain sain dans l'aménagement du parc Lansdowne. Les membres de l'EICPD ont vu à ce qu'à l'instar du résultat financier, les « résultats » sociaux et sanitaires fassent l'objet d'échanges lors des discussions sur le budget 2010 d'Ottawa. Enfin, en 2009-2010, l'Équipe s'est penchée sur les produits et les politiques du Centre en matière de communications; elle a appuyé un nouveau plan stratégique de communications; enfin, elle a examiné, actualisé et harmonisé les politiques du Centre concernant les communications et l'intercession.

Merci à tous les membres de l'EICPD en 2009-2010 : Mike Perry (président), Jill Caines, Martin Canning, Catherine Caule, Moya Crangle, Derek De Vlieger, Rémi-Serge Gratton, Negar Hashemi, Christina Marchant, Aleksandra Milosevic, Jeff Morrison, Farshid Nayyer, Holly Ralph, Donald Shultz, Carol Silcoff et Simone Thibault.

Équipe d'intervention chargée de la formation liée aux activités du conseil (EIFAC) : Au cours de la dernière année, l'EIFAC a organisé et évalué le dialogue annuel entre le conseil d'administration et le personnel. Le thème abordé a été « La diversité et la race dans le contexte de la clientèle et de la collectivité desservies par le CSCC ». Les échanges ont réaffirmé l'engagement du Centre envers la diversité et sa détermination à faire preuve de leadership dans ce domaine. L'Équipe a conçu un nouvel outil d'autoévaluation du conseil d'administration, a vu à son utilisation et a formulé des recommandations en fonction des commentaires reçus. Dans le contexte des préparatifs du processus d'agrément qui se déroulera cet automne, l'EIFAC a examiné la plupart des politiques du conseil d'administration. Lorsqu'elle a géré le processus de mise en candidature, l'Équipe a instauré des initiatives d'approche pour voir à la représentation des diverses communautés au sein du conseil d'administration. Merci aux membres de l'EIFAC — Alex Roussakis (président), Brenda Emerson, Rebecca Husband, Marita Killen, Holly Ralph et Holly Wagg — pour leur précieuse contribution.

Équipe de développement de la diversité

- ▶ L'équipe a maintenu et cultivé des partenariats avec des organismes desservant les immigrants
- ▶ Elle a maintenu et renforcé les programmes pour soutenir et améliorer la diversité (par exemple, une nouvelle clinique pour les nouveaux Canadiens, la sensibilisation multiculturelle, des services d'établissement, des programmes de groupe)
- ▶ Elle a mis en œuvre des sondages auprès des équipes afin de cibler le dialogue du Conseil et du personnel sur la race et la culture afin d'encourager le mouvement vers un modèle anti-raciste de la diversité
- ▶ Elle a mis en œuvre des dîners-causeries pour aider le personnel des différentes équipes à venir se renseigner sur la race et de travailler avec différentes cultures.



Planification stratégique au Centre de santé communautaire du Centre-ville

L'année dernière, nous avons eu l'occasion de mettre au point et de peaufiner le processus de présentation de rapports sur notre plan stratégique. Il est passionnant de pouvoir présenter à la collectivité des résultats qui s'harmonisent avec les priorités du RLISS de Champlain et qui tirent parti de notre mission, de notre vision et de notre philosophie.

Il s'agit de l'avant-dernière année du présent plan stratégique. C'est avec fierté que nous revenons sur les réalisations du CSCC au cours des 12 derniers mois.

2009-2010 Un regard en arrière

Soins de santé primaires intégrés, excellents et complets — Le domaine du développement de partenariats a encore suscité beaucoup d'activité. Grâce à 13 nouveaux partenariats, la prestation de services a été bonifiée, de la présentation de séances d'éducation sur le diabète dans des équipes de santé familiale à l'amélioration de l'accès aux services pour les femmes victimes de dépendances. En outre, nous commençons maintenant à établir, pour les soins interdisciplinaires et l'accès, des indices de référence que nous pourrions contrôler à l'avenir.

Réagir aux besoins de la collectivité — Il est passionnant de pouvoir démontrer le rôle joué par le CSCC dans l'engagement des collectivités ainsi que dans le développement des capacités et du leadership communautaires par la présentation des résultats de plusieurs évaluations, qui se sont penchées sur la Coopérative de buanderie, GayZoneGaie et le programme de bénévolat.

Santé de l'organisation et mise en valeur du potentiel — On ne cesse de travailler à la bonification et à la consolidation du milieu de travail. De nombreuses améliorations ont été apportées aux locaux du Centre durant la dernière année. Nous avons constaté une hausse du nombre de membres du personnel satisfaits de leur charge de travail. Le taux de roulement a été inférieur aux prévisions, ce qui procure une uniformité et une stabilité au CSCC.

Assurer l'imputabilité — Dans ce milieu en évolution, le CSCC a suivi de près l'exécution de son entente de responsabilisation en matière de services multisectoriels et élaboré de nouveaux modèles de rapports pour le conseil d'administration. Les résultats de l'évaluation ont été communiqués à la collectivité et aux parties prenantes. Plus de 81 p. 100 des clientes et des clients sondés au sujet de la qualité des soins ou des services reçus au CSCC ont dit que ceux-ci avaient été excellents ou très bons.

Systèmes de santé et changement de politique — Au cours de la dernière année, le CSCC a réalisé de multiples activités de promotion du modèle de soins axé sur les CSC. Le conseil d'administration, le personnel et des membres de la collectivité ont intercédé auprès de tous les paliers de gouvernement. Au cours de l'an dernier, le CSCC a été reconnu comme chef de file par de nombreux prix, notamment ceux remis par Santé publique Ottawa et l'Association canadienne du diabète. Ces travaux et ces marques de reconnaissance font du Centre un chef de file de l'intégration et des soins interdisciplinaires.

Vous trouverez un exemplaire du texte intégral du Plan stratégique révisé dans notre site Web: www.centretownchc.org.

Remerciements spéciaux

Le bénévolat compte parmi les contributions et les gestes citoyens les plus fondamentaux, selon Bénévoles Canada. Grâce à leurs soins et à leur apport, les bénévoles diminuent la souffrance, améliorent la santé et les relations, enseignent des techniques et des compétences, suscitent l'estime de soi et changent la vie des gens.

Cette année, au CSC du Centre-ville, 58 bénévoles inscrits ont contribué plus de 2 000 heures de leur temps, en plus de leur énergie et de leurs compétences. Entre autres activités, ils ont créé des circuits de marche, pensé stratégiquement, écouté avec soin, organisé, résolu des problèmes, effectué des achats, aménagé des pièces, remis des cadeaux, nettoyé et approvisionné la cuisine, donné des conseils pour l'amélioration de nos programmes et raconté des histoires à des enfants. Ensemble diversifié, les bénévoles représentent tous les horizons ainsi que de multiples groupes d'âge et communautés culturelles.

Nous tenons à témoigner notre appréciation sincère à nos nombreux bénévoles qui ont contribué leur temps précieux et leur énergie au CSCC et à la communauté au cours de la dernière année.



Vieillir chez soi



<<Heroes in the Home Award>> Champlain CCAC présenté à Sharon Evans



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 2010, et avons émis notre rapport sans restrictions en date du 21 mai 2010. 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
Experts - comptables autorisés
Ottawa, Ontario
le 21 mai 2010

État de la situation financière

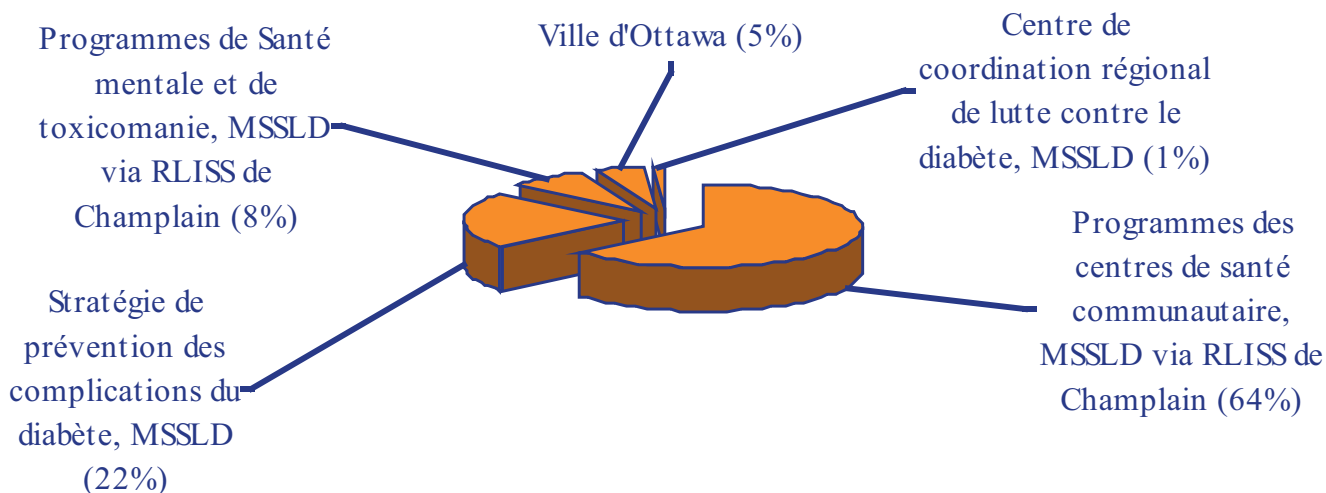
31 mars 2010

| | 2010 | 2009 |
|---|---------------------|---------------------|
| ACTIF | | |
| Actif à court terme | | |
| Encaisse | 1 316 099 \$ | 905 328 \$ |
| Débiteurs et frais payés d'avance | <u>358 520 \$</u> | <u>293 289</u> |
| | 1 674 619 | 1 198 617 |
| Investissements | 405 824 | 645 485 |
| Immobilisations | <u>746 386</u> | <u>796 047</u> |
| Total de l'actif | 2 826 829 \$ | 2 640 149 \$ |
| PASSIF ET FONDS | | |
| Passif à court terme | | |
| Comptes fournisseurs et frais courus | 762 602 \$ | 782 108 \$ |
| Remboursable aux gouvernements | 358 750 | 254 534 |
| Contributions reportées | <u>145 119</u> | <u>75 679</u> |
| | 1 266 471 | 1 112 321 |
| Subventions en capital reportées | 746 386 | 796 047 |
| Fonds non-dépensés | <u>813 972</u> | <u>731 781</u> |
| Total du passif et des fonds | 2 826 829 \$ | 2 640 149 \$ |

État des résultats et des fonds non-dépensés pour l'exercice clos le 31 mars 2010

| | 2010 | 2009 |
|---|---------------------|---------------------|
| Soutien financier | | |
| Subventions | 8 482 661 \$ | 7 909 779 \$ |
| Intérêts | 20 355 | 36 113 |
| Dons | 6 766 | 3 570 |
| Autres | 357 184 | 202 641 |
| Amortissement des subventions reportées | <u>245 240</u> | <u>224 290</u> |
| | 9 112 206 \$ | 8 376 393 \$ |
| Dépenses | | |
| Salaires et avantages sociaux | 7 057 760 | 6 432 375 \$ |
| Programmes | 684 370 | 754 023 |
| Frais d'occupation | 782 971 | 809 378 |
| Frais généraux et administratifs | 81 134 | 63 323 |
| Amortissement des immobilisations | <u>245 240</u> | <u>224 290</u> |
| | 8 851 475 \$ | 8 283 389 \$ |
| Excédent du soutien financier sur les dépenses avant les articles ci-dessous | | |
| | 260 731 \$ | 93 004 \$ |
| Viré de (aux) contributions reportées - opérations | (69 440) | 63 365 |
| Montant remboursable aux gouvernements | <u>(109 100)</u> | <u>(133 571)</u> |
| Excédent du soutien financier sur les dépenses | 82 191 | 22 798 |
| Fonds non-dépensés au début de l'exercice | 731 781 | 708 983 |
| Fonds non-dépensés à la fin de l'exercice | 813 972 \$ | 731 781 \$ |

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 (CIC)
- * 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 (IWSO)
- * 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 (OCISO)
- * Ottawa-Carleton District School Board
- * Ottawa Chinese Community Service Centre (OCCSC)
- * 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