

A photograph of a woman with long dark hair smiling, with a young child sitting on her shoulders. The child is also smiling broadly. The image has a green color overlay.

**ASSOCIATION
CANADIENNE
POUR LA SANTÉ
MENTALE**

A close-up photograph of a man with a mustache, smiling. The image has a yellowish-orange color overlay.

**CHAMPLAIN EST
RAPPORT
ANNUEL
2021–2022**



Association canadienne
pour la santé mentale
Champlain Est
La santé mentale pour tous

TABLE DES MATIÈRES

VISION, MISSION, NOS VALEURS	3
UN MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	4
L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU PROCESSUS D'ADMISSION ET DE RÉFÉRENCE.	5
PROGRAMMES LIÉS À LA COUR	5
COMITÉ DE COORDINATION DES SERVICES SOCIAUX ET DE LA JUSTICE SOUTIEN LES CLIENTS AVEC DES TROUSSES DE SOINS	6
PROGRAMME DE PRÉVENTION DE L'ITINÉRANCE (PPI)	7
COALITION FACE À L'AMASSEMENT COMPULSIF	7
CONFÉRENCE VIRTUELLE SUR LES TROUBLES LIÉS À L'AMASSEMENT COMPULSIF	8
DISTRIBUTION DE PANIERS DE NOURRITURE	8
LES CLIENTS REÇOIVENT ACCÈS À UN TÉLÉPHONE PORTABLE	9
SÉANCES VIRTUELLES SUR LE BIEN-ÊTRE	10
ATELIER DU COMITÉ SUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION.....	10
ACTIVITÉS DES CENTRES DE RESSOURCES	11
STATISTIQUES SUR LES PROGRAMMES ET SERVICES.....	13
PARTENARIATS PENDANT LA PANDÉMIE	14
TRANSPORT PRESCOTT ET RUSSELL.....	14
PROMOTION EN SANTÉ MENTALE	15
RÉSULTATS DU SONDAGE 2022 SUR LA PERCEPTION DES SOINS EN ONTARIO	17
COMMENTAIRES DES CLIENTS.....	18
COMITÉ CONSULTATIF DES CLIENTS, DES FAMILLES ET DES SOIGNANTS	19
LE COEUR DE L'ACSM CHAMPLAIN EST	20
FINANCE	22



VISION, MISSION, NOS VALEURS



VISION

La santé mentale pour tous



NOTRE MISSION

Promouvoir et améliorer la santé mentale dans notre communauté en offrant des programmes et des services communautaires.



VALEURS

Valeurs : Nos valeurs sont exprimées dans la déclaration suivante, qui sert de cadre de référence pour soutenir et façonner notre travail avec les clients, les donateurs, les partenaires et les collègues.

Intégrité : Nous valorisons l'honnêteté, le professionnalisme et le comportement éthique.

Excellence : Nous offrons des services de qualité et développons des relations par le biais de l'éducation, de l'innovation et de pratiques exemplaires.

Accessibilité : Nous reconnaissons et valorisons la richesse de la diversité individuelle; et nous nous efforçons de fournir en temps opportun, des services appropriés et accessibles qui respectent la dignité et l'indépendance des individus.

Responsabilité : Nous prenons les mesures appropriées pour s'assurer que nos services sont offerts de façon responsable et de manière transparente.

Services Centrés sur la personne : Nous prenons des décisions opérationnelles et fournissons des soins et des services en santé mentale qui sont respectueux des valeurs, des besoins et des préférences individuelles.

Gouvernance/Administration

PRÉSIDENT	Mark Brady
ANCIENNE PRÉSIDENTE	Mally McGregor
VICE-PRÉSIDENTE	Sandra Labelle
TRÉSORIER	Andrew Lauzon

Directrice Générale

Joanne Ledoux-Moshonas

Membres Du Conseil D'administration

Melissa Bouchard	Gina Lacombe
Luc Bouchard	Bernadine McEvoy-
Ron Graham	Robertson
Nicole Lafrenière-Davis	Susan Poirier
Erika Randolph	

UN MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Alors que la COVID-19 a entamé sa deuxième année, l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) Champlain Est s'est penchée sur certaines des expériences observées en 2021.

Nous avons réalisé très tôt que le niveau de détresse en matière de santé mentale était semblable à celui du début de la pandémie. Cela était particulièrement vrai pour les taux de stress, d'anxiété et de dépression. C'est dans cette optique que l'ACSM Champlain Est a mis en œuvre plusieurs améliorations, tant au niveau de l'efficacité du personnel que du soutien aux clients.

Nos partenariats avec plusieurs membres de la communauté ont permis aux clients d'avoir des téléphones cellulaires sécurisés et des plans de données pour un accès facile aux travailleurs en santé mentale, à la famille et aux amis ; l'accès à l'équipement de protection personnelle et technologique ; et la disponibilité de nourriture pour les foyers dans le besoin. De plus, nous sommes restés des membres actifs de l'Équipe ontarienne de santé (EOS) du Haut-Canada, de Cornwall et de la région, de l'EOS d'Ottawa Est et Prescott-Russell, contribuant ainsi à la mise en place d'un système de soins de santé connecté et centré sur les clients.

Nous avons introduit avec succès un nouveau processus d'admission et de référence conçu pour améliorer l'accès aux services aux clients. Ce modèle robuste de prestation en ligne fournit un soutien consistant aux clients qui attendent de recevoir des services plus intensifs.

En ce qui concerne les jeunes, nous avons lancé un projet pilote très réussi pour le programme Vivre sa

vie pleinement, destiné aux jeunes. Le programme soutien de nouvelles compétences d'apprentissage pour améliorer la résilience et la santé mentale des élèves âgés de 12 à 18 ans. Le projet pilote a été extrêmement bien accueilli, les élèves ayant démontré une amélioration globale de 25 % de leurs compétences après avoir suivi le programme.

De nombreuses personnes doivent être remerciées pour le succès de l'organisation : le conseil d'administration qui nous guide avec sagesse et perspicacité, notre solide équipe de gestion, le personnel de première ligne dont l'engagement est incomparable, le personnel administratif qui assure le bon fonctionnement de l'organisation, et les supporteurs, les donateurs et les collègues qui travaillent avec nous tous les jours. Il ne faut pas oublier dans ces reconnaissances les clients eux-mêmes : beaucoup d'entre eux redonnent à l'organisation par des moyens formels et informels. La confiance et l'engagement dont ils font preuve chaque jour dans leurs efforts pour améliorer leur santé nous rendent tous meilleurs. Si jamais un organisme est plus grand que la somme de ses parties, c'est bien l'ACSM Champlain Est. Son caractère exceptionnel est intégré à notre ADN qui nous anime et nous unifie tous.



Mark Brady
Président du conseil
d'administration



Joanne Ledoux-Moshonas
Directrice générale

L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU PROCESSUS D'ADMISSION ET DE RÉFÉRENCE

En nous appuyant sur le projet pilote de coordination des services de l'année dernière, nous avons conçu un nouveau processus d'admission et de référence pour mieux servir les clients de notre communauté. Alors que nous continuons à gérer notre liste d'attente, nous cherchons toujours des moyens d'être créatifs et centrés sur le client. Le groupe « Vous comptez » offre la possibilité aux clients sur la liste d'attente de participer à d'autres programmes de la filiale en attendant la gestion de cas intensive.

Les services proposés dans le cadre du programme « Vous comptez » :

- Réunions avec l'équipe d'information et de référence
- Séance de télémédecine en Ontario
- Soutien au logement
- Groupes psycho-éducatifs
- Centre de ressources
- Soins intégrés régionaux

PROGRAMMES LIÉS À LA COUR

L'année dernière, la plupart des comparutions devant les tribunaux ont eu lieu virtuellement dans les régions de Stormont, Dundas & Glengarry et Prescott & Russell. Au total, 209 personnes ont bénéficié d'une aide judiciaire.



138 personnes ont bénéficié d'un soutien judiciaire uniquement

43 personnes ont été redirigées vers la déjudiciarisation en matière de santé mentale après la mise en accusation.

9 personnes référées par les services de police au programme de déjudiciarisation pour la santé mentale avant l'inculpation.

19 personnes ont bénéficié d'une gestion de cas intensive et transitoire après le procès ; 10 d'entre elles ont reçu une aide financière pour le logement grâce à une subvention au loyer de l'ACSM Champlain Est

COMITÉ DE COORDINATION DES SERVICES SOCIAUX ET DE LA JUSTICE SOUTIENT LES CLIENTS AVEC DES TROUSSES DE SOINS

Le projet de collaboration sur la libération spéciale au tribunal, les membres du Comité de coordination des services sociaux et de la justice Stormont-Dundas-Glengarry-Prescott-Russell & Akwesasne aide les clients en leur fournissant des trousseaux de soins en cas d'urgence. Les types de ressources comprennent le transport, les repas et les vêtements adaptés aux saisons.

Le projet pilote a connu un tel succès qu'il a été approuvé comme une initiative annuelle permanente.

Une allocation d'urgence est accordée à un client/individu lorsqu'il répond aux critères suivants :

- Libéré du tribunal
- Libérés en hiver sans vêtements ni chaussures appropriées
- Faible revenu
- Possibilité de devenir sans-abri
- Difficultés financières
- Risque de criminalisation

Des fonds ont été alloués pour :

- 8 manteaux d'hiver unisexes et 6 paires de bottes d'hiver - Vêtements saisonniers (chaussures, chapeaux, gants, manteau d'hiver, lacets)
- 40 cartes-cadeaux de 25 \$ (épicerie, articles ménagers et articles de toilette)
- 16 sacs de soins personnels et d'hygiène pour hommes ou femmes et une carte-cadeau Tim Hortons de 20 \$.



PROGRAMME DE PRÉVENTION DE L'ITINÉRANCE (PPI)

Le programme de prévention des itinérants (PPI) de l'ACSM, financé par la ville de Cornwall, a été actif malgré la COVID-19. La plupart des services ont été fournis virtuellement, les réunions se déroulant par téléphone ou par l'intermédiaire de MS Teams.

Les clients ont continué à bénéficier de réunions de soutien avec leur gestionnaire de cas intensif (GCI) et des travailleurs de soutien pour le nettoyage et le désencombrement se sont rendus à domicile selon les directives.

Les GCI de l'ACSM et les responsables du PPI ont continué à présider la Coalition face à l'amasement compulsif de Stormont, Dundas & Glengarry (SDG) et ont organisé et participé à des réunions virtuelles de la coalition tout au long de l'année.



75
personnes
desservies



200
participants aux
réunions virtuelles

COALITION FACE À L'AMASSEMENT COMPULSIF

Dirigée par l'ACSM Champlain Est, la Coalition face à l'amasement compulsif de Prescott-Russell a annoncé en septembre 2021 une nouvelle campagne de prévention et d'éducation visant à prévenir et à réduire les effets négatifs de l'amasement compulsif dans les foyers de Prescott et Russell.

Mille cinq cents fiches bilingues intitulées 10 étapes pour une maison plus sécuritaire, saine et confortable ont été distribuées dans les foyers pendant la campagne annuelle de prévention des services d'incendies. À l'aide d'une aide-mémoire, cette fiche explique simplement les différents moyens de prévenir les risques d'incendie, d'insalubrité et autres dangers souvent associés à l'amasement compulsif. La création et l'impression de cette fiche ont été rendues possibles grâce à la collaboration et au soutien financier du Comité de coordination des services sociaux et de la justice de Stormont, Dundas, Glengarry, Prescott-Russell et Akwesasne, du Wellington Guelph Hoarding Network et de l'ACSM Champlain Est.

CONFÉRENCE VIRTUELLE SUR LES TROUBLES LIÉS À L'AMASSEMENT COMPULSIF

La conférence virtuelle de cette année a mis en vedette la Dre Christiana Bratiotis et la Dre Lori Haskell pour quatre séances virtuelles d'une demi-journée filmées depuis les bureaux de l'Université de la Colombie-Britannique (UCB). La conférence annuelle a été organisée par la Coalition face à l'amassement compulsif de Stormont, Dundas, Glengarry and Akwesasne.

Ensemble, l'ACSM CE et l'UCB développent et testent de nouveaux outils d'évaluation liés au trouble de l'amassement compulsif avec le Centre

pour la recherche collaborative face à l'amassement compulsif.

200
participants ont assisté



DISTRIBUTION DE PANIERS DE NOURRITURE

Nous avons maintenu notre partenariat avec le Conseil de développement social et les partenaires alliés pour identifier les ménages ayant besoin de paniers de nourriture et de cartes-cadeaux d'épicerie pour aider à lutter contre le manque de nourriture.



1,843

foyers ont reçu des paniers de nourriture



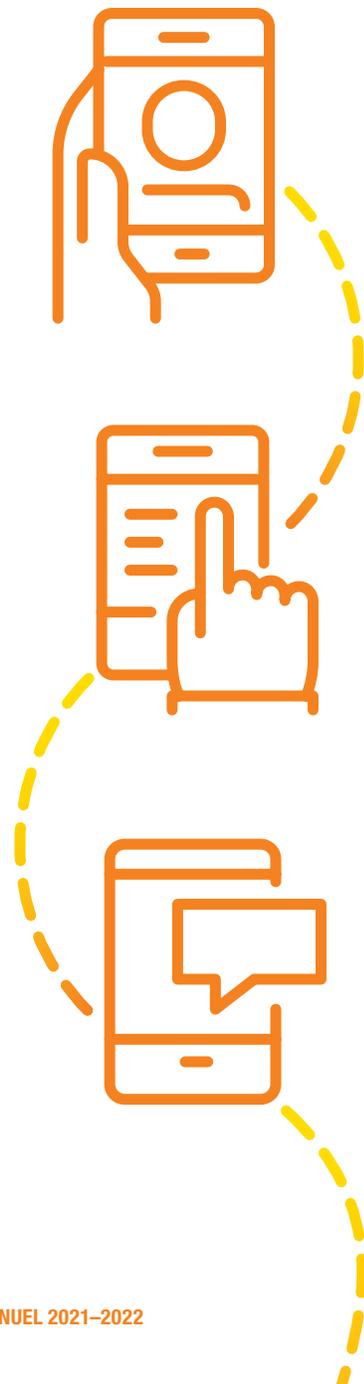
LES CLIENTS REÇOIVENT ACCÈS À UN TÉLÉPHONE PORTABLE

Grâce au financement reçu de la ville de Cornwall et des Comtés Unis de Prescott et Russell, l'ACSM Champlain Est a pu offrir un soutien téléphonique et virtuel prolongé aux clients qui n'avaient pas accès à la technologie. Les clients ont apprécié de pouvoir communiquer avec leur intervenant en santé mentale, leurs médecins, leur famille, leurs amis et tous les autres soutiens pendant la pandémie. Les téléphones leur ont permis de participer virtuellement à des groupes et d'entrer en contact socialement avec les membres de leur système de soutien. Les programmes de téléphones portables ont pris fin le 31 mars 2022 à Stormont, Dundas, Glengarry et Akwesasne, et en décembre 2021 à Prescott et Russell.

Un total de 371 personnes ont bénéficié d'appareils et de plans de données. Cela leur a permis d'accéder aux services de gestion de cas intensive de l'ACSM Champlain Est deux fois par semaine (en moyenne) par moyen de vidéoconférences et/ou d'appels téléphoniques. De plus, les clients pouvaient avoir accès à des séances de groupe et à un certain nombre d'activités sociales et éducatives quotidiennes dans les centres de ressources.

Notre filiale a mené un sondage pour mieux comprendre les avantages des services virtuels pour les clients pendant la pandémie. Les résultats ont indiqué favorablement que l'accès aux services virtuels avait un impact très positif sur le bien-être d'une personne, y compris la capacité de rester en contact et de recevoir les soutiens nécessaires. Le sondage ne s'est pas limité aux clients utilisant les téléphones mobiles de l'ACSM Champlain Est.

Les fonds sont arrivés à échéance en mars, tout comme les plans de données des téléphones portables. Sur une note positive, les clients pourront conserver leur appareil et se connecter à un réseau WIFI public pour accéder à l'Internet et continuer à communiquer avec leurs prestataires de soins de santé.



SÉANCES VIRTUELLES SUR LE BIEN-ÊTRE

À l'aide du modèle PAIR (Plan d'action individualisé de rétablissement), deux séances virtuelles de bien-être ont été proposées à nos clients. Les séances comprenaient des conseils, des outils et des techniques d'adaptation utiles qui ont permis aux personnes de partager activement leurs pensées et leurs sentiments. Non seulement les participants ont acquis des idées précieuses, mais beaucoup d'entre eux ont continué à participer au programme de notre centre de ressources pour obtenir un soutien supplémentaire et des liens sociaux. Les séances ont connu un tel succès que le programme a été traduit en français et sera proposé à nos clients francophones l'automne prochain.



ATELIER DU COMITÉ SUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

Le comité interne de la Diversité et de l'inclusion de la filiale a organisé un atelier intitulé : «Navigating rainbows» : Soutenir les clients à travers le spectre du genre. Cet atelier a eu lieu le 31 mars 2022 et les présentateurs étaient Dre Leah Layman-Pleet (psychiatre) et Dr Benjamin Carroll (RN, MNSc, doctorant). Dre Layman-Pleet et Dr Benjamin Carroll ont abordé les craintes communes ressenties par les individus lors de conversations sur l'identité de genre, les définitions, le langage et un lieu d'autoréflexion. La session a offert des suggestions pratiques pour augmenter nos compétences qui peuvent être appliquées dans nos vies professionnelles et personnelles.



ACTIVITÉS DES CENTRES DE RESSOURCES

CONSTRUIRE UNE COMMUNAUTÉ

Grâce aux leçons, à l'apprentissage de nouvelles technologies et aux connexions créatives dans tous nos centres, le personnel et les clients ont établi de nouvelles relations solides tout au long de la pandémie. Ces relations se sont épanouies au-delà des frontières régionales, rassemblant clients et personnel dans les moments difficiles.

PRÉSENTATIONS VIRTUELLES DES ÉTUDIANTS PARAMÉDICAUX

Une équipe d'étudiants paramédicaux de première année du Collège St. Lawrence ont fait une présentation hebdomadaire d'une heure tous les vendredis entre février et avril 2021. Les sujets des présentations allaient des urgences cardiovasculaires, de la RCR et du moniteur de défibrillation aux outils et à l'équipement à l'intérieur de l'ambulance et aux types de travailleurs paramédicaux en Ontario.

Les présentations n'ont reçu que des commentaires positifs de la part du personnel et des clients. Les étudiants étaient interactifs et bien informés et ont offert aux clients un endroit sécurisé pour poser leurs questions et exprimer leurs préoccupations.

SESSIONS DE FORMATION/ DISCUSSIONS VIRTUELLES ET EN PERSONNE ENTRE PAIRS

Des séances d'éducation et des discussions entre pairs ont été organisées sur des sujets tels que la planification budgétaire, l'hygiène du sommeil, la gestion de la colère, l'estime de soi, la confiance en soi, le stress et les capacités d'adaptation. Les clients sont en mesure d'utiliser ces outils et ces conseils dans leur vie quotidienne. Les outils comprennent une présentation, des vidéos, une feuille de travail et/ou un jeu pour aider les clients à mieux comprendre le sujet.

ÉCRITURE EXPRESSIVE VIRTUELLE ET EN PERSONNE

En apprenant de nouvelles formes d'écriture toutes les deux semaines, les clients acquièrent de nouvelles compétences et de nouveaux intérêts. Les clients apprennent à écrire de manière créative, persuasive, poétique, etc. Les clients utilisent ces nouvelles compétences et les appliquent à leurs propres écrits thérapeutiques.

JARDIN COMMUNAUTAIRE

Dans la région de Hawkesbury, des personnes ont participé au jardin communautaire local de mai à octobre. Cette initiative a fourni un espace pour se rassembler pendant les restrictions intérieures, mais a également permis de créer une communauté entre notre centre Oasis et les autres jardiniers. Les clients ont profité à la fois des légumes et des bienfaits du jardinage sur la santé mentale et physique.



STATISTIQUES SUR LES PROGRAMMES ET SERVICES



Gestion de cas intensive - Santé mentale

15 339
visites
virtuelles, en
personne et
par téléphone

1 492
personnes
desservies

76
séances de
groupe



Employabilité/ vocationnel

335
visites
virtuelles, en
personne et
par téléphone

32
personnes
desservies



Diversion and Court Support

1 981
visites
virtuelles, en
personne et
par téléphone

209
personnes
desservies



Information and Referral Service

1 211
interactions de
bénéficiaires
de services
non identifiés
de manière
unique



Social Rehab/ Recreation

4 137
visites
virtuelles, en
personne et
par téléphone

337
personnes
desservies

3 059
participants à
des groupes

625
sessions de
groupe



Case Management

17 655
visites
virtuelles, en
personne et
par téléphone

1 733
personnes
desservies

CLINIQUES DE SANTÉ MENTALE OTN



ACSM: **32**

Seaway Valley: **24**

Hôpital de Winchester: **16**

Clinique NP de Lancaster: **14**

TOTAL: 86 sessions

PARTENARIATS PENDANT LA PANDÉMIE

Pendant la pandémie, les clients de l'ACSM Champlain Est ont bénéficié des nombreux partenariats et initiatives avec les partenaires communautaires. Grâce à Centraide Est de l'Ontario, aux Comtés Unis de Prescott et Russell et aux fonds d'urgence des services sociaux, nous avons pu acheter 20 masques transparents, 125 visières, 16 distributeurs de désinfectant pour les mains, 1 000 masques jetables, 75 masques en tissu, 100 masques KN95 et 100 masques N95. Au total, 320 clients/employés/bénévoles ont bénéficié d'équipements de protection individuelle (ÉPI).

Avec les fonds de soins virtuels, nous avons acheté 20 webcams, 20 adaptateurs USBC, 20 modules de recharge, 45 étuis de téléphone pour les clients.

Dans notre lutte contre le manque de nourriture, nos partenaires nous ont aidés à distribuer de nombreuses cartes-cadeaux de restaurant et d'épicerie. Au total, 83 livraisons de nourriture

et d'essence ont été effectuées à des clients qui connaissent des difficultés financières et qui avaient besoin d'aide pour payer leurs frais de transport.

Les services paramédicaux de Prescott et Russell ont également fourni à nos clients 300 masques, plus de 600 mini bouteilles de désinfectants pour les mains.



320 clients/personnel/bénévoles ont bénéficié d'ÉPI

TRANSPORT PRESCOTT ET RUSSELL

L'ACSM Champlain Est a répondu aux dilemmes de transport des clients de la région de Prescott et Russell en achetant et en distribuant des laissez-passer PR Transpo pour se rendre aux centres de ressources Horizon et Oasis, aux épiceries, aux rendez-vous médicaux et aux banques alimentaires. Deux cents laissez-passer d'autobus ont été distribués.



200 laissez-passer d'autobus ont été distribués aux clients

PROMOTION EN SANTÉ MENTALE

Pendant la pandémie, nous avons renforcé notre présence dans les médias sociaux et les journaux locaux, et nous avons intensifié les présentations virtuelles sur le bien-être mental à l'intention des membres de la communauté.

Programme en milieu scolaire	Sessions	Participants atteints
Groupe de conférenciers «Parlons de la maladie mentale»	12	1 922
Vivre sa vie pleinement	12	218
«In the Know»/sensibilisation générale à la santé mentale	40	1 256
«SafeTALK»	2	20
«Mental Health Works»	4	247
«LivingWorks Start eLearning»	90	90
La santé mentale, ça compte! – Médias	24	548
Campagnes de sensibilisation		
Bell Cause pour la cause (Janvier)	2	2 000
Semaine de la santé mentale (Mai)	4	2 100
Journée mondiale de prévention du suicide (Sept.)	2	225
Semaine de sensibilisation aux maladies mentales (Oct.)	3	3 340
	195	11 966

VIVRE SA VIE PLEINEMENT SOUTIENT LA JEUNESSE DANS UN NOUVEAU PROJET PILOTE

Au cours de la COVID-19, l'ACSM Champlain Est et l'ACSM Ontario ont élaboré un projet pilote visant à introduire le programme Vivre sa vie pleinement pour les jeunes. Le programme favorise l'acquisition de nouvelles compétences d'apprentissage pour améliorer la résilience et la santé mentale. Avec la pratique, les élèves (âgés de 12 à 18 ans) commencent à comprendre les outils dont ils disposent pour faire face aux défis courants et adopter un comportement positif.

Avec huit sessions (de huit heures chacune), le cours offre aux étudiants un programme amusant et interactif en personne ou virtuel. Le contenu est basé sur les principes de la thérapie cognitivo-comportementale (TCC) développés par le Dr Chris Williams, un psychiatre TCC renommé du Royaume-Uni. Les étudiants ont appris à appliquer de nouvelles compétences pour faire face au stress, se sentir plus maître de leur vie, et se sentir soutenus et connectés.

Le projet pilote a évalué l'efficacité d'un programme de renforcement des compétences en groupe dans un cadre scolaire. Selon une étude menée par [Sick Kids](#), la santé mentale des jeunes est le groupe démographique le plus touché par la pandémie

Parmi les points forts, citons:

- 100 % des étudiants qui ont participé recommanderaient le programme (groupe le plus élevé de tous les pilotes à ce jour).
- Les élèves ont estimé que ce programme pourrait être très utile pour soutenir les relations avec la famille et les amis.

- Les élèves ont démontré une amélioration globale de 25 % de leurs compétences après avoir suivi le programme Vivre sa vie pleinement.

BÉNÉVOLAT

Nous avons la chance d'avoir 45 bénévoles actifs qui soutiennent notre mission et notre vision. Nous tenons à souligner leur générosité en temps et leur engagement envers notre organisation. Qu'ils fassent partie de notre conseil d'administration ou de ses comités, qu'ils collectent des fonds pour les programmes de promotion de la santé mentale, qu'ils participent aux activités des centres de ressources, qu'ils prennent part à notre Comité consultatif des familles des clients et des soignants ou qu'ils nous aident à promouvoir nos services, chaque contribution est précieuse et très appréciée.

L'ACSM Champlain Est fait une grande différence dans la vie de ses membres, de ses clients et de leurs familles. Nous n'aurions pas pu accomplir autant sans le soutien des bénévoles.

LE TOURNOI DE GOLF SUBWAY BRUNET, CONÇU POUR COLLECTER DES FONDS

Depuis 18 ans, notre filiale collabore avec la famille Brunet pour coordonner leur tournoi de golf annuel. Le comité organisateur travaille sans relâche chaque année en utilisant les profits pour financer des activités de promotion de la santé mentale dans Prescott-Russell. À ce jour, plus de 659 285 \$ ont été amassés. Il est important de noter que même la pandémie n'a pas empêché les organisateurs d'offrir un tournoi modifié, mais réussi en 2021 ! Nous vous remercions de votre soutien continu en choisissant l'ACSM Champlain Est comme organisme de charité de choix.

RÉSULTATS DU SONDAGE 2022 SUR LA PERCEPTION DES SOINS EN ONTARIO

Le sondage éclair annuel sur la perception des soins en Ontario (PSO) a été mené auprès des clients recevant des services de gestion de cas intensive. Le taux de participation a été élevé, 51 % des clients ayant répondu au sondage, soit 80 clients au total.



DOMAINES D'EXCELLENCE



84.25 % des clients estiment que le personnel est sensible à leurs besoins culturels (langue, origine ethnique, race)

86.5 % des clients se sont sentis accueillis dès le début

94.9 % des clients ont été reçus à l'heure lors de leur rendez-vous

100 % des clients recommanderaient ce service à un ami s'il avait besoin d'une aide similaire

DOMAINES D'AMÉLIORATION



65 % des clients estiment que le personnel les a aidés à élaborer un plan pour la fin du programme

15.2% des clients n'étaient pas d'accord pour dire qu'ils sauraient comment déposer une plainte officielle auprès de l'organisme en cas de problème grave

COMMENTAIRES DES CLIENTS

COMMENTAIRES POSITIFS DES CLIENTS DU SERVICE VIRTUEL :

“

J'aime les services par téléphone.

“

Ils m'ont donné un téléphone pour que je puisse leur parler pendant la COVID

“

J'aime les services par Zoom et par téléphone uniquement

COMMENTAIRES UTILES :

“

La capacité de mon travailleur à écouter et à fournir des directives et des encouragements.

“

Mon gestionnaire de cas est compréhensif et m'apporte un grand soutien. Elle ne porte pas de jugement, ce qui rend les choses plus faciles.”

“

C'était et c'est toujours un moyen de sauver des vies.

“

Le personnel est là pour moi quand j'en ai besoin.

“

Les services de mon travailleur son très bien et il est très encourageant

COMITÉ CONSULTATIF DES CLIENTS, DES FAMILLES ET DES SOIGNANTS

La filiale reste déterminée à améliorer l'expérience de soins des clients, des familles et des soignants en intégrant la voix et les perspectives des clients et de leurs familles dans la planification, la prestation et l'évaluation des services.

Le Comité consultatif des clients, des familles et des soignants est à la recherche de personnes et de porte-parole de la communauté pour participer aux prochains projets d'amélioration de la qualité et aux séances du groupe de travail sur les personnes ayant une expérience vécue de l'Équipe Santé Ontario locale.

En tant que membre du comité, vous partagerez des histoires uniques sur les soins de santé, des opinions, des perspectives et des expériences vécues afin d'améliorer la prestation des services de santé mentale et de toxicomanie, ainsi que les initiatives d'amélioration de la qualité à l'ACSM Champlain Est.

Toute personne intéressée à donner de son temps et à faire entendre sa voix doit communiquer avec l'ACSM Champlain Est à l'adresse suivante: office@cmha-east.on.ca.



LE COEUR DE L'ACSM CHAMPLAIN EST

LE COEUR DE L'ACSM CHAMPLAIN EST

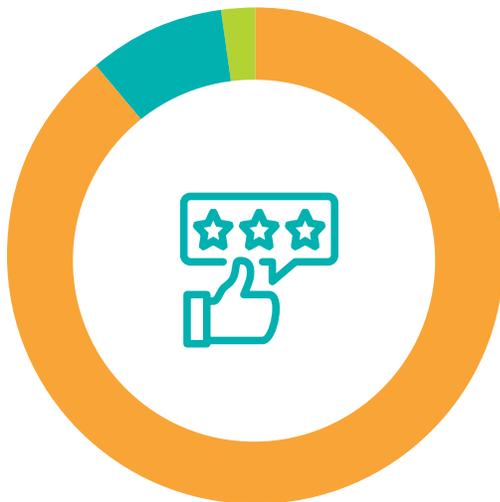
Services en français

L'ACSM Champlain Est est désignée en vertu de la Loi sur les services en français depuis 1991. Nous continuons à offrir des services dans les deux langues officielles (français et anglais).

En mars 2022, nous avons lancé notre sondage annuel pour évaluer le niveau de satisfaction à l'égard de la prestation de nos services en français. Nous sommes très heureux d'annoncer que la réponse a été très positive, avec un taux de satisfaction de 98 %.

Satisfaction sur les services en langue française - 2022

45 clients ont participé au sondage



- 89% Très Satisfait
- 9% Satisfait
- 2% Insatisfait



3 281 clients desservis

954 clients français desservis

23 003 visites de clients

4 203 visites de clients francophones

La pandémie a fait apparaître de nombreux défis tels que la sécurité, la technologie, la flexibilité et la prestation de services.

Nous avons pu maintenir la continuité de nos services en nous montrant flexibles et innovants. Grâce à notre département informatique, le personnel a pu continuer à travailler à distance sans interruption de la prestation de services. Avec la levée des restrictions, le personnel est maintenant de retour au bureau, ce qui permet de fournir des services en personne à nos clients sans restrictions.

Comité Plaisir Au Travail



Une autre année difficile en raison de la pandémie, les membres du personnel ont dû trouver un nouvel équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée, car ils travaillaient principalement à leur domicile.

Pour stimuler le cerveau en dehors de son mode de travail et ajouter un peu d'humour, le comité Plaisir au travail envoyait chaque semaine des questions de jeu-questionnaire et faisait participer le personnel à des activités mensuelles. Les événements étaient célébrés pendant le temps des Fêtes ou les journées spéciales et comprenaient le nettoyage et les plantations du printemps, les recettes préférées, les animaux domestiques, les films, l'échange de biscuits, le Père Noël secret et la recherche de l'insaisissable M. Jingles à Noël (notre ours en peluche préféré des Fêtes qui s'égare et doit être ramené à la maison).

La réponse a été plutôt favorable avec une participation moyenne de 60 %, mais surtout, elle a touché 100 % des membres de notre personnel.

Tout au long de l'année, nous avons manifesté notre soutien et notre reconnaissance envers de nombreuses causes en portant des vêtements de couleur pour représenter des journées spéciales de sensibilisation, comme le vert lime pour la Journée de la santé mentale, le rose pour la sensibilisation au cancer du sein et l'orange pour la Journée de réconciliation.

Enfin, et pour la première fois depuis plus d'un an, nous avons pu nous réunir pour notre dîner de Noël et les distinctions pour services rendus. C'était génial de se réunir tout en respectant les règles de santé.

INFORMATION ET TECHNOLOGIE

En raison de la COVID-19, plusieurs changements et améliorations ont été apportés à l'infrastructure informatique pour permettre au personnel de travailler à domicile de manière transparente. L'agence a transféré son répertoire actif et son serveur de messagerie vers une configuration hybride qui nous a permis de profiter de la plateforme Office 365. En conséquence, MS Teams est utilisé pour les réunions cliniques, les réunions internes et les ateliers.



D'autres améliorations ont été apportées à notre sécurité en investissant dans un système de contrôle à deux facteurs pour les connexions à distance. Nous avons amélioré le pare-feu du bureau de Hawkesbury et mis à jour l'ensemble des points d'accès Wi-Fi avec du matériel Fortinet. Nous avons configuré le protocole SSL et le réseau privé virtuel IPSec pour garantir la sécurité de la connexion du personnel lorsqu'il travaille à distance.

De plus, nous avons mis en place une solution de sauvegarde dans le «cloud» qui nous permet de soutenir notre environnement 365. Nous avons commencé à déplacer la plateforme Casework vers le «cloud» qui sera administrée par le logiciel Coyote, notre fournisseur actuel d'applications. Enfin, nous avons changé de fournisseur de téléphone VoIP, passant de Fonality à Connexion Affaire Telus, ce qui a permis d'unifier les communications entre bureaux et les télécopies en une seule solution.

FINANCE

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars 2022

	EXPLOITATION	DONS	IMMOBILISATIONS	2022
ACTIFS (Court terme)				
Encaisse	636,041 \$	-	-	636,041 \$
Comptes à recevoir	125,076 \$	-	-	125,076 \$
Frais payés d'avance	51,641 \$	-	-	51,641 \$
Montant dû du fonds d'exploitation	-	222,388 \$	-	222,388 \$
	812,758 \$	222,388 \$	-	1,035,146 \$
Immobilisations	-	-	141,307 \$	141,307 \$
TOTAL	812,758 \$	222,388 \$	141,307 \$	1,176,453 \$
PASSIFS ET ACTIFS NETS (Court terme)				
Comptes fournisseurs	580,830 \$	-	-	580,830 \$
Contributions reportées	9,540 \$	-	-	9,540 \$
Montant dû du fonds de dons	222,388 \$	-	-	222,388 \$
	812,758 \$	-	-	812,758 \$
Actifs nets	-	222,388 \$	141,307 \$	363,695 \$
TOTAL	812,758 \$	222,388 \$	141,307 \$	1,176,453 \$

FINANCE

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars 2022

	EXPLOITATION	DONS	IMMOBILISATIONS	2022
PRODUITS	5,101,228 \$	135,961 \$	-	5,237,189 \$
DÉPENSES	-	-	-	-
Exploitation	4,866,230 \$	95,051 \$	-	4,961,281 \$
Amortissement	-	-	221,547 \$	221,547 \$
TOTAL	4,866,230 \$	95,051 \$	221,547 \$	5,182,828 \$
Excédent (déficit) avant	234,988 \$	40,910 \$	(221,547) \$	54,361 \$
Règlements de l'année fiscale en cours	(75,698) \$	-	-	(75,698) \$
Excédent (déficit) pour l'exercice	159,300 \$	40,910 \$	(221,547) \$	(21,337) \$
Investissement en immobilisations	(159,451) \$	-	159,451 \$	-
TOTAL	(151) \$	40,910 \$	(62,096) \$	(21,337) \$
Actifs nets, début d'exercice	-	181,629 \$	203,403 \$	385,032 \$
TOTAL	(151) \$	222,539 \$	141,307 \$	363,695 \$
Transferts interfonds	151 \$	(151) \$	-	-
ACTIFS NETS, FIN D'EXERCICE		222,388 \$	141,307 \$	363,695 \$

ASSOCIATION CANADIENNE POUR LA SANTÉ MENTALE CHAMPLAIN EST

Bureau central

329, rue Pitt Cornwall,
ON K6J 3R1

Téléphone: 613-933-5845

Sans frais: 1-800-493-8271

Télécopieur: 613-936-2323

Courriel: office@cmha-east.on.ca

Bureau de Hawkesbury

444, rue McGill
Hawkesbury, ON K6A 1R2

Bureaux satellite

Alexandria,
Casselman,
Morrisburg,
Rockland,
Plantagenet

 cmha-east.on.ca

 @CMHAeast



Association canadienne
pour la santé mentale
Champlain Est
La santé mentale pour tous