

Centre de santé
communautaire
de l'Estrie

Rapport annuel 2023-2024

**Le Centre de santé
communautaire de
l'Estrie au service de
sa communauté**

CHAQUE PERSONNE COMPTE.

EXCELLENCE

COMPASSION

INTÉGRITÉ

COLLABORATION

MOBILISATION

RESPONSABILISATION

Table des matières

Mot de la présidence et de la direction générale	3
Reconnaissance du personnel	4
Programme de santé primaire	6
Programme de santé mentale	9
Programme de santé communautaire	13
Programme des maladies chroniques et nutrition	16
Carrefour bien-être pour les jeunes	22
Services coopératif	25
Rapport financier	27

Mandat

Le Centre de santé communautaire de l’Estrie assure des services holistiques, intégrés, interprofessionnels et collaboratifs afin d’agir sur les déterminants de la santé pour améliorer l’état de santé des francophones et des populations les plus vulnérables de l’est de l’Ontario.

Vision

Le Centre de santé communautaire de l’Estrie est la plaque tournante des services de santé en français de l’est de l’Ontario. Il agit en partenariat pour assurer l’accès au continuum complet de services.

Mission

Le Centre de santé communautaire de l’Estrie connaît et comprend les besoins des populations francophones et vulnérables des collectivités de l’est de l’Ontario. Il offre la plus haute qualité de services de santé primaires et communautaires, travaille en partenariat pour améliorer l’accès au continuum de services et agit en tant que navigateur et coordonnateur de ceux-ci auprès de la population.

Mot de la présidence et de la direction générale

À la lecture de notre rapport annuel 2023-2024, vous serez à même de constater l'étendue et l'ampleur de nos différents programmes, services et activités. Votre Centre de santé a pour mandat d'assurer des services de santé holistiques, intégrés, interprofessionnels et collaboratifs. L'année qui se termine en est une preuve de plus. Vous verrez comment concrètement votre CSCE est engagé à agir sur les déterminants de la santé afin d'améliorer l'état de santé des francophones et des populations vulnérables de l'est de l'Ontario. Plusieurs de ses initiatives émergent de partenariats et de nouvelles collaborations intersectorielles.

Votre Centre de santé cherche constamment à améliorer la qualité de ses programmes et services offerts en santé primaire, en santé mentale, en santé communautaire et en prévention et gestion des maladies chroniques. Il le fait entre autres par l'entremise de son Plan d'amélioration de la qualité (PAQ) soumis annuellement à la province et par le processus cyclique de révision du Centre canadien de l'Agrément (CCA). L'année 2023-2024 coïncidait justement avec notre cycle de révision du CCA. Ce processus d'amélioration continue demande une longue et méticuleuse préparation. Chaque politique, procédure et mécanisme interne est associé à une série d'indicateurs et de normes organisationnelles qui doivent être passées afin d'obtenir l'agrément CCA. On y couvre notamment la gouvernance, les fondements organisationnels, la gestion des risques, la qualité de services, les ressources humaines, la gestion financière et la gestion de l'information.

Votre Centre de santé a obtenu de très bons résultats lors de sa révision 2024. Des ajustements mineurs, des mises à jour ponctuelles et des éléments où la démonstration documentaire était à étayer davantage en étaient les points à améliorer. Le CCA a tenu à souligner dans son rapport préliminaire les nombreux points forts de votre Centre de santé notamment « comment les leçons tirées des initiatives d'amélioration de qualité servent à améliorer les services et les opérations internes ». Le CCA a également mentionné que le CSC de l'Estrie « incorpore les données internes et celles de sources externes tel que Statistique Canada pour informer le développement de programmes et services qui répondent aux besoins des communautés ». Le CCA a noté « les soins palliatifs offerts aux francophones pendant la pandémie et le haut niveau de partenariats locaux et régionaux ».

Le rapport annuel 2023-2024 propose qu'un aperçu de nos activités. Nous vous invitons à vous abonner à nos médias sociaux et à fréquenter notre site internet de façon régulière afin d'en connaître davantage et suivre nos événements et activités.

Le CSC de l'Estrie est très fier de son engagement envers l'amélioration de la qualité et nous profitons de l'occasion pour remercier chaleureusement le conseil d'administration, l'équipe de gestion, le personnel et les bénévoles.


François Bazinet
Président


Marc Bisson
Directeur général

Reconnaissance du personnel

Le CSCE tient à souligner plus particulièrement l'excellent travail de plusieurs membres du personnel.

Félicitations pour vos retraites !



Ivan Labelle
agent de santé
communautaire



Lucie Bissonnette
diététiste au programme
d'éducation au diabète



Sylvie Lanouette
infirmière à Cornwall

Merci de votre engagement !

Jean-Louis Tanguay de Cornwall termine son 2e mandat de 3 ans.

Denise Bourdeau d'Embrun termine son premier mandat de 3 ans.

Félicitations pour vos années de service !

30 ans

- Marc Bisson

15 ans

- Isabelle Leroux

10 ans

- Caroline Blouin
- Marie-Ève Poliquin

5 ans

- Jessica Roy
- Josée Dupuis
- Julie Dazé
- Melodie Adler
- Sabrina Séguin
- Shirley Clements
- Stéphanie Boily
- Susie Mayer

reconnaissance de la direction générale

30 ans au service du CSCE

L'année 2023-2024 a marqué un événement particulièrement spécial qui ne peut passer inaperçu pour le CSCE. Il y a trente ans, notre directeur général, Marc Bisson, franchit les portes du CSCE pour la première fois, sans se douter des nombreuses aventures et des défis enrichissants qui l'attendaient. Il y a apporté son leadership exceptionnel, son dévouement et son esprit visionnaire à chaque étape du chemin. Nous tenons à honorer et célébrer les trois décennies d'engagement inébranlable de M. Bisson envers le CSCE et son succès.

Au cours de ces trente années, M. Bisson a été bien plus qu'un simple dirigeant. Il a été un guide, un mentor et un catalyseur de changement, inspirant notre équipe à viser l'excellence, à repousser les limites et à atteindre de nouveaux sommets. Son leadership éclairé, sa sagesse et son dévouement ont été des piliers essentiels de notre réussite collective, nous guidant à travers les défis et les triomphes avec assurance et détermination.

Durant son parcours au CSCE, il a occupé tour à tour et parfois simultanément les postes d'organisateur communautaire, de promoteur-santé, de chef d'équipe et de coordonnateur des programmes et il a été nommé directeur général en juin 2002, à la suite du départ à la retraite de Roland Beaulieu.

À travers son leadership inspirant, M. Bisson a su transformer notre Centre de santé communautaire pour s'adapter au système de santé constamment en changement et aux besoins de plus en plus complexes de la clientèle, en faisant preuve d'innovation, de résilience et d'une vision à long terme. Son engagement envers nos valeurs organisationnelles, son intégrité inébranlable et sa passion pour la francophonie font de lui un leader remarquable.

Siégeant sur de nombreux comités et conseils d'administration, tant sur le plan local, régional que provincial où il représente le CSCE, il a fait de l'accès des Franco-ontariens à des services de santé de haute qualité en français, sa priorité numéro un. Son bagage d'expériences communautaires lui permet de faire le lien entre une approche globale de la santé, l'avancement de l'équité et la promotion du modèle de santé et de bien-être des centres de santé communautaire de l'Ontario.

Le CSCE tient donc à féliciter Marc Bisson pour ces trente années d'excellence, de leadership inspirant et de réussite. Nous sommes fiers et honorés de l'avoir à la tête de notre centre.



Marc Bisson, Directeur général depuis 2002

PROGRAMME DE SANTÉ PRIMAIRE



Innovation et collaboration : piliers du progrès en santé primaire

L'année écoulée a vu notre équipe de santé primaire briller, témoignant d'un esprit d'innovation et d'une résilience face à des défis d'envergure. Avec un engagement sans faille, nos professionnels de santé – médecins, infirmières praticiennes et infirmières – ont navigué avec brio dans un paysage postpandémique complexe, marqué par des pressions accrues sur le système de santé à tous les niveaux. Nos efforts de coordination sectorielle ont culminé dans l'obtention d'un financement crucial, jetant les bases d'une expansion de nos services qui nous permettra de répondre plus efficacement aux besoins pressants des communautés que nous desservons. Nous planifions le déploiement de nouvelles capacités et services afin qu'ils viennent bonifier nos capacités existantes et nous permettre de faire évoluer notre offre de services.

Des ajouts à notre équipe !

Deux moments clés de cette transformation ont été, en premier lieu, l'intégration de l'équipe de secrétariat au sein du programme de santé primaire, permettant une meilleure coordination du travail d'équipe crucial à la qualité du service de soins primaire. En deuxième lieu, un nouveau rôle de coordonnatrice de soins primaires et de la qualité des services a ajouté d'importantes capacités à l'équipe de leadership du programme. Ces évolutions stratégiques ont consolidé notre habileté à piloter une multitude de projets et initiatives d'amélioration de la qualité, tout en facilitant la gestion des transitions et intégration du personnel. Ce progrès marque un tournant vers une gestion optimisée et une harmonisation accrue de notre fonctionnement, nous fournissant la flexibilité pour réduire les dérangements à la clientèle associés avec des absences imprévues, des congés et des transitions et intégrations.

Liste d'attente

Bien que notre liste d'attente ait été clôturée en fin d'année après avoir atteint 3 500 personnes, nous continuons à intégrer les clients orphelins qui s'y retrouvent.

L'année 2023-2024, axée sur la consolidation d'un cadre opérationnel harmonisé, nous positionne désormais pour une période axée sur l'amélioration continue et l'exploitation des données. Notre collaboration renforcée avec les programmes de santé mentale, de santé communautaire et d'éducation au diabète réaffirme notre engagement à offrir des soins holistiques et bien coordonnés.

En résumé, cette année a été transformatrice pour le programme de santé primaire, marquée par des innovations audacieuses et une synergie accrue au sein de l'équipe. Notre parcours reflète un engagement profond envers l'amélioration de notre programme, l'efficacité opérationnelle, et la satisfaction clientèle, nous propulsant vers un avenir de collaboration interprofessionnelle perfectionnée, d'efficacité dans l'offre des services, et d'amélioration en continu – tous au bénéfice des clients et communautés que nous desservons.

La Clinique de soins virtuels de la région de l'Est (CSRVE)

L'intégration au projet régional de la CSRVE constitue une autre avancée majeure, offrant des consultations virtuelles innovantes aux résidents de l'est de l'Ontario. Cette collaboration pionnière avec le Centre de santé communautaire de Durham, fournis des services immédiats à la population générale – en moyenne 1 000 clients mensuels – et illustre notre engagement envers l'accessibilité des soins de santé.

Par exemple, les infections des voies urinaires, les maux de gorge ou de ventre, les fièvres et maux de tête légers peuvent généralement être traités dans un contexte de soins virtuels. Ce service transformateur permet d'étendre notre capacité à répondre aux besoins de soins primaires, en allégeant les urgences aux hôpitaux et en tirant profit des leçons apprises pendant la pandémie.

Clinique bébé en santé

Nous avons également ouvert une deuxième clinique bébé en santé à Limoges, suivant l'exemple de celle qui a été établie à Cornwall durant la pandémie. La clinique de Limoges a fourni des services à 141 clients depuis son ouverture à la mi-janvier jusqu'à la fin avril. Cette clinique offre aux clients plus de sélection en ce qui a trait aux rendez-vous disponibles pour les suivis de nouveau-nés et d'enfants, ainsi que pour les rendez-vous d'urgence. Elle nous permet également d'alléger la pression sur l'horaire des infirmières praticiennes qui prennent en charge la majorité des nouveau-nés en offrant huit rendez-vous de suivis au courant des deux premières années de vie du nouveau-né. À cela s'ajoute les rhumes, les toux, les nez qui coulent, les démangeaisons, les enjeux de digestion ou d'allaitement, entre autres. Il nous permet également d'offrir des soins au parent principalement responsable de l'enfant, car, pour être en santé, un bébé a besoin de parents en santé. Dernièrement, ces cliniques nous permettent de développer de l'expertise spécialisée et des relations rapprochées avec des spécialistes et aides dans la communauté pour cette clientèle.

Accès prioritaire à des soins primaires

Malgré d'importantes pressions sur notre programme, nous maintenons notre engagement indéfectible envers les populations vulnérables. En accordant un accès prioritaire à des soins primaires de qualité, nous ciblons spécifiquement plusieurs groupes à risque. Parmi ceux-ci figurent les nouveau-nés, les patients souffrant de maladies infectieuses suivis par l'Hôpital général d'Ottawa, les jeunes participants au Day Treatment Program de l'Hôpital communautaire de Cornwall, ainsi que les demandeurs d'asile, qui ont été nombreux à transiter par Cornwall l'an dernier.

Au cours de l'année 2023-24:

Nous avons accueilli **9 579 clients** uniques – y compris 2 804 aînés et 1 590 enfants – dans nos salles d'examen. Dans l'ensemble, nous avons fourni 54 776 services au client.



PROGRAMME DE SANTÉ MENTALE

Amélioration de la qualité du traitement par l'implantation d'une approche de soins basée sur la mesure

Les thérapeutes en santé mentale utilisent désormais la plateforme Greenspace comme outil de travail. Greenspace permet de développer une approche de soins basée sur la mesure qui vise à évaluer l'atteinte de résultats, l'efficacité du traitement et l'amélioration de la qualité du service. Il est prouvé que les soins basés sur la mesure augmentent l'engagement des clients, réduisent les taux d'abandon et améliorent les résultats du traitement.

Cette approche permet d'améliorer la communication entre les thérapeutes et les clients au moyen du partage d'information sur les résultats observés et de favoriser la collaboration active des clients dans l'établissement des objectifs du traitement et des décisions à prendre en fonction des résultats observés.

Ainsi, les soins basés sur la mesure se font au moyen des tests standardisés « Patient Health Questionnaire (PHQ-9) » servant à mesurer la sévérité de la dépression et « Generalized Anxiety Disorder (GAD-7) » qui permet de mesurer le degré d'anxiété généralisée. L'équipe de santé mentale utilise aussi le test « Therapeutic alliance (BR-WAI) » permettant de mesurer la qualité de la relation et de l'alliance thérapeutiques.

Depuis l'utilisation de Greenspace :

- 215 clients ont été inscrits.
- 124 clients ayant complété 1274 évaluations démontrent qu'on observe une amélioration significative des symptômes de la dépression chez 16 % des clients encore actifs et 27 % des clients « archivés ».
- Du côté du traitement de l'anxiété, on observe une amélioration significative chez 27 % des clients encore actifs et 50 % des clients « archivés ».
- Enfin, en ce qui concerne l'alliance thérapeutique, on note un score de 80 % pour l'ensemble des clients inscrits.

La thérapie d'acceptation et d'engagement (ACT) en groupe pour améliorer l'accès aux services en santé mentale

Dans le souci continu d'améliorer l'accès aux services en santé mentale et de réduire les temps d'attente d'une personne entre sa prise de contact initiale et l'accès à une première intervention, l'équipe de santé mentale a développé en octobre 2023 un nouveau programme de groupe psychoéducatif basé sur la thérapie d'acceptation et engagement (ACT) et centré sur l'enseignement et la pratique d'habiletés cognitives. L'objectif premier de la thérapie ACT est d'accroître la flexibilité psychologique de la personne souffrante afin qu'elle puisse s'adapter à des situations en restant engagée et présente lorsque des émotions et pensées difficiles prennent beaucoup de place.

La thérapie ACT peut aider à mieux faire face à toutes les expériences où des pensées, émotions et sensations empêchent une personne de fonctionner ou d'agir efficacement et à mieux composer avec la dépression, l'anxiété, la procrastination, la douleur chronique, les ruminations, les critiques, les jugements envers soi-même ou les autres, les problèmes de concentration et la colère, pour ne nommer que quelques-uns des problèmes qu'on peut aborder avec cette approche.

Depuis le lancement du service, les clients qui ont participé au programme, apprennent différentes habiletés qui peuvent être pratiquées et appliquées dans leur vie telles que :

- La pleine conscience pour apprendre à être psychologiquement en contact avec le moment présent avec ouverture, intérêt et réceptivité.
- La défusion cognitive pour apprendre à prendre du recul et se détacher des pensées, des inquiétudes et des souvenirs qui n'aident pas.
- L'acceptation pour permettre aux pensées et émotions négatives d'aller et venir sans lutter contre elles, mais sans se laisser submerger.
- L'observation de soi pour pratiquer le recours au soi observateur qui est à distinguer du soi pensant. Les habiletés de pleine conscience reposent sur cette distinction et l'accès au soi observateur peut se développer par la pratique.
- L'identification de ses valeurs personnelles pour découvrir ce qui est le plus important pour soi.
- L'action engagée qui consiste en se fixer des objectifs en fonction de ses valeurs et les mettre en œuvre de façon responsable.

Perfectionnement du traitement des traumatismes par l'approche EMDR

Une majorité des thérapeutes de l'équipe de santé mentale ont suivi la formation sur l'approche intégration neuro-émotionnelle par les mouvements oculaires (EMDR) visant le développement d'habiletés avancées pour le traitement des traumatismes.

L'approche EMDR est basée sur la théorie selon laquelle les expériences émotionnellement chargées du passé influencent les réactions dans le présent. Lorsqu'un réseau de souvenirs chargés émotionnellement est activé, la personne revit les émotions, sensations et pensées qui appartiennent au passé.

L'EMDR se concentre sur la capacité du cerveau à apprendre en permanence, en prenant en compte les expériences passées et en les mettant à jour avec les informations actuelles. Cet outil thérapeutique permet d'intervenir auprès des personnes qui seraient surchargées émotionnellement ou déconnectées de leurs émotions avec l'exposition habituelle.

Un membre de l'équipe de santé mentale mentionne que « nous utilisons fréquemment cette technique pour travailler sur l'effet d'abus subis au cours de l'enfance de même que pour des événements émotionnels significatifs liés à l'attachement ». Les thérapeutes rapportent aussi qu'avec quelques rencontres d'EMDR, ils peuvent amener les personnes vivant des pertes significatives de leur santé à mieux accepter leur nouvelle normalité après avoir fait disparaître le niveau d'activation émotionnelle provoquée par ces pertes de jouissance de la vie.



Certains membres de l'équipe de santé mentale lors de la formation EMDR.

PROGRAMME DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE



Nos groupes d'exercices, un succès grâce à nos bénévoles !

Il est important pour nous de souligner l'implication particulière des bénévoles en lien avec la tenue des groupes d'exercices. À ce jour, onze bénévoles ont obtenu la certification Seniors' Fitness Instructor Course leur permettant d'offrir des groupes d'exercices adaptés pour les personnes âgées.

Avec nos nouveaux bénévoles formés, nous avons pu étendre notre offre de service en offrant des programmes d'exercices et de prévention des chutes validés et efficaces dans les cinq comtés unis de l'est de l'Ontario. L'implication des bénévoles nous a permis, entre autres, d'offrir des groupes dans des lieux communautaires autres que les locaux du CSCE à Alexandria, Bourget, Casselman, Cornwall, Crysler, Embrun, Hawkesbury, Lefaivre, Plantagenet et St-Isidore.

Grâce au travail de ces bénévoles dévoués, le CSCE a offert des groupes d'exercices et de prévention des chutes à environ 300 personnes qui ont aussi répondu à leurs besoins de sortir, de socialiser et de faire de l'exercice. Nous ne cessons d'être impressionnés par le travail qu'ils accomplissent !

Voici quelques témoignages recueillis auprès de ces bénévoles :

Lucie et Francine, deux bénévoles responsables des groupes d'exercices mentionnent : « Nous sommes heureuses d'offrir les cours d'exercices pour les personnes âgées. La majorité des participants arrivent 30 minutes avant le début du cours pour socialiser ensemble. Chaque participant raconte son histoire, toutes aussi intéressantes les unes que les autres. Nous sommes récompensées par les sourires et les confidences des personnes présentes. Nous sommes fières de la joie, le réconfort et surtout l'amélioration du niveau de la santé que nous apportons à notre groupe. »

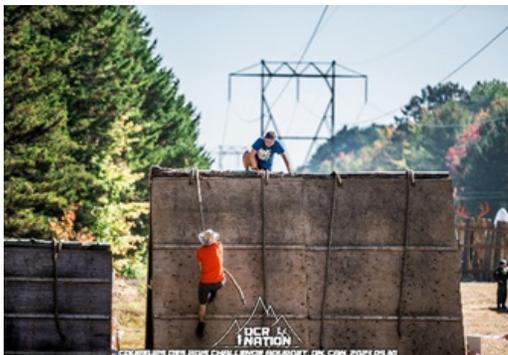


Photo prise lors du Défi Coureurs des bois



Photo prise lors de la cérémonie de reconnaissance des bénévoles



Photo de la communauté ayant bénéficié de la collecte de lunette

Le nouveau service d'aide financière à la clientèle du CSCE

En octobre 2023, l'équipe de santé communautaire a lancé un service d'aide financière à la clientèle du CSCE. Ce service vise à aider nos clients éprouvant des difficultés temporaires ou transitoires à subvenir à leurs besoins de base et ainsi, à alléger un peu le stress causé par cette situation.

Cette aide financière est procurée principalement au moyen de cartes-cadeaux pour épicerie, pharmacie, magasin général, essence, coupons de taxi, etc. Depuis l'implantation de ce service en octobre 2023, l'équipe de santé communautaire a répondu à plus de 130 demandes et distribué plus de 7 075 \$ à notre clientèle.

« Une famille composée de deux parents et quatre enfants qui ont été confrontés à des difficultés pour subvenir à leurs besoins essentiels suivant une perte d'emploi récente du conjoint qui a coïncidé avec le début d'un congé de maternité de la conjointe, a eu recours au service d'aide financière du CSCE. En plus de leur fournir une assistance financière temporaire au moyen d'une carte-cadeau pour une épicerie, la famille fut informée sur les ressources communautaires disponibles dans leur région telles que la banque alimentaire locale et les friperies. Ils se sont aussi inscrits à notre programme la Boîte verte, ce qui leur a permis d'avoir accès à des fruits et légumes à moindre coût. Elle a exprimé par plusieurs mots de remerciements et de gratitude la reconnaissance qu'elle éprouvait envers l'aide qu'elle a reçue. » mentionne une intervenante en santé communautaire.

Retour en force du Défi Coureurs des bois

Après une pause forcée de deux ans en raison de la pandémie de la Covid-19, le Défi Coureurs des bois est revenu en force en réalisant le 30 septembre 2023 sa 5e édition dans le Parc naturel Lavigne à Bourget. Depuis son inauguration en 2016, cette course à obstacles en plein air rassemble entre 800 et 1 200 participants de niveaux débutants à élites.

En plus de fournir une occasion de promouvoir l'activité physique et le bien-être, cet organisme à but non lucratif travaille avec acharnement pour ramasser des fonds pour les organismes à but non lucratif de la communauté de Prescott et Russell. Nous félicitons l'équipe de bénévoles, qui depuis son tout début, a réussi à remettre plus de 86 000 \$ en don à des organismes de la région.

Le Centre de santé communautaire de l'Estrie est fier d'être un des partenaires de cet événement.

Pour plus d'informations et des photos de l'événement, visitez le deficoureursdesbois.com.

Collecte de lunettes usagées

Avec le soutien de la communauté locale, le CSCE a collecté 93 paires de lunettes usagées. Grâce aux efforts de l'association « Rachel's Kids Local and International Non-Profit », ces lunettes trouveront une seconde vie au Sri Lanka. Elles seront distribuées à un groupe de 100 femmes qui ont toutes participé à un projet de microfinancement les aidant à créer leur propre entreprise et à subvenir aux besoins de leur famille. Plusieurs de ces femmes ont perdu leur mari à la guerre ou s'occupent d'un mari dont les problèmes de santé ne leur permettent pas de travailler. Un bon nombre d'entre elles n'ont pas accès aux soins médicaux ou aux ressources, et ont une mauvaise vue. Ce simple geste de générosité aura donc un impact réel sur elles.



PROGRAMME DES MALADIES CHRONIQUES ET NUTRITION

Programme de nutrition

L'équipe de nutrition sait être flexible et répondre aux besoins toujours changeants de la communauté. Les consultations individuelles et les programmes demeurent accessibles dans le format de choix du client, soit par téléphone, par vidéoconférence, ou à un de nos sites. Ceux-ci sont gratuits et disponibles à tous nos sites, en français et en anglais, sauf à Cornwall (uniquement en français).

Les diététistes fournissent davantage de services aux nouveau-nés, par l'entremise de la nouvelle clinique bébés en santé à Limoges, la clinique bébé en santé de Cornwall, et les ateliers de groupe pour bébés offerts aux centres ON y va de Casselman et Rockland, ainsi que par vidéoconférence. Cette année, nous avons ajouté un atelier pour les enfants de 1 à 6 ans au Centre ON y va de Casselman.

De plus, les diététistes viennent appuyer leurs collègues du programme d'éducation sur le diabète en acceptant les nouvelles demandes de consultations pour les clients avec un diagnostic de prédiabète.

Comme toujours, les diététistes restent à l'affût des dernières recherches concernant la nutrition et des recommandations pour mieux servir et aiguiller la population et les individus vers une santé, bien-être, et nutrition améliorés. Cette année, les diététistes participent à des formations de Eating Disorders Ontario et autres formations spécialisées, y inclus la recertification pour maintenir l'offre du programme Craving Change. De plus, l'équipe lance une première capsule d'information en matière de l'alimentation des bébés à l'intention de leurs collègues en santé primaire pour partager leurs connaissances et les meilleures pratiques.

En 2023-2024 :

- 1545 clients uniques servis cette année ;
- 4227 interventions (SGI 2023-2024) ;
- Plus de 500 clients servis par trimestre (SGI 2023-2024) ;
- 261 participants aux cours en groupe.



Programme d'éducation au diabète (PÉD)

L'équipe du PÉD, composé de diététistes et d'infirmières agréés, offre des services d'éducation pour le prédiabète et le diabète, l'initiation à l'insuline, et l'ajustement d'insuline et/ou médication, en français et en anglais, à Alexandria, Bourget, Cornwall, Crysler, et Embrun.

De l'éducation en groupe et des suivis individuels personnalisés permettent aux clients d'acquérir les compétences nécessaires pour participer activement à la gestion quotidienne de leur diabète. Nous continuons d'offrir le cours de groupe Principes de Base, avec un contenu renouvelé, par vidéoconférence et en personne au site de Cornwall.

Le changement est constant. Nous avons accueilli et assuré la formation d'un nouvel intervenant et intégré deux intervenants en des postes changeants. En prévision de deux postes vacants en l'année 2024-2025, nous avons mis en œuvre quelques stratégies pour remédier aux défis de recrutement, pour soutenir la meilleure pratique, et fournir des soins efficaces.

L'équipe a établi des directives (p. ex., paramètres pour les horaires) afin d'assurer un accès équitable aux services pour les nouveaux clients, selon leurs besoins. En janvier, nous avons mis un nouveau processus en place pour alléger notre temps d'attente en redirigeant les nouvelles demandes pour consultation initiale des clients avec un diagnostic de prédiabète au programme de Nutrition.

Dès avril 2024, les infirmières de l'équipe de santé primaire viendront appuyer le PÉD à offrir l'examen des pieds aux clients de santé primaire et des sites d'Alexandria et Cornwall. En préparation, les équipes de santé primaire et du PÉD ont élaboré un processus conjoint, l'infirmière du PÉD a fourni de la formation aux infirmières de santé primaire, et les ressources utilisées pour l'examen ont été uniformisées.

Afin de demeurer à l'affût des meilleurs pratiques, une intervenante obtient la certification Éducateur agréé en diabète (EAD) du Conseil d'agrément des éducateurs en diabète pour la première fois tandis que deux autres intervenants renouvellent leur certification avec succès.

Nos clients, en 2023-2024 :

- 2297 clients uniques servis cette année ;
- 7740 interventions (SGI 2023-2024).

Nous offrons 26 ateliers de groupe « Principes de Base ». Bien que nous ayons offert un cours de moins qu'en 2022-2023, la participation au cours augmente de 44 % pour un total de 245 participants en 2023-2024.

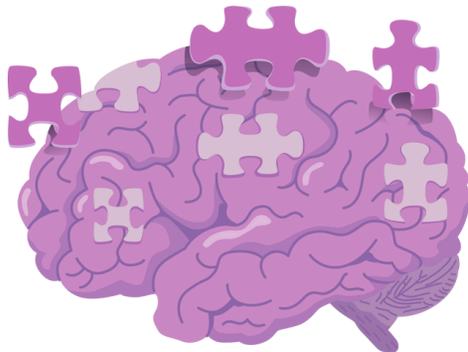
Clinique de mémoire

La Clinique de mémoire a lieu une fois par mois au site d'Embrun pour les clients du CSCE. L'équipe offre une évaluation de diagnostic précoce et des suivis personnalisés aux personnes atteintes de troubles cognitifs légers et de démence, et ce, en collaboration avec les proches aidants.

Nous entreprenons un processus de monitoring des données afin de mieux comprendre et réagir à la demande de service qui est croissante depuis 2021. Afin d'augmenter le volume de nouvelles consultations ou d'évaluations complétées dans une journée, nous offrons maintenant plus de rendez-vous, grâce à l'implication d'une deuxième infirmière qui participe à la Clinique de mémoire en plus du médecin, de la psychothérapeute, et de la conseillère en services de soutien aux familles de la Société d'Alzheimer.

Nous élaborons le fonctionnement interne ainsi que le guide administratif de la Clinique de mémoire afin de trouver les possibilités d'optimisation et documenter le processus et les directives.

En 2023 nous avons accueilli 31 nouveaux clients.



Santé pulmonaire

Les services du programme de santé pulmonaire communautaire d'Ottawa (OCLHP) du Centre de santé communautaire Somerset Ouest sont offerts en anglais ou en français dans les sites de Bourget, Crysler, Embrun, et Limoges.

Les clients avec un diagnostic ou des symptômes de maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC) sont suivis par une thérapeute respiratoire qui les aide à identifier les symptômes, à utiliser des médicaments respiratoires (inhalateurs ou pompes) et à maîtriser les techniques de respiration enseignées.

Cette année, 302 individus servis, y inclus 162 nouveaux clients.

Programme de réadaptation cardiaque

Le programme de réadaptation cardiaque est offert au site de Bourget, grâce à une collaboration avec l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (ICUO). Nos clients ont généralement été hospitalisés à l'ICUO en raison d'un incident cardiaque, d'un autre problème au cœur, ou ont un diagnostic récent de maladie artérielle périphérique.

En 2023, 127 nouveaux clients bénéficient des services fournis par une infirmière autorisée et un kinésologue. Depuis 2021 et 2022, la demande de service augmente de 19 % et 24 %, respectivement.

Programme d'abandon du tabac

Les services d'abandon du tabac sont offerts à Cornwall, en anglais et en français, et aux clients du CSCE de tous les sites. Un professionnel de l'arrêt tabagique offre des consultations individuelles pour aider le client à arrêter de fumer.

C'est une année de planification, de formation, et de préparation. Nous rehaussons notre engagement au Modèle d'Ottawa pour l'abandon du tabac (MOAT) de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa afin d'intégrer à notre pratique courante les lignes directrices et les pratiques exemplaires de lutte au tabagisme. Le groupe de travail MOAT du CSCE se rencontre pour mettre à jour le protocole clinique, un processus pour intégrer à notre pratique courante les principaux éléments du MOAT. Toutes nos infirmières en santé primaire participent à de la formation portant sur les approches contemporaines de l'abandon du tabac ainsi qu'à une orientation concernant le nouveau protocole clinique. De plus, de nouveaux outils sont créés et intégrés dans le système de dossier médical électronique (DMÉ) pour permettre une collecte de données plus efficaces et efficientes.

Afin d'augmenter notre capacité à offrir des services de consultation individuelle pour arrêt tabagique, un Promoteur santé se joint à notre équipe en tant que conseillère en Abandon du tabac et entreprend de la formation plus approfondie en matière d'abandon du tabac par l'entremise des programmes STOP et le MOAT.

Finalement, le CSCE s'engage au programme STOP (Traitement antitabac pour les patients de l'Ontario). Ce programme nous permet d'offrir des produits de thérapie de remplacement de la nicotine (TRN) gratuitement aux clients qui participent à une visite d'Abandon du tabac avec une conseillère en abandon du tabac.

En 2023–2024, 33 clients bénéficient de l'appui d'une Conseillère en Abandon du tabac.

Projet de lombalgie

Toujours aussi populaire auprès des clients du CSCE, ce service comprend l'évaluation et le traitement des douleurs dans la région des vertèbres lombaires par des chiropraticiens aux sites d'Alexandria et de Cornwall, ainsi qu'à la Clinique dirigée par du personnel infirmier praticien de Glengarry. Nos chiropraticiens accueillent les clients qui n'auraient pu bénéficier autrement des services d'un chiropraticien en raison d'insuffisance de revenu ou d'assurance.

En 2023,

- 69 nouveaux patients ;
- 131 patients différents sont vus par trimestre ;
- 1364 traitements dans l'année.

Le projet Vieillir chez soi est offert à Embrun et à domicile pour les personnes qui habitent dans les Comtés unis de Prescott et Russell. La thérapeute en santé mentale offre de l'éducation et de la psychothérapie en groupe ainsi que de la thérapie individuelle, de couple, et familiale aux personnes âgées de 65 ans et plus et leurs proches aidants.

Cinq programmes de groupe en format hybride sont offerts, dont un introduit cette année, en plus de quatre présentations à la Société Alzheimer sur des thèmes divers, et une présentation dans la communauté en matière des services de Vieillir chez soi et du CSCE.

Quand la collaboration porte fruit !

En 2023, l'organisme La Clé des champs a développé un nouveau programme « Être bien dans sa vie ». Le programme se déroule sur une période de 10 semaines et permet de faire un bilan des expériences vécues, de la qualité de vie et de la consolidation des divers acquis. En bref, les bénéfices de cette démarche sont de redonner du pouvoir aux aînés sur les aspects de leur vie qu'ils souhaitent améliorer.

Le CSCE a eu l'opportunité d'offrir le programme pour la première fois, les participants ont été invités à donner leurs opinions à chacune des étapes afin d'adapter le contenu à la réalité des aînés. Les commentaires étaient variés et le groupe a fait plusieurs propositions.

En tout, 139 clients uniques participent à aux programmes de groupe et présentations, tandis que 48 nouveaux clients bénéficient de consultations individuelles en 2023.



**youth
wellness
hubs**
ONTARIO

A blue circular logo with a white border containing the text "Eastern Champlain" in white.

**carrefours
bien-être
pour les jeunes**
DE L'ONTARIO

A blue circular logo with a white border containing the text "Champlain est" in white.

Notre partenariat avec le Carrefour bien-être pour les jeunes de Champlain Est (CBJCE) se poursuit. Le Carrefour a aussi continué d'offrir des services sociaux, de santé et de bien-être aux jeunes de 12 à 25 ans à leur site de Cornwall et Rockland. Entre autres, des services de counseling sans rendez-vous ont été offerts les mercredis au Centre régional de santé mentale et toxicomanie à Hawkesbury. Les services de counseling avec et sans rendez-vous étaient également offerts les vendredis en alternance entre les points de services du CSCE d'Embrun et d'Alexandria.

Les infirmières praticiennes continuent également à desservir les sites de Cornwall et Rockland en plus de maintenant desservir le site d'Embrun un vendredi sur deux. Elles apportent leur appui auprès des jeunes à plusieurs niveaux; que ce soit santé physique, santé sexuelle et/ou mentale, en passant par du support dans la gestion de certains de leurs médicaments.

La Carrefour continue de travailler en partenariat avec PLEO afin d'offrir un service de soutien pour parents/tuteurs et tuteurs. Le service consiste à offrir du soutien et des outils aux parents ayant des jeunes qui vivent des défis au niveau de leur santé mentale et/ou ont une dépendance. Nous offrons aussi diverses options d'activités et de groupes pour les jeunes sur des sujets variés. Dans la dernière année, nous avons offert des soirées « chill », des ateliers sur l'anxiété, des tournois de jeux vidéo, des soirées mensuelles 2SLGBSQ+, des soirées d'art, la création d'une bannière de style graffiti et encore plus.

Dans l'ensemble, le CBJCE a eu une année réussie en organisant et en participant à une variété d'événements et d'activités pour la communauté. Tout cela en plus d'offrir des services de soutien pour les jeunes de 12 à 25 ans et leurs parents en plus de sensibiliser la communauté aux réalités des jeunes et de leurs parents/tuteurs et tuteurs. Le CSCE et le Carrefour peuvent aussi compter sur le support de plusieurs partenaires communautaires.

Nous vous encourageons à visiter le [site Web](#) du Carrefour afin de connaître nos partenaires qui font en sorte que nous pouvons offrir un tel service dans nos communautés.

Des trousses d'hygiène

Avec l'appui du Conseil de développement social de Cornwall et de la région, nous avons participé à la création de 200 trousses d'hygiène incluant brosse à cheveux, pâte et brosse à dents, désodorisant, shampooing, serviette hygiénique, crème à raser et rasoir ainsi que plusieurs autres articles qui ont ensuite été distribués parmi les jeunes de la région par l'entremise des équipes dans les carrefours.

Le HUB en quelques chiffres :

- En tout, le Carrefour et ses partenaires ont offert 1374 rendez-vous de counseling, de thérapie brève, d'infirmière praticienne, d'infirmière en santé publique, de support dans la navigation de services ou pour la recherche d'emploi.
- En tout, 121 soirées, activités et/ou groupes ont été offerts avec l'appui de nos nombreux partenaires pour un total de 1475 participants.



L'équipe du Carrefour à l'École secondaire catholique L'Escale à Rockland



L'équipe du Carrefour et certains partenaires communautaires lors de la préparation des trousses d'hygiène.

SERVICES CORPORATIFS

ET

RAPPORT FINANCIER



Cette année, marquée par des défis et des réussites, a été rendue possible grâce à l'engagement et à la collaboration de chaque membre de notre équipe du CSCE, y compris nos précieux services corporatifs.

Au cours de l'année écoulée, nos services corporatifs ont joué un rôle crucial dans le soutien de nos opérations et dans la réalisation de nos objectifs organisationnels. Leur expertise et leur dévouement ont été essentiels pour assurer une gestion efficace de nos ressources humaines, informatiques, administratives, financières et matérielles et des communications. Leur travail a permis de renforcer notre infrastructure et notre capacité à fournir des services de qualité aux clients du CSCE en apportant un soutien à ses employés.

Voici quelques exemples de contributions importantes de l'équipe corporative au cours de l'année 2023-2024 :

- Mise en place d'outils informatiques pour les clients comme la prise de rendez-vous en ligne, les rappels de rendez-vous, l'inscription en ligne pour les nouveaux clients, etc.
- Efforts de recrutement constants pour favoriser le recrutement d'employés dans un milieu très compétitif pour assurer l'accès et la continuité des services du CSCE.
- Préparation et soumission de documents et rapport en vue d'obtenir l'accréditation du Centre canadien de l'agrément.
- Cueillette des informations sociodémographiques de nos clients pour mieux cerner les besoins de ces derniers et augmenter notre capacité d'offrir des services adaptés à notre clientèle.
- Effort soutenu de prévoir les dépenses en fonction d'un budget opérationnel déficitaire et réussite de l'audit financier interne.
- Communication de nos différentes activités sur les médias sociaux et notre page Web.

Le soutien administratif et logistique de l'équipe corporative a facilité la coordination de nos activités et la mobilisation de nos ressources, garantissant ainsi le succès de nos projets et la réalisation de nos objectifs stratégiques. L'engagement de cette équipe envers des pratiques responsables et leur soutien à l'équipe de gestion ont contribué à renforcer notre impact positif sur notre communauté et sur les clients desservis par le CSCE.

Ensemble, nous avons accompli beaucoup au cours de cette année et je suis convaincu que les années à venir nous réservent encore de grandes réalisations.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 mars 2024

ACTIF

Court terme	
Encaisse	925 978 \$
Débiteurs	697 973 \$
Frais payés d'avance	135 000 \$
sous-total :	1 758 951 \$
Immobilisations corporelles	282 368 \$
total actif court terme :	2 041 319 \$

PASSIF ET ACTIF NET

Court terme

Créditeurs et frais courus	561 199 \$
Dû à Santé Ontario de l'Est	1 086 421 \$
sous-total :	1 647 620 \$

Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles	282 367 \$
---	-------------------

Actif net

Non affecté	111 332 \$
total passif et actif net :	2 041 319 \$

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET pour l'exercice se terminant au 31 mars 2024

PRODUITS

Subventions de Santé Ontario de l'Est	
Subvention de base	9 617 549 \$
Subvention non récurrente	239 031 \$
Subvention relative au PÉD	963 440 \$
Subvention relative au projet VCS	289 190 \$
Subvention relative au projet lombalgie	100 237 \$
Autres produits relatifs aux projets divers	1 118 995 \$
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles	66 925 \$
Intérêts et autres produits	14 208 \$
Total des produits :	12 409 575 \$

CHARGES

Salaires et avantages sociaux	7 719 671 \$
Matériel, fournitures et services	2 199 650 \$
Charges non récurrentes	239 031 \$
Charges relatives au PÉD	963 440 \$
Charges relatives au projet lombalgie	100 237 \$
Charges relatives aux projets divers	1 118 995 \$
Total des produits :	12 341 024 \$

Excédent des produits sur les charges avant postes sous-mentionnés	68 551 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	(66 925 \$)
Excédent des produits sur les charges	1 626 \$
Solde de l'actif net au début de l'exercice	109 706 \$

Solde de l'actif net à la fin de l'exercice : **111 332 \$\$**

Nos sites

ALEXANDRIA

5, Main Sud
613 525-5544

BOURGET

2081, Laval
613 487-1802

CORNWALL

841, Sydney
613 937-2683

CRYSLER

1, Nation
613 987-2683

EMBRUN

649, Notre-Dame
613 443-3888

LIMOGES

601, Limoges
613 557-2210

Pour nous joindre



www.cscestrie.on.ca



info@cscestrie.on.ca



www.facebook.com/cscestrie



x.com/CSCE_



ca.linkedin.com/company/cscestrie