



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

2014

**Rapport annuel**

2015

**La santé mentale pour tous**

## PRÉSIDENTE



Janie Myner

Cette année a été jalonnée de plusieurs faits importants. Au début de l'année, le conseil d'administration a dévoilé le plan stratégique 2014-2017, qui représente l'aboutissement d'une analyse FFPM et de consultations avec les parties prenantes, dont les clients, les bénévoles, les partenaires de la collectivité et le personnel. Le conseil a participé à une révision organisationnelle de la gouvernance pancanadienne organisée

par le bureau national de l'ACSM dans le cadre duquel les participants se sont penchés sur la structure du bureau national, des divisions provinciales et des filiales. La diversité des réponses obtenues à l'échelle du pays est devenue un obstacle à l'implantation de changements et l'initiative a été mise de côté.

Sur le plan financier, le conseil a revu notre Présentation de planification de la responsabilisation communautaire (PPRC) pour le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain : de nouveau cette année, notre budget de base n'a pas été augmenté. Nous avons donc dû prendre des mesures de

compression des coûts, notamment en réduisant l'impression et l'utilisation du papier grâce à des bases de données et à des logiciels, et trouver d'autres méthodes de formation du personnel. Le personnel de direction a élaboré une stratégie d'appui qui consiste à fournir à d'autres organismes des services informatiques, financiers, administratifs et de ressources humaines. Les fonds recueillis sont utilisés pour compenser nos frais d'administration que le RLISS suit de près.

*« Au début de l'année, le conseil d'administration a dévoilé le plan stratégique 2014-2017... »*

## DIRECTEUR GÉNÉRAL

La filiale a joué un rôle de premier plan dans la collectivité en versant des paiements à la séance en psychiatrie au Seaway Valley Community Health Centre et à la Clinique dirigée par du personnel infirmier praticien de Glengarry. Ces fonds permettent aux patients de ces établissements de recevoir un diagnostic d'un psychiatre par l'entremise du Réseau Télémédecine Ontario (RTO) et servent aussi à la formation et aux consultations psychiatriques, un service qui a grandement amélioré les soins de santé que ces établissements peuvent offrir. L'Hôpital Memorial du district de Winchester est également intéressé à participer à cette initiative et y sera inclus au cours du prochain exercice. La filiale a aussi obtenu des fonds ponctuels du RLISS pour remplacer du matériel du RTO dans nos bureaux de Cornwall, de Hawkesbury et de Casselman ainsi qu'à l'Hôpital communautaire de Cornwall et à l'Hôpital Memorial du district de Winchester.

La présidente et le directeur général souhaitent remercier le personnel, les bénévoles et les membres du conseil d'administration de l'ACSM-Champlain Est pour leur professionnalisme et leur dévouement pendant une autre année difficile. Ensemble, nous continuons de faire preuve d'une intégrité et d'un leadership qui ont une influence favorable sur notre communauté. Les rapports qui suivent montrent



Michael Lloyd

**« La filiale a joué un rôle de premier plan dans la collectivité en versant des paiements à la séance en psychiatrie... »**

comment la filiale continue d'offrir d'excellents services tout en apportant des améliorations et en soutenant de nouvelles initiatives.

## DIRECTRICE DES PROGRAMMES

Notre programme central, à savoir la gestion de cas intensive (soutien communautaire, soutien à la famille, déjudiciarisation et soutien à la cour, soutien à l'employabilité et soutien au logement), a continué de fonctionner sans avoir recours à une liste d'attente en grande partie parce que le programme est axé sur un modèle de rétablissement. Cette année, près de 1 400 personnes, soit 200 de plus que l'an dernier, ont reçu des services de notre filiale dans le cadre de divers programmes. Nos trois centres de ressources ont reçu collectivement plus de 10 000 visites au cours du dernier exercice et comptent 363 clients actifs.



**Raquel Beauvais-Godard**

Pour donner suite à la directive du ministère, la filiale a resserré ses partenariats avec l'Hôpital communautaire de Cornwall et les services de logement de Cornwall. Nous sommes convaincus que d'autres partenariats communautaires verront le jour dans les cinq comtés et à Akwesasne. En fait, nous avons travaillé avec diligence à développer et maintenir des partenariats clés dans la communauté dans le but de fournir des services de qualité à notre clientèle. Citons, entre autres, la participation d'agents de liaison communautaire aux programmes de psychiatrie pour patients hospitalisés et de santé mentale en consultation externe de l'Hôpital communautaire de Cornwall ainsi qu'aux séances de planification des mises en congé avec les équipes mobiles d'intervention d'urgence et les ÉCTI dans Champlain Est, et un agent de liaison communautaire en place au Centre de détention d'Ottawa-Carleton (CDOC).

Le protocole lors de la libération à la cour (anciennement appelé protocole de sac rouge d'effets personnels) a été signé par le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels (par l'entremise du CDOC), la Police provinciale de l'Ontario (O.P.P.), le Programme de transport des détenus de l'O.P.P. et la filiale.

Le protocole lors de la libération à la cour (anciennement appelé protocole de sac rouge d'effets personnels) a été signé par le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels (par l'entremise du CDOC), la Police provinciale de l'Ontario (O.P.P.), le Programme de transport des détenus de l'O.P.P. et la filiale. Un protocole de déjudiciarisation avant le dépôt d'accusations a été conclu avec l'O.P.P. de Hawkesbury et d'Embrun. On examine la mise en place d'un protocole semblable avec les Services communautaires de la police de Cornwall. En outre, la filiale dirige la mise en œuvre d'un tribunal de santé mentale dans Champlain Est.

Figure parmi les autres nouvelles initiatives en cours notre plan d'amélioration de la qualité, qui nous permet d'évaluer et de surveiller les progrès réalisés concernant la sécurité, l'efficacité, l'accessibilité, les services axés sur les clients et l'intégration des services. Les sondages sur la santé et la sécurité, la gestion des risques, l'accessibilité et la satisfaction des clients et du personnel serviront de sources de données qui faciliteront l'établissement d'objectifs futurs d'amélioration de la qualité. À première vue, la filiale se tire très bien d'affaire.

Citons également l'initiative des *maillons santé* des régions 1, 2 et 3. En effet, nous avons

**« Cette année, près de 1 400 personnes...ont reçu des services de notre filiale dans le cadre de divers programmes. »**

activement participé à l'élaboration du plan d'activités des *maillons santé* des régions 2 et 3 et nous continuerons à collaborer dans le but de faciliter la prestation de services de santé appropriés aux membres les plus vulnérables (3 %) de notre population. Enfin et surtout, le conseil a récemment approuvé le processus d'accréditation. Les domaines identifiés dans notre plan d'amélioration de la qualité cadrent

parfaitement avec les dimensions de la qualité faisant l'objet de l'examen d'accréditation. Nous commencerons par réaliser une auto-évaluation guidée et espérons que la filiale sera agréée d'ici deux ans. La filiale est fière de fournir des services de qualité à ses clients en améliorant leur expérience dans le secteur de la santé mentale et de la toxicomanie et elle continuera à viser l'excellence.

## GESTIONNAIRE DES RESSOURCES HUMAINES

Grâce à un chef dynamique et novateur, la transition et le changement se sont poursuivis au cours de l'année écoulée. L'équipe de gestion a maintenu son objectif, à savoir améliorer les procédés pour appuyer le personnel. Cette année, le sondage sur la satisfaction du personnel portait sur une comparaison entre la nouvelle base de données sur les clients, « Caseworks », et l'ancien système. En tout, 92 % des membres du personnel ont répondu au sondage et le taux de satisfaction envers Caseworks s'établit à 68 %, ce qui donne un taux de satisfaction global de 80 %. Le personnel responsable de Caseworks a recommandé qu'on mène le sondage de nouveau l'an prochain afin d'avoir un point de référence permettant de mesurer les améliorations relativement au système. Le sondage de l'année prochaine portera sur la santé de l'organisme. Le Comité sur la santé et la sécurité ainsi que des employés bénévoles mettront l'accent sur le mieux-être des employés de même que sur la gestion et la prévention du stress. Parmi les idées proposées, citons les suivantes : incorporer des éléments de la nature dans le lieu de travail, organiser régulièrement des activités amusantes qui nous font bouger et promouvoir l'utilisation d'outils d'amélioration du mieux-être par le personnel, y compris le recours aux services de notre excellent Programme d'aide aux employés et à l'équipe de gestion (PAE).

Pour ce qui est de la dotation en personnel, en septembre 2014, nous avons recruté Raquel-Beauvais-Godard à titre de directrice de programme. Nous lui souhaitons la bienvenue au sein de l'équipe de l'ACSM. Raquel est parfaitement bilingue et elle est une chef dynamique déterminée à obtenir des résultats. Son savoir-faire en interventions cliniques et en services judiciaires ainsi que sa connaissance de la communauté de SDG/ Prescott-Russell/Akwesasne ont déjà contribué à rehausser le profil de notre organisme.



Rosanne Fortier

Par ailleurs, nous avons eu la chance d'ajouter deux employés à temps plein à notre équipe de gestion de cas intensive. Nous avons eu à gérer trois congés autorisés, quatre congés de maternité et un congé parental. Pour ce faire, nous avons recruté 13 employés à temps plein ou contractuels pour pourvoir aux postes vacants.

De plus, l'an dernier, l'équipe de gestion et le Comité sur les services en français ont mis à jour la politique et la procédure de l'organisme sur les services en français pour y inclure les principes de l'offre active telle qu'elle est définie par l'Office des affaires francophones et le plan de désignation des organismes aux termes de la *Loi sur les services en français* (2014).

Nous avons également élaboré notre plan d'accessibilité quinquennal en fonction des mesures législatives ontariennes sur l'accessibilité et avec l'apport de nos clients. Ce plan est affiché dans les deux langues officielles sur le site Web de la filiale. En vertu du RNAI, nous avons évalué nos obstacles avec l'aide de nos clients. De plus, nous avons achevé la mise en place de la procédure de conservation des dossiers, y compris des dossiers électroniques.

Grâce à la nouvelle base de données sur les clients, l'équipe de gestion a mis en œuvre un système de dossiers des clients sans papier et élaboré la procédure et les lignes directrices concernant la conservation des dossiers.

Le séminaire annuel du personnel et le dîner de Noël ont eu lieu au *Centre récréatif de St-Isidore*. Nous avons joué au ballon-balai et aux quilles ainsi qu'aux cartes et à des jeux de société, fait un

échange de cadeaux et dégusté un succulent dîner à la dinde avec les garnitures habituelles. Nous sommes heureux de pouvoir réunir nos employés pour renouer des liens et célébrer le travail important que nous accomplissons dans nos communautés. À l'occasion de mon 13<sup>e</sup> anniversaire, je tiens à exprimer ma gratitude à notre directeur général, Michael Lloyd, et au conseil d'administration pour leur confiance et l'appui soutenu qu'ils accordent à notre équipe.

**« Nous avons également élaboré notre plan d'accessibilité quinquennal...avec l'apport de nos clients. »**

## GESTIONNAIRE DU PROGRAMME DE LA PROMOTION DE LA SANTÉ MENTALE

Nous continuons à recevoir de la part des écoles de 7<sup>e</sup> à la 12<sup>e</sup> année de nombreuses demandes d'exposés dans le cadre du programme « Parlons de la maladie mentale », fondé sur des données probantes. Dans les cinq comtés, nous avons fait au total 234 exposés, auxquels ont assisté 6 691 élèves. Après ces exposés, 43 interventions ont été effectuées auprès d'élèves ayant déclaré avoir un problème de santé mentale ou ayant identifié un ami ou un membre de leur famille touché par un tel problème.



Joanne Ledoux-  
Moshonas

Par ailleurs, nous avons fait 72 exposés sur divers sujets liés à la santé mentale et aux troubles de santé mentale devant 2 808 membres des communautés au sein des cinq comtés.

En octobre 2014, nous avons créé et diffusé la série communautaire « Mental Health Matters » sur les ondes de TV Cogeco avec l'aide de nos partenaires communautaires locaux et le soutien de TV Cogeco Cornwall. Les 12 émissions portent sur un large éventail de sujets liés à la santé mentale et ont pour but d'aider les téléspectateurs à mieux comprendre la santé mentale, la maladie mentale et tout ce qu'on trouve entre les deux, et ce, grâce à de vraies conversations avec de vraies personnes, des représentants d'organismes et des experts de la communauté.

La filiale de Champlain Est de l'ACSM et le Bureau de santé de l'est de l'Ontario (BSEO) se sont associés pour créer une série de quatre courts vidéoclips de 30 secondes sur la santé mentale et le bien-être. Les vidéos seront diffusées à tour de rôle, quotidiennement, ainsi que d'autres messages d'intérêt public du BSEO sur la santé, sur les ondes de CTV Ottawa.

En partenariat avec l'ACSM Ontario, nous avons participé à un projet provincial d'évaluation dans le but de fournir le programme *Living Life to the Full* (« vivre sa vie au maximum ») aux adultes âgés de la communauté. Nous avons animé deux séries de huit séances de formation auxquelles 27 aînés ont assisté. Grâce à la création d'un partenariat, les séances ont eu lieu au *Seaway Senior Citizens Club* de Cornwall.

L'an dernier, nous avons coordonné un sommet régional, LA TÊTE HAUTE, une initiative lancée par la Commission de la santé mentale du Canada (CSMC) dans le but de mobiliser les jeunes pour éradiquer la stigmatisation. Le *Upper Canada District School Board* et le *Catholic District School Board of Eastern Ontario* ont accepté de participer à cet événement. Plus de 150 élèves d'un bout à l'autre de la ville et des environs prendront part à ce sommet éducatif et dialogue sur la maladie mentale, la stigmatisation et l'importance pour les jeunes de demander de l'aide.

À l'automne 2014, la gestionnaire du Programme de promotion de la santé mentale a participé à la séance de formation du formateur de Premiers soins en santé mentale pour adultes interagissant avec les jeunes. Ce programme fera l'objet d'activités de promotion et sera fourni trois fois par année au personnel des conseils scolaires et à l'ensemble de la communauté.

Le Programme de promotion de la santé mentale continue à contribuer activement à la Coalition pour la prévention du suicide dans l'est de Champlain. Cette année, la coalition a mis l'accent sur l'élaboration des orientations stratégiques pour 2015-2017.

**« Nous avons fait 72 exposés ...devant 2 808 membres des communautés... »**

**Je tiens à remercier nos bailleurs de fonds**, Centraide de Stormont Dundas et Glengarry, Centraide de Prescott-Russell et le restaurant Subway (Pascal, Jacques et Christian Brunet, propriétaires), les entreprises commanditaires et les bénévoles, grâce auxquels il est

possible de fournir des services de promotion de la santé mentale dans nos localités, et d'y réduire ainsi les répercussions sociales de la maladie mentale.

## GESTIONNAIRE DE LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION



Peter Labelle

Cette année, nous avons apporté des améliorations importantes à notre réseau. Entre autres, notre système téléphonique était de mauvaise qualité étant donné que notre fournisseur avait été acheté par une autre entreprise. Grâce au nouveau fournisseur, Iristel, nous n'avons plus de difficultés liées aux appels.

Bien que la base de données clients Caseworks de Coyote ait été implantée l'année dernière, ce projet est toujours en cours.

Nous avons modifié les formulaires et les lettres afin de tirer pleinement parti de la fonctionnalité de saisie automatique. De plus, Coyote ajoutera de nouveaux champs de saisie au formulaire d'accueil (accumulation compulsive, service militaire et hospitalisations). Coyote cherche à s'assurer que les données sont transférées du formulaire d'accueil à la base de données ainsi qu'au rapport de fréquence, car les chiffres ne correspondent toujours pas à l'ensemble des données communes. En outre, nous avons dû corriger un certain nombre de pépins dans les rapports de l'ECBO pour pouvoir les télécharger au DEMI. Nous avons également retenu les services de Coyote pour bâtir le rapport sur la promotion de la santé mentale.

Par ailleurs, nous avons ajouté *Virtual Machine Ware* (VMWare) à notre réseau de serveurs, ce qui donne à celui-ci plus de souplesse et de redondance. En permettant à un même serveur physique d'exécuter de multiples systèmes d'exploitation et applications, la virtualisation contribue à réduire les coûts tout en rehaussant l'efficacité et l'utilisation du matériel informatique existant.

De même, la consolidation de serveurs permet d'augmenter le rendement du matériel informatique existant en faisant fonctionner plusieurs machines virtuelles au moyen d'un seul serveur physique. Moins il y a de serveurs, moins les coûts d'immobilisations et de fonctionnement sont élevés.

VMWare offre une excellente disponibilité des applications. La disponibilité intégrée et la tolérance aux pannes servent à protéger toutes nos applications virtualisées. En cas de défaillance d'un nœud ou d'un serveur, toutes les machines virtuelles sont automatiquement remises en marche ou continuent à fonctionner sur une autre machine, sans temps d'arrêt ni perte de données, ce qui favorise la continuité des activités. Grâce à la virtualisation, il est plus facile de survivre aux désastres technologiques imprévus. On peut déplacer les machines virtuelles d'un serveur à un autre, en différents endroits.

De plus, VMWare permet de rehausser la productivité de la TI. La rationalisation et l'automatisation des tâches administratives nous permettent de consacrer moins de temps à l'entretien et plus de temps à l'innovation, sans compter qu'elles améliorent la réactivité. La virtualisation permet aux entreprises d'accroître leur productivité proportionnellement et rapidement parce qu'elle leur donne rapidement accès aux bureaux, aux applications et aux serveurs.

Par ailleurs, nous consacrons beaucoup d'efforts à la réduction de l'impression. Au cours des 12 derniers mois, nous avons réussi à réduire l'impression de plus de 50 %. Il ne reste qu'une imprimante par bureau, sauf l'imprimante de secours à Hawkesbury, et l'imprimante à Cornwall, qui sert à imprimer les chèques.

*« Nous avons ajouté Virtual Machine Ware (VMWare)  
à notre réseau de serveurs... »*

# RAPPORT FINANCIER 2014-2015

## ACTIF

### COURT TERME

Encaisse & dépôt à court terme	\$ 532,325
Comptes à recevoir	141,802
Frais payés d'avance	2,814
	<b>\$ 676,941</b>

### IMMOBILISATIONS

**415,844**  
**\$ 1,092,785**

## PASSIF ET ACTIFS NETS

### COURT TERME

Comptes fournisseurs	\$ 381,418
----------------------	------------

### ACTIFS NETS

Actifs nets non affectés	\$ 295,523
Investissement en Immobilisations	415,844
	<b>\$ 711,367</b>
	<b>\$ 1,092,785</b>

## ÉTATS DES OPÉRATIONS

### PRODUITS

Ministère de la Santé	\$ 3,497,737
Campagnes de financement	23,562
Dons	118,358
Frais d'inscriptions	28,811
Intérêts	2,173
Cotisations des membres	180
Service de soutien administratif	16,188
Ventes de billets	5,293
Initiative anti-stigmatisation des jeunes	28,000
Projet d'initiative jeunesse	85,898
	<b>\$ 3,806,200</b>

## ÉTATS DES OPÉRATIONS (SUITE)

### DÉPENSES

Publicité et promotion	\$ 14,107
Frais bancaires	715
Cotisations	8,100
Campagnes de financement	5,066
Assurance	13,036
Bureau	33,046
Conseils psychiatriques	28,563
Honoraires professionnels	41,455
Programmes	31,116
Education publique	19,720
Entretien et réparations	65,377
Loyer	410,074
Salaire et avantages sociaux	2,815,329
Téléphone	48,840
Développement professionnel	7,012
Déplacement	66,933
Chauffage et électricité	33,983
Bénévoles	12,061

**3,654,533**

Excédent pour l'année	151,667
Investissement en immobilisations	(128,680)
Excédent avant règlements	22,987
Règlement de l'année fiscal en cours	(28,986)
(Déficit) excédent net pour l'année	(5,999)
Actifs nets non affectés, au début de l'année	301,522

Actifs nets non affectés, à la fin de l'année	<b>\$ 295,523</b>
---	-------------------

*Cet état financier vérifié à été préparé par  
Craig Keen Despatie Markell LLP.*

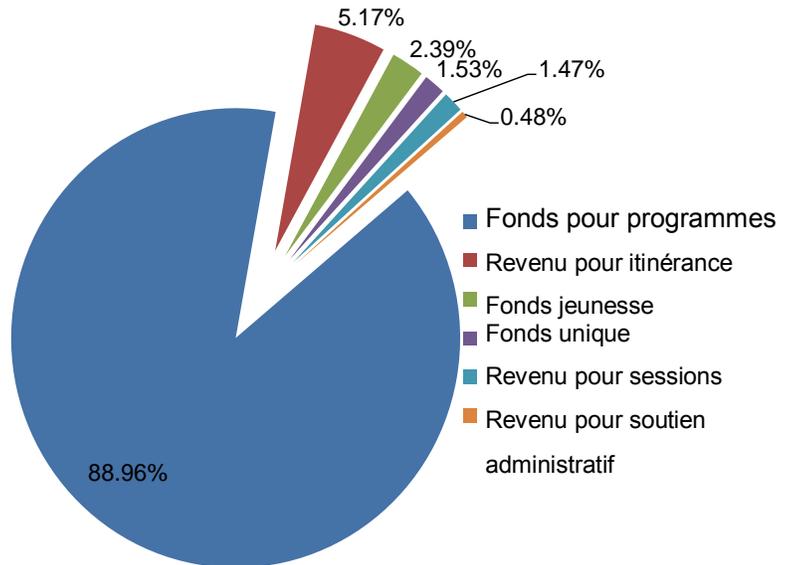
*Une copie détaillée bilingue de cet état financier  
est disponible sur demande*

## RLISS

### Financement du Ministère

Fonds pour programmes	\$	3,202,400.00
Revenu pour itinérance	\$	186,156.00
Fonds jeunesse	\$	85,898.00
Fonds unique	\$	55,013.00
Revenu pour sessions	\$	52,963.00
Revenu pour soutien administratif	\$	17,375.00

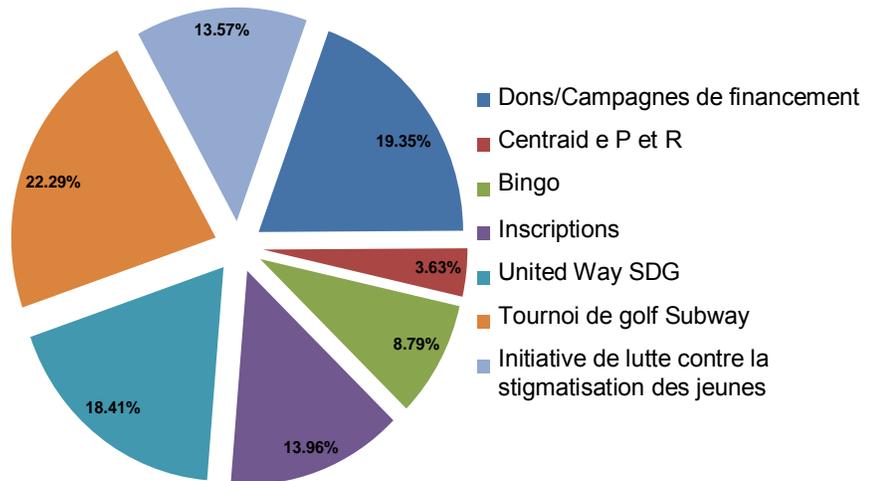
**TOTAL \$ 3,599,805.00**



### Promotion de la santé mentale

Dons/Campagnes de financement	\$	39,933.00
Centraide P et R	\$	7,500.00
Bingo	\$	18,133.00
Inscriptions	\$	28,811.00
United Way SDG	\$	38,000.00
Tournoi de golf Subway	\$	46,000.00
Initiative lutte contre la stigmatisation des jeunes	\$	28,000.00

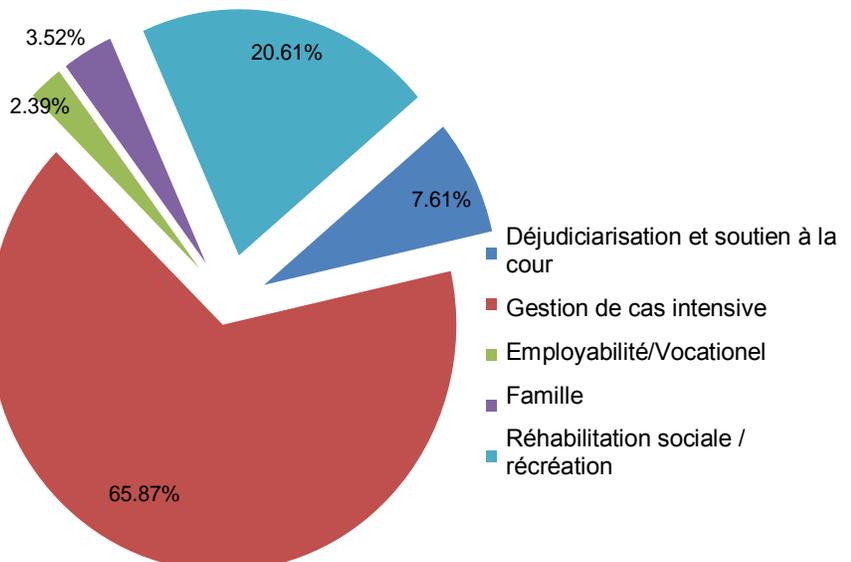
**TOTAL \$ 206,377.00**



### Clients desservis

Déjudiciarisation et soutien à la cour	134
Gestion de cas intensive	1,160
Employabilité/Vocationnel	42
Famille	62
Réhabilitation sociale / récréation	363

**TOTAL 1761**



## Membres du conseil d'administration

### Président

Janie Myner

### Ancien Président

Ron Graham

### Vice Président

Danielle Dorschner

### Trésorier

Terry Dubé

### Membres

Jason Dilamarter

Susan Dingwall

Carleen Hickey

Gina Julie Lacombe

Mally McGregor

Augusta Waddell

## Administration

### Directeur général

Michael Lloyd

### Adjointes administratives

Suzanne Brunet

Joanne Lamoureux

Shantalle Bourdeau\*\*

### Réceptionniste

Barbara Snyder

### Équipe de gestion

Vivianne Taillon

Johanne Renaud

Rosanne Fortier

Kim Height

Joanne Ledoux-Moshonas

Bill Woodside

Peter Labelle

Raquel-Beauvais-Godard

\*\* N'est plus avec l'Association

## Contactez-nous

### Bureau principal

329 rue Pitt Street

Cornwall, Ontario K6J 3R1

**Téléphone:** (613) 933-5845

**Sans frais:** 1-800-493-8271

**Fax:** (613) 936-2323

### Bureau de Hawkesbury

444 rue McGill Street

Hawkesbury, Ontario K6A 1R2

### Courriel général:

[office@cmha-east.on.ca](mailto:office@cmha-east.on.ca)

**web:** [www.acsm-est.on.ca](http://www.acsm-est.on.ca)

### Bureaux satellites

Alexandria, Casselman, Morrisburg,

Rockland, Plantagenet

