



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

La santé mentale pour tous

ACSM, CHAMPLAIN EST

Rapport annuel 2013/2014

Présidente et Directeur général



Janie Myner
Présidente

Ce fut une année de défis pour le conseil d'administration et la direction. Nous avons eu à gérer les conséquences des mesures austères décrétées par le gouvernement provincial et de la perte d'employés clés. D'abord, il y a eu la mise à pied d'un superviseur d'équipe, ce qui a obligé la filiale à diviser de nouveau ses gestionnaires de cas intensifs en deux équipes, soit une équipe pour Prescott-Russell et une pour Stormont, Dundas et Glengarry. Dans la foulée, le centre Horizon à Casselman a passé près de fermer ses portes et a été réduit à offrir une journée par semaine.

Avec l'avènement de notre inclusion à la Loi sur l'excellence des soins pour tous, le conseil d'administration a décidé de travailler à l'amélioration de la qualité. Cette approche de responsabilité financière emploie la performance comme baromètre de l'efficacité de l'application des fonds publics par l'organisme en utilisant des mesures clés de l'utilisation des services. Un comité a été formé pour entamer l'élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité, mais a dû suspendre ses travaux en raison du congé prolongé du directeur de programme.



Michael Lloyd
Directeur général

La filiale a tenté en vain d'obtenir que le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain se penche sur les différences de charges de travail entre notre service et ceux du reste de la région, en particulier Ottawa. Cette situation a influencé nos négociations avec le RLISS au sujet de nos indicateurs de services pour l'Entente de responsabilisation en matière de services multisectoriels. Comme résultat, la filiale a réduit les indicateurs futurs, mais nous avons d'abord dû démontrer que nous fournissons des services à autant de clients que possible; que nous avons mis en place des technologies pour améliorer l'efficacité et que nous sommes prêts à effectuer des services administratifs pour les petits organismes. Fait intéressant à la fin de l'année financière, on a procédé à un examen régional de la gestion de cas afin de se pencher sur la question des retours au service des urgences et le RLISS a affecté deux employés à notre filiale parce que nous avons démontré que nous avons un modèle efficace et efficient.

Le président-directeur général félicite le personnel, les bénévoles et les membres du conseil d'administration de l'Association canadienne pour la santé mentale-Champlain Est pour leur professionnalisme et dévouement pendant cette 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 comment la filiale continue d'offrir d'excellents services tout en apportant des améliorations et en soutenant les nouvelles initiatives.

Directeur des programmes

Dans le rapport de l'an dernier, nous décrivions de nouvelles initiatives qui nous ont contraint à adapter certains aspects de notre travail en raison des pressions émanant surtout du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, qui finance la plupart de nos services. Ce mouvement s'est poursuivi cette année, montant la barre en termes de responsabilisation, de partenariats et d'amélioration de la qualité. Nous avons pu relever le défi malgré des bouleversements internes considérables découlant de changements de personnel, de pressions externes et de contraintes budgétaires.



Ken Laprade

Nous continuons de participer au projet des maillons santé communautaires du Ministère, dans le cadre duquel les hôpitaux, les médecins et les organismes communautaires resserrent leur collaboration en vue de gérer plus efficacement leurs interventions auprès des grands utilisateurs du système de santé, et particulièrement des services des urgences. Nous avons également réalisé des progrès sur le plan de notre initiative d'amélioration de la qualité, et nous comptons parmi les quelques rares organismes communautaires de la province à relever ce défi. Pour la première fois, nous sommes en mesure d'évaluer les commentaires des clients et du personnel de même que l'évolution des besoins des clients, en réponse aux services de gestion de cas intensive. Nous évaluerons également nos programmes d'accessibilité, de santé et sécurité, de gestion des risques et de désignation aux fins de la prestation de services en français. Tous ces renseignements seront ensuite réunis en vue de dresser un plan d'amélioration de la qualité. Ce plan nous permettra de mieux adapter nos services ainsi que nos pratiques administratives aux besoins de nos clients.

Malgré une réduction temporaire de notre capacité de gestion du fait que deux membres de notre équipe ont subi une opération, nous sommes parvenus à gérer 913 recommandations externes l'an dernier. Nous avons fourni des services à 1 242 clients, tous programmes confondus. Le Programme de déjudiciarisation et de soutien à la cour a fourni des services à 438 personnes. Nous avons fourni des services de soutien à l'emploi à 32 personnes. Cette année, le classement de nos programmes en fonction de la demande était le suivant : entraide par les pairs et loisirs sociaux; gestion de cas; déjudiciarisation; soutien à l'emploi. Nous avons respecté les normes de rendement du RLISS pour tous ces programmes.

Nous avons le plaisir d'annoncer qu'après sa première année de fonctionnement, notre programme Jeunes en transition a fourni des services à 21 personnes; alors que nous recevons du financement pour un employé, les attentes pour ce programme seraient de desservir entre 12 et 15 personnes. Nos programmes d'entraide par les pairs ont permis de lutter contre l'isolement et de favoriser le réseautage et la camaraderie chez 438 clients, ce qui a donné lieu à une amélioration mesurable de leur autonomie et de leur adaptation selon l'Évaluation commune des besoins en Ontario (ECBO). Le nombre de visites à nos trois centres de ressources s'est élevé à 16 385, soit plus que le double du maximum de l'intervalle de rendement de 8 150 visites que le RLISS a établi pour ce programme. Ce chiffre témoigne directement de la popularité de nos centres de ressources.

En terminant, nous sommes très fiers du travail de notre personnel et de nos réalisations de la dernière année. Malgré les changements en cours dans le système de santé et au sein de notre organisme, nous avons connu une très bonne année.

“ Nous avons pu relever le défi malgré des bouleversements internes considérables découlant de changements de personnel, de pressions externes et de contraintes budgétaires. ”

Gestionnaire des ressources humaines



Rosanne Fortier

“ Pendant l’année, nous avons constaté que nos politiques et procédures actuelles sont fiables et permettent à notre équipe de remplir ses tâches quotidiennes en respectant des normes élevées de qualité et de sécurité. ”

Comme nous l’avons mentionné, les changements se sont poursuivis cette année, et tout au long de cette transition, l’équipe de gestion a maintenu son objectif d’améliorer les procédés pour appuyer le personnel. Dans ce but, nous avons notamment implanté un nouveau logiciel de paie. Selon les réponses au sondage 2012 de la satisfaction des employés, l’un des objectifs souhaités par le personnel consistait à réduire le temps consacré à la paperasserie routinière. Or, d’après les réponses au sondage de 2014, 84 % des employés conviennent que le nouveau logiciel leur a permis de consacrer moins de temps à la gestion de la paie et des dépenses.

Pendant l’année, nous avons constaté que nos politiques et procédures actuelles sont fiables et permettent à notre équipe de remplir ses tâches quotidiennes en respectant des normes élevées de qualité et de sécurité. Parmi les projets menés à bien, mentionnons la mise à jour de 494 documents dans notre intranet en fonction des nouvelles lignes directrices sur le logo de l’ACSM, la traduction de 120 documents de l’anglais au français et la tenue de 185 séances sur le Réseau Télémédecine Ontario (RTO) par rapport à 139 l’an dernier.

Le taux de roulement du personnel est demeuré stable tout au long de l’année, à l’exception du départ de six personnes qui remplaçaient des employées en congé de maternité, qui sont rentrées au travail après une absence d’un an. Nous les avons renseignées sur les changements apportés pendant leur absence.

La santé et la sécurité de notre personnel ont continué de compter parmi nos priorités. Cette année, j’ai suivi une formation gratuite offerte par le CSPAAT dans le cadre du Programme d’encouragement à la sécurité dans les collectivités. Cela nous a permis de recevoir une remise de cotisations, et nous avons donné une formation en ergonomie et instauré notre procédure de retour précoce au travail. Nous avons pu mettre en pratique nos politiques lors d’une inspection surprise de la CSPAAT pendant la rénovation du bureau de Cornwall; nous l’avons réussie et notre travail n’a pas été interrompu.

Notre nouveau fournisseur de services d’aide aux employés a tenu deux séances d’information bilingues à l’intention de tout le personnel pour veiller à la mise en place de programmes favorisant notre bien-être. Nous avons conclu nos campagnes pour Centraide et le calendrier pour la santé mentale chez les hommes. La retraite annuelle du personnel a été combinée à notre dîner de Noël et fut tenue au Club de curling d’Alexandria. Cette fête a été une occasion idéale de renouer, de célébrer nos réalisations et d’ajouter une corde à l’arc de l’équipe de l’ACSM : le curling! Merci à notre directeur général et à notre conseil d’administration pour leur confiance et pour le soutien qu’ils accordent à notre personnel.

Gestionnaire du Programme de la promotion de la santé mentale

Conformément aux nouvelles initiatives établies dans le cadre de la Stratégie de santé mentale de l'Ontario, chacun des 72 conseils scolaires de la province a embauché un responsable de la santé mentale qui sera chargé de favoriser la santé mentale et le bien-être des élèves. Au cours de la dernière année, l'ACSM a collaboré avec les quatre conseils scolaires locaux pendant leur transition et la période de mise en œuvre d'initiatives et de stratégies de promotion de la santé mentale. L'ACSM a notamment participé à l'élaboration d'un protocole de prévention, d'intervention et d'évaluation des risques en matière de suicide pour les conseils scolaires et la collectivité, qui sera implanté à l'automne 2014.

L'augmentation du nombre de formateurs pour ce qui est de la formation en matière de prévention du suicide dans les conseils scolaires et nos partenaires de la collectivité a permis de fournir 19 sessions de formation auxquelles ont assisté 290 personnes dans la région de Champlain Est.

Les agents de promotion de la santé mentale ont donné le nombre d'exposés le plus élevé depuis 2001 dans le cadre du programme « Parlons de la maladie mentale ». Ils ont fait au total 315 exposés dans les cinq comtés, auxquels ont assisté 9 913 élèves de la 7e et de la 8e année à l'élémentaire et de la 9e à la 12e année au secondaire. Après ces exposés, 41 interventions ont été effectuées auprès d'élèves s'étant identifiés comme ayant eux-mêmes un problème de santé mentale ou ayant identifié un ami ou un membre de leur famille touché par un problème de santé mentale. L'éducation et la sensibilisation sont essentielles afin de prévenir et de réduire les problèmes de santé mentale et d'éviter qu'ils ne soient pas diagnostiqués. La prévention représente une intervention précoce.

Au total, 45 exposés ont été donnés sur divers sujets traitant de la santé mentale et des troubles mentaux, et 1 648 membres de la collectivité des cinq comtés y ont assisté. L'agente de promotion de la santé mentale de SDG a fait 22 exposés sur le programme de lutte contre l'intimidation Beyond the Hurt auxquels ont assisté 1 031 élèves. Le lien entre l'intimidation, la santé mentale et les idées de suicide ne saurait être négligé. Dans PR, notre agente de promotion de la santé mentale a fait 18 exposés sur la consommation de drogues et la santé mentale auxquels ont assisté 613 élèves.

Avec l'Équipe psychosociale, nous avons présenté une demande conjointe de financement ponctuel au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse afin d'accroître le nombre de formateurs du programme safeTALK dans la collectivité. Nous comptons actuellement 11 formateurs bilingues qui offrent ce programme de formation dans la collectivité, les lieux de travail et les écoles.

La gestionnaire du Programme de promotion de la santé mentale a participé à une séance de formation des formateurs sur le programme Living Life to the Full (« vivre sa vie au maximum »), fondé sur les principes de la thérapie cognitivo-comportementale. De concert avec l'ACSM Colombie-Britannique, l'Association des centres pour aînés de l'Ontario, le Rotman Research Institute de Baycrest et le York Institute for Health Research, l'ACSM Ontario a lancé un projet pilote visant à former 15 nouveaux formateurs pour ce programme dans des bureaux de l'ACSM de toute la province. Ces formateurs donneront le cours à des aînés et en évalueront les résultats. Le gouvernement de l'Ontario appuie ce projet financièrement par l'entremise du Fonds pour les communautés en santé.

J'aimerais 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), nos parrains corporatifs de levées de fonds 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.



Joanne Ledoux-Moshonas

“ L'ACSM a notamment participé à l'élaboration d'un protocole de prévention, d'intervention et d'évaluation des risques en matière de suicide pour les conseils scolaires et la collectivité, qui sera implanté à l'automne 2014. ”

Gestionnaire de la technologie de l'information



Peter Labelle

“ Le personnel a accueilli rapidement et avec enthousiasme notre logiciel de feuille de temps et de dépenses fondé sur l'infonuagique. ”

Cette année, un certain nombre d'améliorations ont été apportées à la technologie de l'information (IT) à l'ACSM Champlain Est. Nous avons implanté une infrastructure Wi-Fi Aruba unifiée qui nous permet de régir l'accès Wi-Fi à tous nos bureaux. Elle comprend également différents niveaux d'ouverture de session, c'est-à-dire comme membre du personnel, client ou invité.

Nous avons renforcé la sécurité de notre réseau en nous procurant un appareil de sécurité Fortigate, qui régir le trafic de données à destination et en provenance du réseau.

Au début de l'année, notre objectif primordial consistait à réduire les coûts d'impression. Nous y sommes parvenus grâce à deux mesures. Premièrement, nous avons retiré les imprimantes de bureau; à chaque emplacement, nous n'avons laissé que les imprimantes/numériseurs les moins coûteuses. Deuxièmement, nous avons cherché des façons de privilégier le numérique et éviter d'imprimer. Jusqu'à maintenant, nous avons obtenu une baisse de 63 % de nos frais d'impression dans l'ensemble. Le personnel a adopté notre processus sans papier, et nous restons à la recherche d'autres occasions d'abaisser encore plus les frais d'impression.

Le personnel a accueilli rapidement et avec enthousiasme notre logiciel de feuille de temps et de dépenses fondé sur l'infonuagique. Ce projet, réalisé grâce au travail de Vivian Taillon et de Rosanne Fortier, permet au personnel d'épargner beaucoup de temps, surtout aux finances, aux ressources humaines et à l'administration. Nous avons également réduit les frais d'impression.

Enfin, nous avons implanté notre nouvelle base de données clients, Caseworks. Kim Height a travaillé sans relâche à la conversion des données contenues dans notre ancien système. Caseworks a été lancé en octobre 2013, et le personnel a su se familiariser avec lui. Nous en constatons déjà les avantages sur le plan des fonctionnalités et des économies de temps.

Financial Report

Rapport Financier

2013-2014

ASSETS

CURRENT

Cash and term deposits	\$ 487,101
Accounts receivable	99,248
Prepaid expenses	33,014

\$ 619,363

CAPITAL

379,699

\$ 999,062

LIABILITIES AND NET ASSETS

CURRENT

Accounts payable	\$ 317,841
------------------	------------

NET ASSETS

Unrestricted net assets	\$ 301,522
-------------------------	------------

Invested in capital assets	379,699
----------------------------	---------

\$ 681,221

\$ 999,062

STATEMENT OF OPERATIONS

REVENUES

Ministry of Health	\$ 3,343,223
Fundraising	26,233
Donations	121,441
Registration fees	43,677
Interest	3,707
Memberships	200
Back office charges	6,296
Youth Initiative Project	85,898

\$ 3,630,675

EXPENDITURES

Advertising and promotion	\$ 4,961
Bank charges	278
Dues	8,100
Fundraising	82
Insurance	11,637
Office	33,840
Psychiatric Sessionals	18,772
Professional fees	38,252
Program services	29,062
Public education	15,997
Repairs and maintenance	53,818
Rent	363,006
Salaries and benefits	2,718,158
Telephone	50,139
Training	2,965
Travel	66,153
Utilities	31,507
Volunteers	4,804

\$ 3,451,531

Excess of revenue over expenditures	179,144
Investment in capital assets	(119,798)
Surplus before settlements	59,346
Current year settlement	(37,504)
(Deficit) surplus for the year	21,842
Unrestricted net assets, beginning of	279,680
Unrestricted net assets, end of year	\$301,522

*This audited financial statement was prepared by
Craig Keen Despatie Markell LLP.
A detailed bilingual copy of this statement
is available upon request*

*Cet état financier vérifié a été préparé par
Craig Keen Despatie Markell LLP.
Une copie détaillée bilingue de cet état financier
est disponible sur demande*

Board members

Membres du conseil d'administration

President/Présidente

Janie Myner

Past President/Ancien Président

Ron Graham

Vice President/Vice-présidente

Danielle Dorschner

Treasurer/Trésorier

Terry Dubé

Members/Membres

Bill Fielding

Carleen Hickey

Gina Julie Lacombe

Pierre Pilon

Phil Poirier

Augusta Waddell

Administration

Executive Director/Directeur général

Michael Lloyd

Administrative Assistants/ Adjointes administratives

Suzanne Brunet

Joanne Lamoureux

Nancy Campeau*

Receptionist/Réceptionniste

Barbara Snyder

Management/Équipe de gestion

Vivianne Taillon

Ken Laprade*

Johanne Renaud

Rosanne Fortier

Kim Height

Joanne Ledoux-Moshonas

Bill Woodside

Peter Labelle

* N'est plus avec l'Association

Contact information

Main Branch/Bureau principal

329 rue Pitt Street

Cornwall, Ontario K6J 3R1

Hawkesbury Office/ Bureau de Hawkesbury

444 rue McGill Street

Hawkesbury, Ontario K6A 1R2

Satellite Offices/Bureaux satellites

Alexandria, Casselman, Morrisburg,
Rockland, Plantagenet

Telephone: (613) 933-5845

Toll free/sans frais: 1-800-493-8271

Fax: (613) 936-2323

General email/courriel:

office@cmha-east.on.ca

web: www.cmha-east.on.ca



**CMHA Champlain East Staff
Personnel de l'ACSM Champlain Est**

