

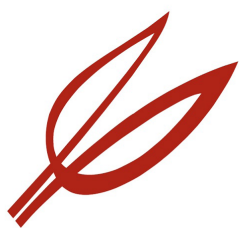


# Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

La santé et la solidarité d'un quartier!



*RAPPORT ANNUEL 2021-2022*  
*Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles*  
*[ccpsc.qc.ca](http://ccpsc.qc.ca)*



## Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

La santé et la solidarité d'un quartier!

500 avenue Ash, Montréal, Québec, H3K 2R4  
1955 rue du Centre, Montréal, Québec, H3K 1J1  
514 937-9251  
[www.ccpssc.qc.ca](http://www.ccpssc.qc.ca)

### **Merci à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce rapport annuel :**

Merci à toutes les personnes qui ont contribué à la rédaction de ce rapport annuel : Tamara Achtman, Guylaine Arbour, Myreille Audet, Patricia Aylwin, Isabelle Bisailon, Simon Cardinal, Stéphane Defoy, Valérie Drouin, Dominique Jean, Fabienne Gagné, Sarah-Anne Léger, Christelle Leray, Martine Mars, Josée Ann Maurais, François Morel, Annie McNicoll, Céline Roy, Martin St-Amour, Margot Silvestro, Bruno Swaenepoël, et toutes les équipes et comités de la Clinique.

Édition et mise en page : Margot Silvestro. Révision : Si Poirier.

Image de la page couverture : Caroline Lelièvre.

## Table des matières

Qui sommes-nous?	p. 3
Mot du conseil d'administration et de la coordination générale	p. 4
Les membres du CA 2020-2021	p. 4
Rapport des activités du conseil d'administration	
Les faits saillants	p. 5
Rapport des comités du CA	p. 6
<ul style="list-style-type: none"> <li>• comité des usager-ère-s</li> <li>• comité de lutte en santé</li> <li>• comité de gouvernance et d'éthique</li> <li>• comité ressources humaines</li> <li>• comité ententes de services</li> <li>• comité vigilance-qualité et gestion des risques</li> <li>• comité de vérification</li> </ul>	p. 7 p. 8 p. 9
Bilan des priorités 2020-2021	p. 10
Bilan des équipes de travail	p. 13
<ul style="list-style-type: none"> <li>• équipe de coordination</li> <li>• accueil et services courants</li> <li>• adultes et santé mentale</li> <li>• enfance/ famille</li> <li>• jeunesse</li> <li>• scolaire</li> <li>• soutien à domicile (SAD)</li> <li>• services de sage-femme</li> <li>• communautaire et communication</li> <li>• services administratifs</li> </ul>	p. 14 p. 15 p. 16 p. 17 p. 18 p. 19
Rapport financier	p. 20
Rapport statistique	p. 23
Organigramme	p. 24

## Qui sommes-nous?

Fondée en 1968, la Clinique est un organisme à but non lucratif (privé conventionné). Son mandat est d'offrir des services de première ligne, mission CLSC, pour le quartier de Pointe-Saint-Charles à Montréal. La Clinique offre des services médicaux et sociaux, tout en travaillant sur les déterminants sociaux de la santé.



**La Clinique est unique au Québec par son mode de gouvernance citoyenne.** Ce sont les citoyen-ne-s du quartier qui, lors de l'assemblée générale annuelle, déterminent les orientations, les priorités d'actions et élisent le conseil d'administration qui est formé de citoyen-ne-s du quartier. On s'assure ainsi que la Clinique réponde aux besoins en santé et en services sociaux de la population. Au cœur de ces orientations se trouve une conviction fondamentale : **la santé est un droit essentiel et collectif non négociable.**

**Bien plus qu'un simple CLSC,** la Clinique travaille de près avec les citoyen-ne-s et les organismes du quartier pour regrouper et mobiliser les personnes, défendre leurs droits et trouver des solutions aux problèmes sociaux et de santé, tant individuels que collectifs. À maintes reprises, la Clinique a fait la preuve de son enracinement dans le milieu par sa vie démocratique citoyenne et par ses liens privilégiés avec les acteur-trice-s communautaires pour définir, planifier et réaliser ses projets. Au fil de son histoire, la Clinique a contribué à la mise en place de plusieurs ressources et a pérennisé ses collaborations avec les groupes du milieu pour agir directement sur les déterminants de la santé.



Vous pouvez tout autant venir à la Clinique pour recevoir des soins de santé que pour vous y impliquer et ainsi agir collectivement pour améliorer les conditions de vie et de santé de la population de la Pointe.

## Mot de la présidente du conseil d'administration et du coordonnateur général

Bonjour chères citoyennes et chers citoyens du quartier,

Malgré une dernière année encore sous le signe de la COVID-19 et avec une pénurie importante de personnel de la santé à laquelle la Clinique n'échappe pas, le conseil d'administration et la coordination générale tiennent à remercier sincèrement l'ensemble du personnel, les sages-femmes et les médecins de la Clinique pour tous les efforts qui ont été déployés cette année. Le professionnalisme et le dévouement de toutes et de tous nous ont permis de maintenir le cap.

Les inégalités sociales de santé ont probablement été accentuées avec la pandémie et la transformation démographique de notre quartier. Elles sont pour la plupart évitables et injustes, car provoquées par une distribution inégale des ressources. Dans ce contexte, notre Clinique doit s'incarner dans un continuum historique ainsi que dans sa réalité actuelle. Les orientations et les priorités de la Clinique doivent être actualisées afin de continuer d'offrir à la population de Pointe-Saint-Charles des soins et des services de qualité, accessibles et à la hauteur de nos besoins, considérant la diversité et les forces vives de notre quartier et du réseau de la santé, afin d'assurer une santé durable pour nous et les générations futures de Pointe-Saint-Charles.

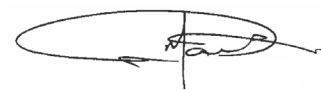
Malgré ces défis, votre clinique garde le cap et entamera cet été une planification stratégique pour se préparer aux années à venir. Dans ce cadre, nous aurons besoin de vous pour nous aider à nous orienter!

Pour plus de détails, n'hésitez pas à consulter notre rapport annuel de gestion, disponible sur notre site web : [ccpsc.qc.ca/fr/rapport-annuel](http://ccpsc.qc.ca/fr/rapport-annuel).

Bonne lecture,



Josée Ann Maurais,  
présidente du CA



Martial Mainguy,  
coordonnateur général

### Membres du CA 2021-2022

- **Josée Ann Maurais (présidente)**
- **Marie-Chantal Vincent (vice-présidente)**
- **Élaine Chatigny (trésorière)**
- **Maria Inés-Pérez (secrétaire)**
- **Louise Chapados (administratrice)**
- **Nathacha Alexandroff (administratrice)**
- **Stéphane Lampron (administrateur)**
- **Marie-Yves Rose Lemy (administratrice)**
- **Cassandra Morris (administratrice)**
- **Sebastian Mott (administrateur)**
- **[vacant] (employé-e administrateur-trice)**
- **Martial Mainguy (coordonnateur général)**

Le conseil d'administration est composé de 12 personnes : 10 citoyen-ne-s élu-e-s en assemblée générale annuelle, un-e employé-e administrateur-trice élu-e par le collège électoral des employé-e-s, et la coordination générale avec droit de parole, mais sans droit de vote. Les membres du conseil d'administration sont élu-e-s pour un mandat de deux ans. Il y avait un poste vacant au conseil d'administration au 31 mars 2022.

## Faits saillants du conseil d'administration

Du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022, le conseil d'administration a tenu douze (12) séances régulières et trois (3) séances extraordinaires.

### Réalisations :

- Adoption des demandes et revendications du comité de lutte en santé.
- Renouvellement du contrat de Kinlogix pour une durée de cinq ans (dossier médical électronique).
- Autorisation de la publication, dans le rapport annuel de gestion 2020-2021, des enjeux soulevés par le comité des usager-ère-s de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles et des solutions envisagées ainsi que l'annonce de ces mêmes enjeux et solutions lors de l'assemblée générale annuelle 2020-2021 (22 septembre 2021).
- Deux processus de dotation à la coordination générale (Isabelle Bisaillon en juillet 2021 et Martial Mainguy en mars 2022).
- Acceptation des démissions de l'employée-administratrice Valérie Drouin et de l'administratrice Geneviève Dandurand.
- Adoption des états financiers, du rapport annuel de gestion et du rapport annuel citoyen 2020-2021.
- Motion de félicitations à l'endroit de Geneviève Lambert Pilote, agente de communication, pour son travail et son implication dans la création et la mise en œuvre du nouveau site web de la Clinique.
- Adoption de la politique de communication de la Clinique.
- Adoption du budget initial 2021-2022.
- Adoption du Principe de Joyce et de la mise en place d'un plan de formation en sécurisation culturelle pour tout le personnel de la Clinique.
- Tenue de l'AGA en septembre 2022, la première depuis 2019 en raison de la pandémie.
- Nomination des membres du CA sur ses différents comités et suivi de leurs travaux en analysant et en adoptant, le cas échéant, les orientations proposées.
- Renouvellement des contrats de travail de deux sages-femmes, adoption des nominations de trois



*Le CA 2021-2022 en réunion à distance...*

- sages-femmes et adoption de la nomination de Mme Fabienne Gagné à titre de responsable des services de sage-femme par intérim.
- Modification du titre du poste « Directeur-trice des soins infirmiers et Conseillère cadre en soins infirmiers » pour « Directeur-trice des soins infirmiers ».
- Motion de félicitations à l'ensemble du personnel pour tout le travail de préparation effectué en vue de la visite d'Agrément Canada.
- Adoption d'un tableau de bord et de ses indicateurs de qualité et de performance, suivi par le CA.
- Motion de félicitations à l'endroit de Mme Guylaine Arbour, coordonnatrice du soutien à domicile, et M. Bruno Swaenepoël, coordonnateur multiservices, pour avoir mené à bien le plan d'action en réponse aux recommandations de la commissaire aux plaintes.
- Mise à jour de la liste des signataires autorisés pour les demandes de paiement des médecins de la Clinique à la Régie de l'assurance maladie du Québec.
- Appui au projet de la Clinique pour la justice migrante.
- Décision d'accorder le financement à tous les groupes communautaires du quartier ayant déposé un projet dans le cadre du programme d'ententes de service.

## Comité des usager-ère-s

### Membres du comité :

Simon Cardinal, président.  
Adriana Hamelin, citoyenne.  
Sarah Gobeil, citoyenne.  
Roch Martineau, citoyen.



### Faits saillants :

- 296 heures de bénévolat.
- Plusieurs activités et projets reportés par manque de membres et en raison de la situation sanitaire.
- Le recrutement demeure un enjeu majeur pour le comité.
- Participation à la visite d'Agrément Canada.
- Participation aux rencontres du comité qualité et gestion des risques de la Clinique.

### Réalisations

- Rédaction de multiples recommandations et d'avis concernant les services et procédures de la Clinique
- Dépôt de 4 insatisfactions par des usager-ère-s et élaboration de recommandations.
- Promotion de la semaine des usager-ère-s
- Développement d'outils pour faire l'évaluation continue des usagers-ère-s.
- Conférence sur les droits des usager-ère-s en santé mentale par les étudiant-e-s de Pro Bono.
- Dépôt au CA, le 12 mai 2021, de la liste des enjeux prioritaires accompagnée de recommandations.

### Mandat du comité :

Le mandat du comité des usager-ère-s (CU) est d'être le gardien des droits des usager-ère-s. Ce comité doit veiller à ce que les usager-ère-s soient traité-e-s dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des plus importants porte-parole des usager-ère-s auprès des instances de l'organisme. Le respect des droits des usager-ère-s, leur satisfaction ainsi que la qualité des services constituent les assises qui guident son action. Le comité a une préoccupation particulière envers les usager-ère-s les plus vulnérables.

### Enjeux prioritaires et recommandations déposées au CA :

**Le système de prise de rendez-vous en place est laborieux, compliqué et n'est pas convivial. L'accès rapide aux services de la clinique est primordial et le système ne permet pas à l'usager-ère de prendre rendez-vous rapidement et efficacement.**

**Recommandation :** Réviser la procédure en collaboration avec le comité des usager-ère-s afin de faciliter l'accès à un rendez-vous efficacement. Explorer la mise en place d'une formule hybride de prise de rendez-vous par voix téléphonique et en ligne.

**La rampe d'accès à la Clinique ne semble pas être conforme et plusieurs commentaires nous ont été acheminés quant à sa difficulté d'utilisation (largeur et dénivelé) pour des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.**

**Recommandation :** Assurer un accès sécuritaire et fonctionnel pour les usager-ère-s conforme au cadre normatif en place sur les rampes d'accès.



## Comité de lutte en santé

### Membres du comité :

Houda Feguery,  
Louis Blouin,  
Rafif Hamoui,  
William Archambault,  
Pierre-Jacques Deblois et  
Myriam Cloutier, citoyen-ne-s.  
Élaine Chatigny,  
Cassandra Morris et  
Stéphane Lampron, membres du CA.  
Stéphane Defoy, organisateur communautaire (soutien)

### Mandat du comité :

Le comité de lutte en santé regroupe des citoyen-ne-s préoccupé-e-s par les enjeux en santé, notamment la défense et la promotion du droit à la santé et à un système de santé public, universel et accessible. Le comité a le mandat de mettre en place des actions et de développer des outils de sensibilisation et de mobilisation autour de ces enjeux afin de rejoindre la population et favoriser l'accès aux services dans l'ensemble du système de la santé.

### Réalisations :

- Tenue de huit rencontres.
- Établissement de balises de fonctionnement du comité en lien avec le conseil d'administration.
- Développement d'une stratégie de diffusion et de visibilité pour rendre publiques nos demandes et revendications pour chaque axe de travail.
- Reconfiguration de la page Facebook du comité.
- Analyse du modèle ontarien (ICISS) en termes de protection des données personnelles médicales.
- Analyse du Projet de loi no 19 sur les renseignements de santé et services sociaux.



## Comité de gouvernance et d'éthique

### Membres du comité :

Josée Ann Maurais,  
Marie-Chantal Vincent,  
Sebastian Mott et  
Louise Chapados, membres du CA.  
Isabelle Bisailon, coordo. générale.  
Martial Mainguy, coordo. général.

### Mandat :

S'assurer du bon fonctionnement du conseil d'administration, de l'amélioration continue de sa gouvernance et du respect des règles de gouvernance et de fonctionnement pour la conduite des affaires de la Clinique, dans le respect de la mission, des valeurs et de l'approche de celle-ci.

### Réalisations :

- Tenue de quatre rencontres.
- Proposition de balises de fonctionnement pour le comité de lutte en santé.
- Analyse des résultats du sondage sur le fonctionnement de la gouvernance et élaboration d'un plan d'action pour y donner suite.
- Processus d'embauche à la coordination générale.
- Travaux pour rencontrer les critères d'Agrément Canada en termes de gouvernance:
  - o Formation des administrateur-trice-s,
  - o Grille d'évaluation de la coordination générale,
  - o Révision du code d'éthique et de déontologie des administrateur-trice-s,
  - o Élaboration d'un outil d'évaluation du déroulement des rencontres et de la contribution des administrateur-trice-s.

## Comité des ressources humaines

### Membres du comité:

Maria-Inés Pérez,  
Josée Ann Maurais,  
Nathacha Alexandroff, membres du CA.  
Christelle Leray, coordo. des ressources humaines.  
Isabelle Bisailon, coordo. générale.  
Martial Mainguy, coordo. général.

### Mandat :

S'assurer de la mise en place de politiques des ressources humaines, du développement d'une stratégie de rémunération globale et de la gestion des négociations visant le renouvellement des conventions collectives ou des contrats des cadres.

### Réalisations :

- Tenue de cinq rencontres.
- Proposition au CA d'un mandat de négociation patronal pour la convention collective du syndicat APTS
- Participation au comité de sélection pour le choix des candidatures à la Clinique.



## Comité des ententes de services

### Membres du comité:

Le comité n'a pas été constitué cette année, pour cause de pandémie. La procédure « rapide » expliquée plus bas a été appliquée. Myreille Audet, organisatrice communautaire, est la personne de soutien du comité.

### Mandat du comité :

Soutenir financièrement des projets particuliers d'organismes du quartier qui agissent sur les déterminants sociaux de la santé, des initiatives novatrices ou hors de l'ordinaire, et pour lesquels il y a peu de financement disponible. Le comité réalise un appel de propositions, analyse les projets déposés et soumet une recommandation au conseil d'administration.



### Réalisations :

À cause de la situation de crise sanitaire qui sévit depuis mars 2020, l'appel de propositions auprès des organismes a été réalisé à l'hiver 2022 plutôt qu'au printemps 2021.

Le comité n'a pas tenu de rencontres cette année. Le conseil d'administration a plutôt décidé de reprendre la procédure courte appliquée l'an dernier en sollicitant directement les organismes communautaires ayant déposé des projets au cours des cinq dernières années. Les sept propositions soumises ont ainsi bénéficié du financement demandé qui variait de 1 400 \$ à 5 000 \$ selon le projet.

L'entente ciblait spécifiquement des dépenses directement liées à la COVID-19, autant que possible pour des activités visant à briser l'isolement des membres, particulièrement de ceux et celles qui n'ont pas accès aux plateformes de vidéoconférence à la maison.

## Comité de vigilance et de la qualité

### Membres du comité :

Marie-Chantal Vincent,  
Cassandra Morris et  
Nathacha Alexandroff, membres du CA.  
Céline Roy, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.  
Marie-Claude Magny, conseillère DQEPE CIUSSS Centre-Sud.  
Nathalie Parent, conseillère cadre à la coordination générale et à l'amélioration continue de la qualité.  
Isabelle Bisaillon, coordonnatrice générale.  
Martial Mainguy, coordonnateur général.

### Mandat :

- Assurer le suivi des recommandations du ou de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées.
- S'assurer de l'accessibilité aux services de la Clinique sur l'ensemble de son territoire.
- S'assurer de la pertinence, de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité des services dispensés.
- Identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des usager-ère-s.
- S'assurer du respect des droits des usager-ère-s et du traitement diligent de leurs plaintes.

### Réalisations :

- Tenue de quatre rencontres.
- Analyse du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2020-2021.
- Analyse des implications de l'entrée en vigueur de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.
- Suivi de la mise en place des recommandations formulées par la commissaire aux plaintes en lien avec les diverses plaintes formulées au cours de l'année.
- Analyse des rapports d'accidents et d'incidents liés à la sécurité des usager-ère-s.
- Suivi du plan d'amélioration continue de la qualité.
- Suivi de l'avancement de la démarche d'agrément.
- Recommandation en faveur de l'adoption du Principe de Joyce à la Clinique.
- Analyse des résultats du sondage sur la culture de sécurité des usager-ère-s.
- Suivi de l'avancement de la démarche d'agrément.

## Comité de vérification

### Membres du comité:

Élaine Chatigny,  
Marie-Chantal Vincent,  
Sebastian Mott et  
Cassandra Morris, membres du CA.  
Martin St-Amour, coordonnateur des services administratifs.  
Isabelle Bisaillon, coordo. générale.  
Martial Mainguy, coordo. général.

### Mandat :

S'assurer de l'intégrité de l'information financière, de l'utilisation optimale des ressources de l'établissement et que soit mis en place un processus de gestion des risques financiers.

### Réalisations :

- Tenue de cinq rencontres.
- Suivi de la situation budgétaire de la Clinique.
- Présentation aux membres du conseil d'administration du rapport de fin d'année requis par la loi pour l'année 2020-2021, de la planification budgétaire 2021-2022 et de quatre rapports financiers d'étape.



À cause de la pandémie, l'assemblée générale annuelle de 2021 s'est tenue en septembre 2021 (plutôt qu'en juin 2021). Il va sans dire que les deux dernières années ont été difficiles quant au respect du plan d'action : la COVID-19 a bousculé toutes les priorités et toutes les planifications... Malgré tout, l'AGA s'est donnée des priorités, et pour la plupart, les travaux ont commencé. Cependant, la signature de la convention de financement et la planification stratégique ont souffert de ces contretemps.



## 1. Convention de financement

### **Signer la convention de financement de la Clinique avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal**

Cette priorité est à l'ordre du jour depuis 2019. À titre de rappel, la Clinique a déposé au MSSS, en novembre 2020, une nouvelle proposition réintégrant ses revendications légitimes et justifiées. Le 20 décembre 2021 le MSSS nous a soumis une version révisée et commentée. Un groupe de travail a été mis sur pied afin de l'analyser et une rencontre est prévue avec l'équipe du ministère le 7 avril 2022.

L'objectif principal est de signer une nouvelle convention de financement qui permettra à la Clinique d'exercer pleinement sa mission dans le quartier. Si les négociations ne vont pas dans l'intérêt de la Clinique, le CA, avec l'appui des membres, mobilisera la population et les groupes du quartier pour soutenir et défendre l'autonomie de la Clinique.

## 2. Planification stratégique

**Cette priorité est majeure. Le chantier de la planification stratégique est entamé et les membres seront sollicité-e-s d'ici l'automne.**

La dernière planification stratégique de la Clinique couvrait la période de 2012 à 2015. Depuis lors, les actions prioritaires continuaient à être définies et validées en assemblée générale annuelle, mais sans l'appui d'une planification stratégique construite collectivement.

Il est temps de ressortir nos planches à dessin et de se concerter afin d'élaborer un plan stratégique à la hauteur des mandats, des projets et des défis actuels et futurs de la Clinique, de ses membres et de la population de Pointe-Saint-Charles. Au regard de l'évolution attendue de notre réseau de la santé et des services sociaux, il est essentiel de nous mobiliser autour de notre vision et de nos orientations stratégiques pour saisir les opportunités qui se présenteront à nous et encore mieux servir la population de Pointe-Saint-Charles. L'évaluation de l'offre de services de la Clinique à la lumière des besoins de la population du quartier sera un des chantiers découlant de cette planification stratégique.



Soyons fier-ère-s de notre unicité, de notre histoire, et portons haut nos valeurs sur la route que l'on aura tracée ensemble.

### 3. Débuter la construction de la Maison de naissance

Après près de 2 années de pandémie durant lesquelles il a été très ardu de faire progresser ce dossier, le comité directeur du projet s'est finalement mis en place au début 2022!

Nous sommes très heureux-ses de pouvoir collaborer avec nos collègues du CCSMTL dans la poursuite de ce projet. Leur équipe inclut du personnel expérimenté qui a participé à d'autres projets de maison de naissance à Montréal au courant des dernières années, dont des architectes et des ingénieur-e-s.



Le programme fonctionnel et technique (PFT) sera élaboré avant la fin du printemps 2022. Le PFT regroupe les informations de base en termes d'espace, besoins cliniques, budget, etc. Dès qu'il sera complété, il sera soumis au MSSS pour approbation. Rappelons que le lieu retenu pour la construction de la maison de naissance est le terrain adjacent aux locaux du 500 avenue Ash et que le territoire desservi par les services de sage-femme est l'ensemble du Grand Sud-Ouest.

### 4. Réfléchir, avec la communauté, sur comment développer et promouvoir la thérapie par les arts



L'école d'art de Pointe-Saint-Charles offre des programmes d'art-thérapie à la communauté. Une rencontre a été réalisée avec la coordonnatrice de développement de programme de l'École afin de mieux connaître leur offre de service en art-thérapie et de discuter de collaborations possibles afin de promouvoir cette pratique dans la communauté. Une présentation sur l'art-thérapie comme modèle d'intervention a aussi été offerte par les responsables de l'École aux professionnel-les multidisciplinaires de la Clinique. Ces derniers dirigent depuis les usager-ère-s vers l'École lorsque c'est pertinent.



## 5. Qualité et sécurité des soins et services - Processus d'agrément

Prendre part à une évaluation d'agrément est obligatoire selon la Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS). La visite d'Agrément Canada a eu lieu du 29 novembre au 2 décembre 2021 et la Clinique a dû, pour cet exercice, répondre aux normes et critères du programme Qmentum. Rappelons que l'agrément est une reconnaissance qui atteste que les soins et les services offerts par un établissement de santé et de services sociaux répondent à des critères et des normes reconnues en matière de qualité et de sécurité.

Suite à cette visite, nous avons à réviser et améliorer dans un délai restreint (septembre 2022) certaines de nos pratiques et mettre à jour plusieurs de nos politiques et procédures. La Clinique n'ayant pas répondu à l'ensemble des exigences d'Agrément Canada lors de la visite de décembre 2021, elle a reçu un statut non agréé jusqu'à l'obtention des résultats de sa prochaine visite en septembre 2022.

Notre objectif à court terme est de structurer et bonifier l'ensemble de notre démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services et pratiques afin de rencontrer les attentes d'Agrément Canada en continu et d'offrir les meilleurs services possibles à la population.



## Équipe de coordination



### Réalisations en lien avec la COVID-19 :

Après une année complète à gérer une nouveauté - la pandémie - les équipes commencent à être rodées sur ce sujet. L'année 2021-2022 a aussi été marquée par la pandémie, mais l'urgence et la nouveauté de la bête ont été moins présentes. Les procédures ont été améliorées et la gestion des absences du personnel a été un enjeu marquant.

### Faits saillants :

- Départ de Sandy Sadler, coordonnatrice générale
- Arrivée de Christelle Leray, coordonnatrice des ressources humaines.
- Départ d'Annie Bisailon, directrice des soins infirmiers et conseillère cadre en soins infirmiers.
- Arrivée de Nathalie Parent, conseillère cadre à la coordination générale et à l'amélioration continue de la qualité.
- Arrivée de Fabienne Gagné, responsable des services de sage-femme par intérim.
- Arrivée et départ d'Isabelle Bisailon, coordonnatrice générale.
- Arrivée de Valérie Drouin, directrice des soins infirmiers.
- Arrivée de Martial Mainguy, coordonnateur général.
- Préparation de la visite d'agrément du 29 novembre au 2 décembre 2021 (et de la visite supplémentaire initialement prévue le 20 juin 2022).

### Réalisations :

- Tenue d'une journée de réflexion le 10 septembre 2021.
- Accueil d'un stagiaire en gestion pour un mandat de 16 semaines.
- Analyse des résultats du sondage sur la culture de sécurité des usager-ère-s et élaboration d'un plan d'action pour y donner suite.
- Signature d'une entente de services avec le CIUSSS du Centre-Sud pour de la formation et de l'accompagnement par deux conseillères en éthique.
- Gestion en continu des mesures liées à la pandémie COVID-19 :
  - Vigie des changements relatifs aux consignes sanitaires et mise à jour et surveillance des directives et pratiques pour prévenir la propagation de la COVID-19.
  - Préparation en vue de l'obligation vaccinale des travailleur-euse-s de la santé (obligation finalement annulée par le gouvernement).
  - Analyse des services essentiels en temps de pandémie.
  - Coordination avec les équipes de dépistage et de vaccination du CIUSSS.
  - Organisation de la vaccination anti-COVID-19 dans les HLM et les OBNL aînés, ainsi qu'au soutien à domicile et dans des milieux de vie où se trouvent des citoyen-ne-s en situation de vulnérabilité.
- Adoption de diverses politiques et procédures, dont les suivantes :
  - Politique sur l'élaboration et la mise en place des plans d'intervention (PI, PII, PTI, PSI).
  - Procédure de gestion des éclosions.
  - Procédure d'emprunt des équipements médicaux.
- Participation à l'élaboration de stratégies de gestion de changement adaptées à l'implantation et au déploiement de différents outils informatiques (MedDialog, RVSQ, etc.).
- Travaux d'amélioration de l'accès téléphonique.

## Équipe Accueil/Services courants/Archives/Hygiène et salubrité

Le mandat de cette équipe est d'accueillir et d'évaluer les besoins des personnes qui s'adressent à la Clinique pour recevoir des soins et services de santé ou des services psychosociaux. Elle offre les services médicaux courants avec ou sans- rendez-vous, les services infirmiers avec ou sans- rendez-vous et les services de liaison, l'accueil psychosocial et le guichet d'accès en santé mentale, des services de prélèvements (prise de sang, test d'urine, etc.) et de vaccination. C'est la porte d'entrée des usager-ère-s vers la Clinique. Des soins et services préventifs de santé publique tels que le dépistage des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS) et le soutien-conseil sont aussi offerts. Enfin, l'équipe des services courants comprend également l'équipe d'hygiène et salubrité, de même que le service de transport.

### Faits saillants :

- Collaboration avec les équipes du soutien à domicile et multiservices pour assurer les services en continu à la population malgré la pénurie de personnel, notamment à l'accueil psychosocial.
- Ajout d'un poste de travailleur-euse social-e pour augmenter la capacité des équipes à répondre aux besoins de la population et réorganisation du travail des agent-e-s- administratif-ve-s.
- Mise en place d'un système de suivi à l'accueil psychosocial permettant d'optimiser la prise en charge et de diminuer les délais.
- En collaboration avec la direction des soins infirmiers, mise en place de la vaccination de masse contre l'influenza.
- Collaboration continue des archives avec les différentes coordinations pour compléter les statistiques et les notes aux dossiers de façon assidue.
- Démarche de consolidation d'équipe pour l'ensemble du personnel des services courants.
- Développement des acquis et formations continues pour le personnel clinique (ITSS, maladie chronique, prévention du suicide, examens gynécologiques, etc.)
- Amélioration du système téléphonique à la suite d'une analyse des problématiques liées aux insatisfactions.
- Collaboration avec le CCSMTL pour mise en place d'un mécanisme de suivi pour les hommes victimes de violence conjugale.
- Collaboration avec CCSMTL pour offrir des services aux femmes enceintes et démunies de notre territoire.

### Équipe médicale :

Poursuite des activités régulières, notamment :

- Prise en charge des usager-ère-s en attente sur la liste du GAMF et suivis.
- Sans rendez-vous populationnel (dorénavant les usager-ère-s doivent réserver une place en téléphonant plutôt que de venir faire la file dehors, et ce fonctionnement sera maintenu).
- Visites à domicile.
- Pose de stérilets pour des usagères qui ont un médecin de famille à la Clinique.
- Gestion du casier des urgences (filtrage de tous les résultats).
- Renseignement et supervision d'étudiant-e-s de l'Université de Montréal en stage de médecine de famille.
- Investissement dans le recrutement de médecins.



*On s'assure de l'hygiène et de la salubrité.*

## Équipe Adultes/Santé mentale

Cette équipe offre des services aux adultes de plus de 25 ans, dans le but de maintenir et d'accroître leur bien-être physique, psychologique et social des adultes. L'équipe offre des soins infirmiers, du suivi psychosocial, psychoéducatif et psychologique, le programme DI-TED-DP.

### Faits saillants :

- Demande importante de la population concernant des problématiques récurrentes d'anxiété, de dépression et de troubles d'adaptation. Le prolongement de la pandémie a eu un effet significatif sur ces enjeux.
- Interventions multimodales (diminution des interventions en présentiel et bonification de la télésanté).
- Augmentation de la présence en travail social afin de diminuer les listes d'attente.
- Modification de la gestion des listes d'attente avec une approche court terme pour augmenter l'accessibilité.
- Réorganisation de la liaison dans l'équipe en l'absence d'une infirmière de liaison (mars 2021).
- Accueil d'une stagiaire en travail social.

### Réalisations :

- Formation pour la réalisation des évaluations OCCI (outil de cheminement clinique informatisé). Un infirmier a été formé, ce qui permet à l'équipe d'être autonome pour l'accueil des nouveaux-elles intervenant-e-s dans la coordination.
- Formation de toute l'équipe en prévention du suicide et en approche court terme centrée sur les solutions.
- Rééquilibrage des charges de travail entre les intervenant-e-s et révision des rôles de chacun-e pour améliorer l'accessibilité et prévenir l'essoufflement.
- Maintien de l'offre de services pour donner les injections de psychotropes aux usager-ère-s qui vivent avec un trouble de santé mentale sévère. Protocole créé pour les usager-ère-s du quartier en partenariat avec l'Institut universitaire en santé mentale Douglas.
- Maintien du service de groupe thérapeutique en visioconférence sur l'anxiété durant l'hiver.
- Création, animation et réalisation d'une intervention de groupe sur le stress, l'anxiété pour les personnes de plus de 60 ans vivant une relocalisation de leur logement en partenariat avec l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM).
- Participation à la table de quartier en santé mentale avec les organismes communautaires pour contribuer au développement de l'approche communautaire.

## Équipe Enfance/Famille

Cette équipe offre des services psychosociaux et infirmiers aux familles ayant de jeunes enfants (0-5 ans) et aux femmes enceintes afin de favoriser la naissance et le développement sains des enfants du quartier. Elle offre du soutien aux parents dans le développement d'habiletés parentales pour prévenir l'apparition, l'aggravation et la répétition de problèmes de santé ou psychosociaux. L'équipe offre également la vaccination des 0-5 ans.

### Faits saillants :

- Collaboration inter-équipes pour minimiser les délais d'accès et la vaccination régulière dans les écoles en raison d'un manque de personnel dans l'équipe scolaire.
- Maintien de l'offre de services à domicile pendant toute la pandémie et réponse aux nouveaux besoins exprimés.
- Augmentation du nombre d'infirmières, améliorant ainsi la planification de la vaccination et les suivis de grossesse.
- Manque de ressources en orthophonie et ergothérapie pour effectuer les évaluations exigées lors de références vers des services spécialisés (plus de six mois d'attente).
- Maintien de l'accessibilité avec moins de deux semaines d'attente pour les nouvelles familles en soins infirmiers et travail social.

### Réalisations :

- Rencontres des équipes et partenaires du CCSMTL sur le corridor de services « agir tôt » concernant le dépistage de troubles développementaux des jeunes enfants.
- Collaboration et création d'un plan d'action pour la relance des programmes SIPPE (Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance) et OLO (Œuf, lait, orange - Suivi d'aide alimentaire pour femmes enceintes) avec la Direction régionale de santé publique (DRSP).
- Création d'un poste de liaison en collaboration avec l'équipe jeunesse.
- Mise en place de l'avis de grossesse.
- Renouvellement des deux protocoles d'entente avec les deux CPE du quartier.

## Équipe Jeunesse

L'équipe offre des services aux familles, aux parents et aux jeunes de 6 à 25 ans : clinique jeunesse, suivi psychosocial, suivi psychoéducatif, suivi infirmier, programme DI-TSA-DP, santé mentale et jeunes en difficulté.

### Faits saillants :

- Ajustement des modes de pratiques en fonction des normes sanitaires (rencontres familiales avec distanciation, rencontres à domicile et interventions en présence).
- Équipe à 50 % des effectifs habituels (plusieurs départs successifs, grandes difficultés de recrutement).
- Mouvements permanents dans l'équipe (congrés, départs et postes non comblés). Grand stress pour le personnel restant.
- Organisation d'un relais de services essentiels pour la clinique jeunesse par les services courants pour pallier l'absence d'infirmières.
- Augmentation de la liste d'attente avec des délais d'attente de plus d'un an.
- Difficulté à répondre aux familles et offre de services axée sur les services essentiels seulement.
- Mise en place d'un protocole de collaboration avec le Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) / Centre jeunesse et le Direction régionale de santé publique (DRSP).



### Réalisations :

- Recrutement d'une psychologue après plus d'un an d'absence à ce poste.
- Recrutement d'une travailleuse sociale (agence) pour réguler la liste d'attente.
- Accueil et intégration de plusieurs jeunes professionnel-le-s.
- Réaménagement permanent de la liste d'attente et des charges de travail.
- Maintien des camps de vacances et de l'Opération Père Noël.
- Création d'un poste « liaison jeunesse » en collaboration avec l'équipe Enfance-famille (à combler en 2022).

## Équipe Scolaire

L'équipe assure les services aux enfants de 4 à 12 ans (et de leur famille) fréquentant les écoles primaires du quartier. Divers services sont offerts : hygiène dentaire, promotion et prévention, services de santé et suivi psychosocial.

### Faits saillants :

- La pandémie a bouleversé le calendrier scolaire et les dynamiques relationnelles dans les familles. Nous avons observé un milieu scolaire anxieux d'accueillir des élèves en grand nombre. La présence et les interventions de la santé publique ont demandé une collaboration accrue avec notre équipe dans les écoles.
- Plusieurs fermetures de classes dans les trois écoles primaires du quartier.
- Hausse des problématiques liées à l'anxiété.
- Augmentation des signes de violence entre les enfants et dans leur famille, augmentation de la violence conjugale.
- Hausse de la démotivation scolaire.
- Hausse de signalement au DPJ.
- Absence de prévention dentaire en raison de la situation pandémique et des consignes de la santé publique.
- Stagiaire en travail social scolaire.

### Réalisations :

- Vaccination régulière pour les 4<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> année et les maternelles. Rattrapage réalisé entre les vaccinations COVID-19.
- Ateliers CARE sur la protection des enfants aux abus sexuels, physiques, psychologiques et aide à la verbalisation des abus.
- Ateliers dans les écoles sur l'hygiène des mains et corporelle, la nutrition et le sommeil.
- Clarification de l'offre de services partenariale avec l'ensemble de l'équipe de l'École Jeanne-LeBer.
- Organisation des camps d'été pour nos familles en suivi.

## Équipe du Soutien à domicile (SAD)

L'équipe du soutien à domicile offre des soins et services à domicile pour les personnes (et leur famille) ayant des enjeux de mobilité, incluant les soins palliatifs et les services en fin de vie. Les services correspondent aux orientations de la politique de soutien à domicile du MSSS « Chez soi : Le premier choix », dans le cadre des programmes : Services généraux, Santé publique, Soutien à l'autonomie des personnes âgées, Déficience physique, Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, Santé mentale et Santé physique.

### Faits saillants :

- Augmentation de 14,9% de nos interventions à domicile, soit 29 006 interventions et 30 975 heures qui ont été offertes à domicile.
- Comparativement à l'année 2019-2020, soit avant la COVID-19, augmentation de 90 % des demandes.
- Plus de 23% des personnes de 65 ans et plus qui vivent à Pointe-Saint-Charles reçoivent des services de l'équipe du soutien à domicile.
- Augmentation de 31,5 % des interventions réalisées auprès des usager-ère-s par les auxiliaires en services de santé et services sociaux (ASSS), soit 16 139 interventions.
- Grâce à la stabilisation des postes ASSS créés avec une nouvelle offre de services, le taux de main-d'œuvre indépendante est passée de 3 771 heures en 2019-2020, puis à 2 513 en 2020-2021 pour finalement atteindre 4 heures en 2021-2022.

### Réalisations:

- Mise en place d'ateliers thérapeutiques en ergothérapie, « Ensemble Vivons bien notre déconfinement », animés par des étudiantes en ergothérapie de l'Université de Montréal, chapeautées par l'ergothérapeute de la Clinique. Sept séances ont été animées à l'automne 2021 à la Cité des bâtisseurs et au Centre des aînés.
- Projet en cours de clinique quadriporteur, ce qui nous a permis d'être plus efficaces pour les usager-ère-s en attente de service.
- Collaboration avec le CCSMTL pour la vaccination dans les tours d'habitation et les usager-ère-s à domicile.

## Équipe des services de sage-femme

Les services de sage-femme offrent des suivis de maternité complets pour les femmes et les familles du Grand Sud-Ouest de l'île de Montréal, avec une priorisation envers la clientèle en contexte de vulnérabilité.

### Faits saillants :

- Départ pour maladie de la responsable des services de sage-femme et remplacement par une responsable par intérim.
- Embauche de deux nouvelles sages-femmes, un retour de congé maternité et un départ dans l'équipe des aides-natales.
- Poursuite du partenariat avec la Maison de naissance du Lac-Saint-Louis afin d'éviter des bris de services liés à la pandémie.
- Participation au comité de travail régional en périnatalité et au projet santé mentale périnatale.
- Participation au comité relations de travail du Regroupement des sages-femmes du Québec.
- Début des travaux pour la construction de la Maison de naissance.

### Réalisations :

- Travail sur la mise en place d'une entente pour l'approvisionnement de médicaments avec le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Mtl.
- Organisation du nouveau système d'avis de grossesse en collaboration avec l'équipe des Services courants et Enfance-famille.
- Formations suivies : nouveau guide des médicaments, contraception, atelier en collaboration avec la Maison de naissance du Lac-Saint-Louis sur la pratique RÉA et urgences obstétricales, allaitement et plagiocéphalie.
- Inscription pour demande de suivi : 276. Suivis attribués de cette liste : 66, soit 24 %. Demandes provenant de femmes sans RAMQ : 26.
- Femmes provenant du Grand Sud-Ouest de Montréal : 51 % (dont 31 % de Pointe-Saint-Charles). Suivis débutés : 78. Accouchements: 51. Taux d'allaitement exclusif à six semaines postnatales : 74 %.

## Équipe planification, développement communautaire et communication

Son mandat est d'identifier et d'analyser les besoins du quartier ainsi que les lois et politiques, les enjeux environnementaux et de développement urbain qui ont un impact sur la santé et le bien-être de la population. Conseiller la coordination générale et le conseil d'administration dans leurs prises de décisions liées à ces enjeux. Regrouper et mobiliser les citoyen-ne-s autour de ces enjeux, particulièrement celui de l'accès aux soins de santé et aux services sociaux. Soutenir la vie démocratique et associative de la Clinique et la planification de l'intervention communautaire des équipes. Soutenir la concertation de quartier et, au besoin, contribuer à la création de nouvelles ressources ou services. Assurer une visibilité de la Clinique et des services offerts et développer des stratégies et des outils de communication et de diffusion. Apporter un soutien dans la diffusion des communications internes émanant de la coordination générale, du conseil d'administration ou des partenaires communautaires et assurer l'accès et la diffusion des statistiques sociodémographiques du quartier.



### Réalisations à l'organisation communautaire :

#### COVID-19

- Contribué à l'analyse des impacts et enjeux de la pandémie et des mesures gouvernementales pour la population et les organismes communautaires.
- Soutenu les différentes instances locales en lien avec la crise sanitaire et assuré le lien avec les instances régionales et sous-régionales de la santé publique.
- Agi comme ressource-conseil et en soutien direct aux organismes communautaires et aux milieux d'habitations collectifs (OBNL et HLM) dans la mise en place et l'application des mesures sanitaires et dans l'accès aux équipements de protection individuelle.
- Assuré la transmission aux organismes du quartier, des décisions et informations pertinentes en provenance de diverses instances nationales, régionales et sous-régionales (différents ministères, DRSP et CCSMTL).
- Assuré la mise à jour régulière de la situation épidémiologique, de la couverture vaccinale et des outils disponibles à l'intention des organismes.

#### Comité Bridge-Bonaventure

- Participation au comité Bridge-Bonaventure: comité de la CDC Action-Gardien, particulièrement actif pour contrer les charges répétées des grands promoteurs immobiliers dans le redéveloppement du secteur et redéploiement du bassin Peel suite à l'abandon d'un projet privé de stade.
- Contribution à la mobilisation citoyenne, représentation et intervention médiatique afin de promouvoir les besoins et propositions de la population dans le redéveloppement de ce secteur du quartier.

#### Concertation santé mentale (en co-coordination avec la CDC Action-Gardien)

- Organisation de cinq Rendez-vous santé mentale en co-coordination avec la CDC Action-Gardien (animation de la rencontre portant sur la démythification des troubles mentaux).
- Présentation des coordonnateur-trice-s de l'accueil psychosocial et de l'équipe adultes/santé mentale sur le cheminement d'une demande à la Clinique communautaire.
- Analyse et présentation du nouveau Plan d'action interministériel en santé mentale 2022-2026 (PAISM).

#### Concertation aînée (en co-coordination avec le Centre des aîné-e-s et la CDC Action-Gardien)

- Réorganisation de l'instance de concertation pour inclure les personnes aînées dans l'identification des enjeux, revendications et priorités d'intervention pour le quartier.
- Documentation du contexte politique affectant les personnes aînées.
- Planification des rassemblements de quartier à réaliser dès que la situation sanitaire le permettra.
- Amorçage de l'analyse sur la situation sociodémographique et de l'état de santé des personnes aînées du quartier.

### Réalisations de l'agente de communication :

- Mise à jour complète et bonification de la politique de communication de la Clinique.
- Développement d'un nouveau site Internet et transfert de la plateforme d'envoi de la cyberlettre.
- Topo COVID-19 : Veille médiatique et envoi à nos membres, employé-e-s et partenaires des informations à jour et pertinente en lien avec les mesures à suivre, le dépistage, la vaccination, la situation épidémiologique, la couverture vaccinale, les outils et les ressources.
- Soutien aux initiatives locales en lien avec la COVID-19 : outils simplifiés pour la population du quartier, ligne d'écoute jeunesse, galerie d'art, création d'une page de référence COVID-19 ainsi qu'une page de ressources pour garder l'équilibre en temps de pandémie sur notre site Internet, participation à un Facebook *live* de St. Columba House sur la vaccination, outils pour les cadres et pour le personnel, sondage bilan 1<sup>er</sup> vague.
- Sondage sur l'expérience des usager-ère-s: vulgarisation, mise en page, diffusion et collaboration à l'analyse des résultats.
- Participation au comité qualité de vie au travail et soutien à différentes initiatives : ateliers survivre au confinement, mois de la nutrition, ateliers midi passion, activités de reconnaissance.
- Mise à jour du plan de signalisation.
- Refonte de la page Internet du Comité des usager-ère-s.
- Élaboration d'un plan de communication et d'outils afin de favoriser le recrutement de nouveaux-elles membres sur le conseil d'administration.
- Campagne de visibilité pour souligner le premier anniversaire des services de sage-femme.
- Consultation interne sur les archives de la Clinique qui serviront de décoration pour nos murs.

## Équipe des services administratifs

Cette équipe fournit le support administratif au personnel. Elle coordonne les ressources humaines (dotation, gestion des finances, comptabilité et paie, recrutement, application des conventions collectives, santé et sécurité au travail), les ressources immobilières et matérielles (assurances, bâtiments, installations, équipements, approvisionnement) et les ressources informationnelles, incluant le support informatique.

### Faits saillants :

- La gestion de la COVID-19 a mobilisé l'équipe avec plusieurs changements au niveau de la paie, une augmentation de la reddition de comptes au MSSS et quant à l'approvisionnement en fournitures médicales, équipements de protection individuelle et médicaments.
- Aide accrue quant aux changements technologiques (le télétravail notamment).
- Préparation, configuration et mise en place d'un nouveau système comptable ainsi qu'une nouvelle charte comptable.
- Collaboration importante avec les ressources humaines à la suite de la création d'une coordination des ressources humaines, autant pour la transition que pour la participation dans les négociations des conventions collectives.

### Réalisations :

- Mise en place d'une équipe d'approvisionnement.
- Mise en place d'un nouveau serveur de sauvegarde des données.
- Mise en place d'un logiciel qui permet le déploiement automatisé des mises à jour des logiciels afin de diminuer le risque relié aux cyberattaques.
- Travaux en lien avec les normes d'agrément en matière de mesures d'urgence, gestion de l'environnement physique, de l'équipement et des appareils médicaux.

La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles présente les résultats des états financiers au 31 mars 2022.

Description des activités	2020-2021		2021-2022		
	%	\$	%	\$	note
<b>Revenus</b>					
Ministère de la Santé et des Services sociaux		10 450 491 \$		11 334 486 \$	1
Divers		10 362 \$		15 974 \$	
<b>Total revenus</b>		<b>10 460 853 \$</b>		<b>11 350 460 \$</b>	
<b>Charges</b>					
Projets réalisés dans le cadre du PCNP	0.20%	13 990 \$	0.13%	13 990 \$	
Développement, adaptation et intégration sociale	0.50%	61 635 \$	0.59%	99 643 \$	2
Maladies infectieuses	0.10%	37 697 \$	0.36%	19 018 \$	3
Autres activités de santé publique	0.10%	0 \$	0.00%	3 000 \$	
Soutien au développement des communautés et à l'action intersectorielle	3.20%	252 277 \$	2.43%	235 232 \$	4
Services psychosociaux pour les JD et leur famille	7.80%	564 633 \$	5.44%	628 310 \$	5
Services ambulatoires de santé mentale en première ligne	6.40%	638 261 \$	6.15%	702 297 \$	5
Pratique des sages-femmes	0.30%	760 578 \$	7.33%	672 143 \$	6
Administration des soins	1.40%	126 831 \$	1.22%	80 172 \$	7
Soins infirmiers à domicile	11.30%	1 260 970 \$	12.15%	1 242 068 \$	8
Services de santé courants	8.50%	740 575 \$	7.13%	780 840 \$	9
Santé parentale et infantile	3.60%	361 689 \$	3.48%	486 498 \$	10
Aide à domicile	8.10%	923 707 \$	8.90%	979 045 \$	9
Services dentaires préventifs	0.70%	54 871 \$	0.53%	17 965 \$	11
Services psychosociaux	6.80%	698 879 \$	6.73%	701 406 \$	9
Santé scolaire	1.10%	108 629 \$	1.05%	110 425 \$	9
Audiologie et orthophonie	0.30%	38 850 \$	0.37%	50 925 \$	12
Soutien aux familles de personnes handicapées	1.60%	152 405 \$	1.47%	172 230 \$	13
Nutrition	0.90%	102 656 \$	0.99%	76 703 \$	14
Gestion et soutien aux programmes	7.40%	723 002 \$	6.97%	720 662 \$	9
Ergothérapie et physiothérapie - MAD	1.90%	191 870 \$	1.85%	223 100 \$	15
Administration générale	13.80%	1 334 193 \$	12.85%	1 554 211 \$	16
Informatique	2.30%	206 588 \$	1.99%	239 477 \$	17
Déplacement des usagers	1.00%	76 581 \$	0.74%	80 996 \$	
Réception - archives - télécommunications	6.70%	599 040 \$	5.77%	643 163 \$	
Entretien ménager	2.00%	194 433 \$	1.87%	199 286 \$	
Gestion des déchets biomédicaux	0.00%	1 721 \$	0.02%	1 749 \$	
Fonctionnement des installations	1.20%	92 852 \$	0.89%	94 437 \$	
Lutte à la pandémie et prêt de service		5 069 \$	0.05%	57 \$	
Entretien réparation parc immobilier - mobilier - équipement	0.70%	55 940 \$	0.54%	64 928 \$	
<b>GRANDS TOTAUX</b>	<b>100.00%</b>	<b>10 380 422 \$</b>	<b>100.00%</b>	<b>10 893 976 \$</b>	
<b>Résultats = Surplus</b>		<b>80 431 \$</b>		<b>456 484 \$</b>	

Description des activités	2020-2021		2021-2022		note
	%	\$	%	\$	
Salaires		5 791 417 \$		6 233 526 \$	
Avantages sociaux		1 611 093 \$		1 465 784 \$	
Fournitures médicales et chirurgicales		1 454 453 \$		1 527 001 \$	
Autres		1 387 793 \$		1 495 480 \$	
<b>Total des charges</b>		<b>10 380 422 \$</b>		<b>10 893 976 \$</b>	
Fonds d'exploitation					
Solde du fonds (déficit accumulé)		801 972 \$		1 258 456 \$	

## État financier et analyse des résultats des opérations (au 31 mars 2022)

### Faits saillants:

Le résultat de l'exercice financier pour l'année 2021-2022 démontre un **surplus de 80 431 \$**. Ce surplus vient augmenter le solde de fonds de la Clinique qui est maintenant équivalent à 801 972 \$.

### Éléments clés à retenir:

- Les dépenses liées à la COVID-19 ont été remboursées par le MSSS alors que cette donnée était incertaine lors de la planification budgétaire.
- Plusieurs projets planifiés n'ont pas vu le jour cette année en raison de la pandémie.

### Explication des écarts majeurs au niveau des dépenses réelles

(en lien avec les notes du tableau de la page précédente)

- Note 1 : Budget supplémentaire pour les services à domicile, les services de sage-femme, les jeunes en difficultés et le soutien à la famille.
- Note 2 : Revenu récolté pour aider à financer les coûts du 50e anniversaire en 19-20
- Note 3 : Un poste vacant
- Note 4 : Augmentation des services vaccination grippe
- Note 5 : Activité non réalisée en situation de pandémie
- Note 6 : Augmentation du nombre d'heures de services
- Note 7 : Augmentation de l'offre de services et recours à la main-d'œuvre indépendante
- Note 8 : En contexte de pénurie, diminution des services de nos auxiliaires et augmentation du service chèque-emploi service (famille embauche elle-même)
- Note 9 : Développement significatif du service de sage-femme
- Note 10 : Diminution des services en contexte de pandémie
- Note 11 : Augmentation des services
- Note 12 : Présence temporaire simultanée de 2 cadres pendant une courte période (chevauchement avec départ à la retraite)
- Note 13 : Recours à la main-d'œuvre indépendante
- Note 14 : Transition à la coordination générale
- Note 15 : Coûts encourus dans le cadre du télétravail

SECTEURS	Année financière 2020-2021		Année financière 2021-2022		Écart 2021-2022 vs 2020-2021			
	Quantité de service		Quantité de service		Écart usagers		Écart interventions	
	Usager	Interv.	Usager	Interv.	#	%	#	%.
Total des services à domicile	1 136	25 251	1 046	29 006	-90	-8%	3 755	15%
Total services courants	2 078	5 771	2 293	5 902	215	10%	131	2%
Total services enfance-famille, jeunesse, scolaire, adultes/santé mentale (coordination multiservices)	1 754	9 675	1 945	9 549	191	11%	-126	-1%
Total des services offerts à la clinique ( <i>excluant les services médicaux, les services de sage-femme et la vaccination</i> )	4 968	40 697	5 284	44 457	316	6%	3 760	9%
Total des services de sage-femme	103	66*	105	51*	2	2%	-15	-23%
Total des demandes à l'accueil psychosocial et à l'accueil centralisé (liaison)	1 114	2 089**	1 074	1 596**	-40	-4%	-493	-24%
Vaccination contre l'influenza	2 127		1 101					
Vaccination COVID-19	178		2 076					
Autres vaccinations	860		993					
Services médicaux	2 587	7 671	2 772	7 244	185	7%	-427	-6%

\* accouchements

\*\*demandes

# Organigramme

## Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

31 mars 2020

### COMITÉS SOUS LA RESPONSABILITÉ DU CA :

Comité de lutte en santé • Comité de vigilance, qualité et gestion des risques • Comité de gouvernance et d'éthique • Comité de vérification • Comité sur les ententes de services • Comité des membres • Comité des ressources humaines • Comité d'actualisation de la convention de financement • Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens • Conseil des infirmières et infirmiers • Conseil multidisciplinaire • Conseil des sages-femmes

### COMITÉS INTERNES :

Comité avisoir • Comité de sélection • Comités paritaires de formation • Comité de dossiers • Comité sur les mesures d'urgences • Comité de stages • Comités relation de travail • Comité paritaire de santé et sécurité au travail

### COMITÉ DE LA CLINIQUE AYANT UNE AUTONOMIE FONCTIONNELLE :

comité des usagères et usagers



Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

La santé et la solidarité d'un quartier!

**Assemblée générale des citoyens-ne-s**

**Conseil d'administration (CA)**

Josée Ann Maurais (présidente), Lorraine Rochon (vice-présidente), Marie-Yves Lemy (secrétaire), François Morel (trésorier), Charles-Eric Hailé, Denis Charron, Nathacha Alexandroff, Geneviève Dandurand, Maria Perez, Valérie Drouin (employée-administratrice), Luc Leblanc (coordonnateur général)

**Commissaire locale aux plaintes et à la qualité**

Céline Roy

**Coordonnateur général**

Luc Leblanc

Conseillère-adjointe, agente de communication et équipe communautaire

**Comité de coordination**

Les coordonneurs/trices et conseillères/cadres

**Conseillère cadre aux soins infirmiers / DSI**

Annie Bisailon

**Conseillère cadre aux activités psychosociales**

Tamara Achtman

**En soutien à la qualité des pratiques professionnelles**

Membres citoyennes et citoyens de Pointe-Saint-Charles

Sous l'autorité directe du conseil d'administration

Cadres relevant du coordonnateur général

**Coordination de l'équipe des services courants**

Brigitte Thibault

Accueil psychosocial et guichet d'accès en santé mentale, liaison infirmière, soins infirmiers courants, services médicaux, réception et secrétariat, archives, hygiène et salubrité, transport

**Coordination multiservices : adultes - santé mentale, enfance - famille, jeunesse et scolaire**

Santé publique

Bruno Swaenepoël

Équipe adultes - santé mentale

Équipe enfance-famille

Équipe jeunesse

Équipe scolaire

Services de sages-femmes

**Coordination des services administratifs**

Martin St-Amour  
Guylaine Arbour (surcroît)

Services ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles

**Coordination du soutien à domicile**

Guylaine Arbour

Équipe du soutien à domicile



## Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

La santé et la solidarité d'un quartier!

500 avenue Ash, Montréal, Québec, H3K 2R4

1955 rue du Centre, Montréal, Québec, H3K 1J1

Téléphone : **514 937-9251**

Télécopieur : 514 937-3492



[www.ccpssc.qc.ca](http://www.ccpssc.qc.ca)



[facebook.com/CliniqueCommunautairePSC](https://facebook.com/CliniqueCommunautairePSC)



[twitter.com/CliniquePointe](https://twitter.com/CliniquePointe)