



PRÉPARATION DE VOTRE DOSSIER DE CANDIDATURE PARAMÈTRES À RESPECTER

Vérifications préliminaires :

Il n'est pas rare qu'un projet puisse avoir des composantes se rattachant à plus d'un domaine d'une catégorie. Pour être considérée à sa juste valeur et obtenir toute l'attention qu'elle mérite, votre candidature doit être soumise dans le domaine qui **correspond le mieux** à votre statut ainsi qu'à vos actions et initiatives. La définition de chacun des prix et leurs critères d'admissibilité se retrouvent dans la brochure des Prix d'excellence 2012-2013. Au besoin, vous pouvez consulter la personne qui agit à titre de coordonnateur régional des Prix d'excellence à l'agence de la santé et des services sociaux de votre région pour vous aider à déterminer le domaine le plus approprié pour votre projet.


Dans la préparation de votre candidature :

Gardez à l'esprit que les membres du jury voudront pouvoir apprécier rapidement la pertinence de vos interventions et en mesurer les retombées concrètes. Les grilles d'évaluation utilisées par les jurys régional, ministériel et national sont conçues pour évaluer comment et à quel niveau la candidature que vous soumettez se démarque face à chacun des critères d'évaluation rattachés au Prix d'excellence spécifique que vous convoitez. Dans vos réponses, **assurez-vous** de bien tenir compte de tous les critères d'évaluation qui y sont rattachés. L'évaluation de la candidature par les divers jurys se base principalement sur le document de candidature et le résumé.

Vous devez OBLIGATOIREMENT respecter TOUS les paramètres qui suivent :

- Respectez le gabarit qui vous est donné aux pages suivantes.
- Répondez à toutes les questions **dans l'ordre qui est présenté** dans le gabarit. Vos réponses à ces questions ne doivent pas excéder deux (2) pages chacune (8 ½ x 11), et votre document de candidature ne doit pas dépasser **un maximum de quatorze (14) pages au total**.
- Utilisez la police de caractère « Times New Roman ». Les titres doivent être en 12 points, caractères gras; le texte en 11 points, interligne simple et six (6) points après les paragraphes; les marges (gauche, droite, haut et bas) à trois (3) centimètres (cm).

 **Toutes les candidatures devront être reçues au plus tard le 4 février 2013, 16h30 à l'agence de votre région.**

 **Avant d'expédier votre candidature, assurez-vous que votre envoi comporte six (6) copies de chacun des éléments suivants :**

- Votre formulaire d'information de l'établissement, téléchargé à l'adresse Internet suivante : http://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/prix_excellence/index.php?formulaire-inscription
- Votre résumé du document de candidature d'un maximum de 2 pages;
- Votre document de candidature d'un maximum de 14 pages;
- Les documents annexes que vous jugez essentiels à l'analyse de votre candidature.

PLUS : Une seule copie du rapport annuel de l'organisme et du rapport financier vérifié.



RESUME

CATEGORIE RESERVEE AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES
DOMAINE SOUTIEN AUX PERSONNES ET AUX GROUPES VULNERABLES

Région administrative : Montréal
Nom de l'organisme communautaire : La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles
Nom du projet soumis : 45 ans – La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

Le résumé

Faire ressortir l'historique ou contexte dans lequel s'inscrit le projet ou la réalisation présentée ainsi qu'une brève description du projet ou de la réalisation (sa nature, ses buts, son originalité, les résultats obtenus et les retombées pour la population ou l'organisme).

1968, une année marquante pour toute une génération à travers le monde! On n'a qu'à invoquer Mai 68 en France, le Printemps de Prague en Tchécoslovaquie ou les manifestations contre la guerre du Vietnam aux États-Unis pour en saisir l'importance. Le monde est en mutation. Le Québec ne sera pas en reste. Cette année sera celle de la création du parti québécois, du lancement d'un spectacle, l'Osttidshow, et d'une pièce de théâtre, Les Belles-sœurs, qui secoueront notre monde de la culture en plus de voir naître la première Université du Québec à Montréal.

À l'ombre des ces événements marquants de l'actualité, une poignée d'étudiants en médecine, sciences sociales et soins infirmiers de l'Université McGill, portés par de nobles et grands idéaux, concocteront avec des citoyens et citoyennes d'un quartier populaire de Montréal un projet qui deviendra rapidement un formidable creuset d'expérimentation pour le système de santé et le mouvement communautaire du Québec. Ainsi, loin des bruits et de la tourmente d'une société en changement, la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles voyait le jour.

Première clinique communautaire au Québec, on y pratique une médecine sociale et familiale, on y reçoit des services médicaux gratuitement et on tente de combattre directement les causes de la maladie en intervenant sur les déterminants sociaux de la santé. C'est grâce à cette approche que la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles a servi de modèle à la mise en place du réseau CLSC – Centre local de services communautaires. De par son histoire et sa nature d'organisme communautaire, la Clinique a aussi fortement inspiré les autres organismes communautaires du milieu. Elle a souvent été à l'origine de la mise sur pied de plusieurs de ces organismes qui, depuis, ont évolué et sont devenus des organismes autonomes avec leur mission et leur fonctionnement propre.

La mobilisation citoyenne, la solidarité du quartier et l'action communautaire sont donc un état d'esprit et un mode de vie à Pointe-Saint-Charles. Elles ont permis à de nombreuses occasions de résister à de nombreuses batailles remettant en cause le statut particulier de la Clinique dans le réseau de la santé. A Pointe-Saint-Charles, quant il s'agit santé et bien-être, les citoyens ont aussi leur mot à dire.

Connectée aux réalités et aux besoins de son quartier, la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles agit aux services de ses usagers et contribue à l'amélioration des conditions de vie d'un quartier. Grâce à son mode de gestion citoyenne, la Clinique reflète ainsi la vision, les valeurs

promues et défendues, et organise des services préventifs et curatifs en regroupant les citoyens autour des questions de santé et de bien-être. Par cette démarche, la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles assure une médecine sociale basée sur la prise en charge de sa propre santé et sur l'adaptation des services aux besoins de la population à la fois individuellement et collectivement. Donner un accès universel à la santé et aux services sociaux à tous est l'objectif principal de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles. Choisir ces malades est inconcevable! La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles accepte tous les patients et surtout ceux en situation de grande vulnérabilité.

Cette approche globale de la santé permet ainsi d'agir à la source de la maladie au-delà d'un dysfonctionnement physique ou mental. La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles reconnaît, respecte et promeut le droit des personnes, qui peuvent exiger une prise en charge de qualité et adaptée à leur besoin. Ainsi, en responsabilisant l'utilisateur, on s'engage personnellement à agir sur sa santé en continu.

Plus largement, la participation citoyenne permet aussi de contribuer à la vie en société et de participer à la réalisation de ses choix. Bien que la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles applique depuis 45 ans cette démarche participative, celle-ci reste novatrice, permettant de mettre l'accent sur les problèmes de société en matière de santé et de services sociaux, de faire prendre conscience des enjeux, des problèmes, des limites, des dispositifs auxquels la Clinique fait face et d'élaborer à chaque instant de nouvelles solutions.

En présentant sa candidature au Prix d'excellence, la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles souhaite ainsi souligner le travail de cet organisme qui organise et initie des services de santé, sociaux et communautaires dans le quartier de la Pointe-Saint-Charles, son statut unique dans le réseau de la santé et des services sociaux. La Clinique souhaite aussi mettre en avant le succès de son approche globale visant à améliorer les conditions de vie des citoyens de Pointe-Saint-Charles et à rappeler que donner un accès universel à la santé est un droit essentiel et non négociable. Enfin, cette candidature doit aussi être le moyen pour la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles de remercier l'ensemble des acteurs qui soutient son projet, sa mission et ses valeurs depuis maintenant 45 ans : les citoyens de quartier de Pointe-Saint-Charles, les usagers et les membres de la Clinique, les organismes communautaires du quartier et tous ceux qui se reconnaissent dans son approche.



DOSSIER DE CANDIDATURE

CATEGORIE RESERVEE AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES
DOMAINE SOUTIEN AUX PERSONNES ET AUX GROUPES VULNERABLES

Région administrative : Montréal
Nom de l'organisme communautaire : La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles
Nom du projet soumis : 45 ans – La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

1. Quelle est la réalisation qui justifie votre candidature à ce Prix d'excellence ?

Description des interventions ou de l'approche visant à réduire les conséquences néfastes que peuvent avoir des conditions de vie défavorables sur la santé et le bien-être de populations vulnérables. Précisez les personnes ou les groupes ciblés ainsi que leurs besoins et démontrez le lien entre ces besoins et vos réalisations.

La santé communautaire – toujours nécessaire, toujours pertinente

Malgré les divers bouleversements et remises en question des principes de base de notre système de santé publique, l'adoption ou l'amendement de nombreuses lois touchant aux services de santé et de services sociaux, la fusion d'établissements ou la restructuration de programmes, la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles est toujours des plus actives après 45 années d'existence. La Clinique, qui a servi de modèle à l'implantation du réseau de CLSC au Québec au début des années 70, s'acquitte toujours des services curatifs, de promotion et de prévention liée à cette mission en 2013. Refusant la standardisation et la diminution des services offerts à la population, notamment à celle de Pointe-Saint-Charles, dont la vulnérabilité est reconnue, la Clinique revendique encore fièrement son statut communautaire ainsi que son approche citoyenne de la santé et, son modèle d'organisation de médecine sociale. Sa capacité à intervenir tout en demeurant connectée aux besoins de la population du quartier, contribue concrètement et quotidiennement à l'amélioration des conditions de vie des usagers.

Mission et rôle

La Clinique est un organisme de santé unique au sein du réseau de la santé québécois, puisqu'il est majoritairement composé et entièrement contrôlé par les citoyens du quartier de Pointe-Saint-Charles. Cette gestion citoyenne reflète la vision et les valeurs promues et défendues par la population. Son objectif est d'organiser des services préventifs et curatifs, en regroupant les citoyens autour des questions de santé afin d'améliorer leurs conditions de vie à court et à long terme. Ce sont les citoyens qui décident des orientations de la Clinique et qui s'assurent que celle-ci réponde aux besoins en santé et en services sociaux du quartier. Au cœur de ces orientations se trouve une conviction fondamentale: **l'accès universel aux services de santé gratuits et publics est un droit essentiel et collectif non négociable.**

Les valeurs à la base du projet

À la Clinique, tout est mis en œuvre pour que chaque personne y trouve le respect de ses valeurs, de sa dignité et de son autonomie. C'est dans un respect mutuel que citoyens et travailleurs collaborent ensemble pour répondre le plus adéquatement possible aux besoins exprimés. Être à l'écoute des

gens, c'est être convaincu que les premiers concernés sont les mieux placés pour identifier les services dont ils ont besoin. La Clinique favorise ainsi l'éducation et la prise en charge par les individus de leurs problèmes individuels et collectifs, dans une perspective «d'empowerment» et de solidarité de la communauté. Dans ce sens, la Clinique travaille aussi à démystifier le statut des professionnels pour qu'il existe un partage du pouvoir et du savoir entre les intervenants de la santé et les gens du quartier. Cette approche permet aux citoyens de reprendre le pouvoir sur leur santé.

La gestion citoyenne...garante de succès

La gestion citoyenne démocratique a été à travers les années garante du succès des interventions de la Clinique. La littérature en administration de la santé fait abondamment référence à l'importance fondamentale de la participation de la population pour favoriser l'appropriation par les individus, les familles et les communautés de leur santé et de leur bien-être et pour améliorer la qualité de la gestion du système de santé. « *Une population informée qui délibère et qui participe à la prise de décisions va choisir des objectifs visant l'amélioration de la qualité de vie de la collectivité et des moyens efficaces et souvent moins coûteux pour y arriver* » (Avis du Conseil de la santé et du bien-être, septembre 2003 « L'organisation locale et la régionalisation des services de santé et des services sociaux »). L'assemblée générale décisionnelle, à laquelle peut prendre part tout membre de la Clinique, c'est-à-dire toute personne résidant dans le quartier de Pointe-Saint-Charles, ainsi que le conseil d'administration, élu et imputable, composé majoritairement de citoyens (8 sièges sur 10) sont des mécanismes démocratiques assurant une représentation constante des intérêts et des besoins de l'ensemble de la population du quartier. Par leur implication au sein des différents comités de travail, les citoyens s'engagent bénévolement et solidairement à faire en sorte que leur Clinique soit en concordance avec leurs multiples réalités. Ainsi, en plus des priorités déterminées par l'Agence et la Ministère de la santé et des services sociaux, les citoyens adoptent leurs propres priorités en assemblée générale.

La gestion participative

La Clinique s'est dotée d'une philosophie de gestion participative afin de guider les administrateurs, les gestionnaires et le personnel dans cette approche de gestion. Pour la Clinique, il est évident que l'on doit tenir compte de l'expertise particulière des travailleurs et ceux qui dispensent les services, côtoient les usagers au quotidien ou supportent l'organisation du travail. Il est de tradition à la Clinique d'associer les travailleurs, par leur participation à différents comités de travail, aux décisions qui auront un impact sur le travail. Cette gestion participative stimule la motivation, l'investissement des travailleurs au sein de leur Clinique, tout en améliorant l'organisation du travail.

Une alliance entre citoyens, conseil d'administration, coordination et travailleurs

Le succès de l'intervention de la Clinique et de tout projet de santé communautaire bien ancré dans les réalités d'un quartier repose sur une alliance et une communication solide entre les citoyens, les travailleurs et la direction (conseil d'administration et coordination générale). Cette alliance tripartite vient faire échec au modèle technocratique par la standardisation des programmes, modèle où les citoyens sont pratiquement exclus de prises de décision, où la direction n'a qu'un pouvoir exécutif, et où les employés ne sont que de simples exécutants. La Clinique innove plus que jamais par son projet alternatif qui propose une réelle décentralisation du pouvoir en mettant l'ensemble des acteurs à contribution.

Une approche globale de la santé

La Clinique communautaire fait sienne la définition de la santé proposée par l'Organisation Mondiale de la Santé, à savoir que « *la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie* ». Le projet de santé de la Clinique repose sur une vision sociale de la santé et du bien-être, vision qui englobe les grands déterminants de la santé comme l'éducation, l'environnement social et physique, le revenu et la condition sociale, plutôt que sur une vision strictement médicale de la maladie.

Les problèmes biopsychosociaux ont d'importantes répercussions sur la vie des citoyens. Ils sont liés à des conditions socio-économiques difficiles contre lesquelles la Clinique se donne le mandat d'intervenir. Dans cette perspective, la Clinique intervient non seulement auprès des usagers mais également, autant qu'il est possible, auprès du réseau social des personnes et en collaboration avec les ressources communautaires, afin d'améliorer les conditions de santé de la population.

Pour les services offerts à la Clinique, il est choisi de recevoir les gens ou de leur donner une réponse le plus tôt possible. Cette réponse rapide est privilégiée par la Clinique afin de faire face aux besoins d'une population fortement touchée par la pauvreté. L'accès direct aux services a un impact positif sur la santé de la population et empêche les situations difficiles de se détériorer.

C'est pourquoi, pour son unicité au Québec de part sa son statut, son mode de gestion, sa mission et ses valeurs visant à améliorer les conditions de vie des citoyens de Pointe-Saint-Charles, en leur donnant le choix des orientations de la Clinique et à donner accès à un droit essentiel et non négociable, celui de la santé, la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles propose sa candidature au Prix d'excellence.

2. Quelles sont les origines de cette réalisation ?

Présentation d'un bref historique de vos actions ou interventions (contexte qui les a fait naître, état de la situation avant, pendant et après leur mise en œuvre) qui fait ressortir en quoi celles-ci ont véritablement contribué au soutien des personnes ou des groupes vulnérables afin de réduire les conséquences néfastes que peuvent avoir des conditions de vie défavorables sur leur santé et leur bien-être.

Pointe-Saint-Charles, un quartier ouvrier

L'histoire de Pointe-Saint-Charles, comme celle du Sud-ouest de l'île de Montréal, débute véritablement en 1821 avec la construction du canal de Lachine. Jusqu'en 1960, l'activité industrielle continue à se développer le long du canal de Lachine et de nombreuses industries de différents secteurs (métallurgie, textiles, alimentation et tabac) y prospèrent et emploient de la main-d'œuvre locale. Les effets néfastes d'années de travail en milieu industriel ont également entraîné des problèmes de santé sérieux dans la population. Chez les travailleurs se développent de nombreuses incapacités, une forte prévalence de cancers et de nombreux cas de maladies pulmonaires obstructives chroniques (MPOC).

Vers les années 70, le déclin économique amène la fermeture en série de nombreuses industries, la perte de milliers d'emplois locaux et un déclin démographique considérable. Dans ce contexte, les résidents de Pointe-Saint-Charles ont développé un fort sentiment de solidarité et d'appartenance au quartier ainsi qu'une culture de lutte contre les inégalités socio-économiques. Avec le support du milieu syndical et communautaire, les citoyens se sont organisés pour contrer les effets de la désindustrialisation et du chômage. L'histoire de l'action communautaire des 45 dernières années en est témoin.

45 ans d'existence

En 1968, la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles est mise sur pied par des étudiants en médecine, en soins infirmiers et en sociologie de l'Université McGill qui étaient préoccupés par le peu de services médicaux offerts dans le quartier de Pointe-Saint-Charles. Ces étudiants se sont inspirés du modèle communautaire des cliniques populaires existant dans certains quartiers pauvres des États-Unis, qui démontrait qu'il existe un lien entre la pauvreté, les conditions de vie et l'état de santé. Les citoyens du quartier ont alors rapidement intégré le projet.

Elle est la première clinique communautaire établie dans un quartier populaire au Québec, dans laquelle on pratique la médecine familiale et les gens du quartier peuvent recevoir des services médicaux gratuitement, et surtout, on s'attaque aux causes de la maladie.

En 1972, la Clinique de Pointe-Saint-Charles a servi de modèle de santé communautaire à la création du réseau des CLSC. Après de nombreuses batailles contre la loi 65, la Clinique est reconnue comme un organisme communautaire autonome avec un mandat de CLSC, ce qui lui permet de recevoir un financement tel un CLSC, mais de conserver sa structure décisionnelle citoyenne.

Au fil des années, la Clinique a dû faire face à de nombreuses batailles pour conserver son autonomie dans le réseau de la santé. Toujours grâce à la mobilisation citoyenne du quartier, elle résiste et réaffirme son statut particulier dans le réseau de la Santé au Québec : « *Compte-tenu de [l']existence antérieure à l'implantation des CLSC, le ministère des affaires sociales a confirmé son intention de ne pas assimiler [la Clinique] à ce type d'établissement, mais de bien respecter la spécificité de votre organisme* » (M. Denis Lazure – Ministre des affaires sociales de 1976-1981). Le Ministre Marc-Yvan Côté (Ministre de la santé et des services sociaux de 1989-1993) cède aussi à cette pression et fait amender la loi C-120 pour protéger le statut particulier de la Clinique. En 2005, suite à une série de lois adoptées par le gouvernement Charest, la Clinique et les citoyens du quartier luttent une nouvelle fois contre l'annexion de la Clinique au CSSS Sud-ouest Verdun et obtiennent gain de cause. Une entente tripartite entre l'Agence de la santé et des services sociaux et le CSSS Sud-ouest Verdun naît, qui permet à la Clinique de garder son statut alternatif d'organisme communautaire autonome avec mandat de CLSC et donc de permettre aux citoyens de rester maîtres de la gestion de la Clinique.

Un fonds social/dépannage pour les plus démunis

La revendication du statut de la Clinique dans le réseau de la santé est depuis toujours motivée par la volonté des citoyens de défendre et préserver les valeurs fondatrices de la Clinique. Elle est le résultat de la solidarité de tout un quartier, tout comme le fonds social/dépannage.

Les médecins de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles, consternés par la situation socio-économique du quartier et plus engagés que jamais dans leur lutte pour un accès universel aux soins de santé, ont décidé de mettre en place un fonds social/dépannage pour les plus démunis.

Le financement original du fonds social/dépannage provenait de la différence entre la politique de nivellement des salaires des médecins alors appliquée et les remboursements de la R.A.M.Q facturés de 1982 à 1986, soit un total de \$ 440.272.

Au cours de ces années, le fonds social/dépannage a servi à offrir gratuitement à la population de Pointe-Saint-Charles des médicaments et des services médicaux tels que des soins oculaires, des tests de dépistage, des soins dentaires, des soins à domicile, et à organiser des ateliers de soutien à l'amélioration de conditions de vie et de santé.

Malheureusement, en 1986, les médecins de la Clinique mettent fin à leur soutien financier au fonds

social.

En mars 1988, une entente avec l'Hôpital général juif a permis de mettre sur pied une équipe de liaison et a reçu un financement (1988 à Juillet 1990) de \$ 60.000, somme qui relance alors le financement du fonds social/dépannage.

Depuis ce temps, le fonds social/dépannage sert exclusivement à soutenir temporairement des personnes dont l'état de santé requiert immédiatement des médicaments qu'ils n'ont pas les moyens de payer (ex : une personne en attente d'un premier chèque de la Sécurité du revenu). La plupart du temps, ce soutien s'effectue sous forme d'une avance de fonds qui est remboursée par la suite.

Ainsi, réformer le statut de la Clinique signifierait la fin d'un soutien indispensable à une population particulièrement vulnérable et démunie.

Une clinique enracinée dans son quartier

Depuis 45 ans, la Clinique travaille de près avec les citoyens et les organismes du quartier pour regrouper les gens, défendre leurs droits et trouver des solutions aux problèmes individuels et collectifs. La Clinique a maintes fois fait la preuve de son enracinement dans le milieu de par sa vie démocratique citoyenne mais aussi en associant de près les acteurs du milieu à la définition et la participation de ses projets. En effet, au fil de son histoire, la Clinique a contribué à la mise en place de plusieurs ressources qui agissent directement sur les déterminants de la santé, par exemple en luttant contre la pauvreté, en défendant l'accessibilité au logement social, en assurant la sécurité alimentaire ou en combattant l'isolement.

L'enracinement de la Clinique dans le milieu se vérifie également par son souci de formation continue du personnel aux réalités du quartier et par l'encouragement constant au développement de projets ancrés dans le milieu.

3. Sur quelles orientations du Programme national de santé publique 2003-2012 votre réalisation repose-t-elle ?

Inventaire et description des actions qui s'appuient sur le Programme national de santé publique 2003-2012 quant à la population ciblée, aux objectifs poursuivis et aux stratégies retenues. Démonstration du lien entre les déterminants de la santé et du bien-être de la population ciblée et votre réalisation.

Les déterminants de la santé et du bien-être comprennent les facteurs endogènes ou biologiques; les habitudes de vie et les comportements; l'environnement physique; l'environnement social; le milieu de vie (famille, école, travail), les conditions de vie (revenu, scolarité, logement, emploi, événements stressants); l'organisation du système de soins et de services.

Les réalisations de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles reposent sur les valeurs et principes du Programme national de santé publique. La Clinique applique depuis sa création les stratégies retenues par le programme.

La promotion du bien commun occupe une place centrale à la Clinique, puisqu'elle défend depuis 45 ans maintenant les intérêts collectifs de la population de Pointe-Saint-Charles. L'obligation morale d'intervenir en lien avec les besoins de la population de Pointe-Saint-Charles va de pair avec l'objectif d'un bon état de santé et de bien-être de la communauté, et exige une préoccupation constante face aux déterminants sociaux de la santé et du bien-être.

De par sa gestion citoyenne, la Clinique reconnaît la capacité des citoyens à faire des choix éclairés et cohérents d'orientation pour la Clinique et respectent les décisions prises et leur intégrité. C'est le cas notamment du travail de consultation de la planification stratégique de la Clinique 2012-2015. Le recours à la consultation citoyenne, le droit à la parole, le respect de l'écoute et des décisions

prises favorisent les discussions et les débats, invitent à la réflexion et donnent des repères pour résoudre des questions morales relatives à la santé et permettent d'examiner la dimension et l'importance des activités pour soutenir la population. La valeur associée à la notion de responsabilité occupe ainsi une place importante au regard de la santé et du bien-être de la population.

Toutefois, cette responsabilité sociale ne dispense pas le citoyen d'exercer sa responsabilité individuelle : chaque citoyen est libre, indépendant et responsable de ses choix, mais doit considérer les impacts possibles sur sa santé, son bien-être personnel et ceux de toute la collectivité de Pointe-Saint-Charles. Ainsi, la coresponsabilité de la Clinique, des citoyens et des organismes communautaires s'exprime à travers la solidarité, laquelle permet de mieux soutenir les personnes plus vulnérables.

Ainsi, l'implication citoyenne et le respect des décisions prises en assemblée générale déterminent les stratégies retenues par la Clinique. Le maintien et l'amélioration de l'état de santé de la population de Pointe-Saint-Charles résultent de l'engagement des citoyens et des organismes communautaires. En ce sens, la Clinique choisit d'adapter son plan d'action local de santé publique aux réalités du quartier. L'élaboration et la mise en place du plan local de santé publique de la Clinique est le résultat d'une démarche de consultation auprès des organismes communautaires du quartier et des partenaires, des citoyens, et de la participation active de toutes les équipes de la Clinique. Il est connu et documenté qu'à la fois les conditions socio-économiques et l'état de santé des citoyens de Pointe-St-Charles demeurent parmi les moins favorables de l'Île de Montréal dans la majorité des domaines. Au fil des années, la Clinique a développé des pratiques particulières que ce soit en matière de santé mentale, où non seulement les services de première ligne mais aussi les services de deuxième ligne sont dispensés dans le milieu ou, en matière de Clinique jeunesse où les infirmières exercent depuis longtemps une « pratique élargie ». Une des caractéristiques a toujours été et demeure un souci d'offrir des services accessibles et non stigmatisés. Ainsi, les services de santé mentale sont intégrés dans les équipes, la plupart des services sont dispensés sur une base universelle de façon à ne pas réduire la personne à ses problèmes et à la considérer dans sa globalité. Avec les défis actuels de cohésion et d'intégration sociale, cette approche demeure plus que jamais pertinente. Tout en visant les grands objectifs de santé publique, les axes de développement reflèteront autant que possible ces partis-pris ainsi que la volonté d'impliquer les citoyens dans la définition de leurs besoins. Le plan d'action local de la Clinique s'inscrit donc dans ce sens et vise six thématiques majeures :

- Des enfants qui naissent et se développent en santé
- Des jeunes en santé qui réussissent leur apprentissage scolaire
- Des milieux de travail exempts de menaces à la santé
- Une population vaccinée et protégée des infections ainsi que des menaces chimiques et physiques
- Un système de santé qui sert aussi à prévenir
- Des aînés bien entourés, vivant plus longtemps et en meilleure santé

Favoriser et soutenir la participation des personnes qui composent la communauté à un processus visant à déterminer les problèmes de santé les plus importants et apporter les solutions les plus appropriées nécessitent l'engagement des acteurs du quartier, le recours à l'approche communautaire et le partenariat avec d'autres organismes. Il est essentiel que la Clinique collabore avec les autres organismes du quartier à la mise en place de conditions propices à la création d'un environnement durable qui favorise la santé, facilite l'accès à des ressources, des services ou des équipements adéquats. Au-delà des services de santé, la Clinique et plus précisément son équipe

d'organismes communautaires, intervient activement au plan de l'action communautaire sur des grands dossiers touchant l'aménagement, le développement social ainsi que les politiques sociales. Ces diverses actions doivent être maintenues et soutenues. Il est nécessaire de consolider les actions de prévention-promotion et surtout d'en faire une planification plus ciblée et coordonnée afin d'augmenter l'impact réel, le tout en collaboration avec les acteurs concernés du milieu afin de tenir compte de leur action, de leur expertise et de leur connaissance des réalités de la population. Les échanges avec les différents groupes du quartier ont confirmé combien les conditions de vie jouent un rôle important dans le développement et le maintien de la santé. Cela renforce notre conviction qu'au-delà de la promotion de saines habitudes individuelles, il est essentiel de continuer à agir sur les déterminants sociaux de la santé pour avoir un impact significatif sur l'amélioration de la santé de la population. Aussi, la Clinique communautaire consacre chaque année 1% de son budget à des actions de prévention initiées et organisées par des partenaires et organismes communautaires du quartier : des ententes de collaborations sont conclues avec 15 organismes pour des projets innovants et favorisant le développement et le bien-être de tout un quartier.

Enfin, soutenir les groupes vulnérables afin de réduire les inégalités socio-économiques en ce qui concerne l'accès à la santé, faire respecter et valoir leurs droits à la santé et au bien-être, est primordial à la Clinique. La question de justice sociale y est donc centrale. C'est pourquoi, la Clinique soutient et appuie des comités de citoyens militant pour le bien-être de la population du quartier. Ces comités sont l'initiative de citoyens, d'organismes communautaires et d'employés de la Clinique soucieux de l'accès universel à la santé et aux services sociaux justes. Plusieurs exemples pourraient être présentés, mais seront introduits brièvement deux batailles essentielles pour le quartier de Pointe-Saint-Charles : celles du **comité de lutte en santé et du comité aménagement**. Le **comité de lutte en santé** travaille depuis plus de deux ans pour dénoncer les frais illégaux et/ou abusifs facturés aux patients par certains médecins en cabinet. Le comité de lutte en santé est d'avis qu'il est important de contester ces abus. Aussi, l'objectif du comité est, dans un premier temps, d'informer la population que des recours existent et dans un second temps, de rappeler au gouvernement qu'il doit agir en mettant fin à ces pratiques en instaurant des pénalités aux médecins fautifs et en s'assurant que tous les soins médicalement requis soient couverts par notre système de santé publique et financés par un système d'impôt progressif.

De son côté, le **comité d'aménagement** s'est impliqué activement dans la bataille pour les terrains du CN. Neuf ans de mobilisation citoyenne ont eu raison d'un des nombreux grands projets de développement dans le quartier Pointe-Saint-Charles en cours ayant des conséquences néfastes pour les résidents les plus vulnérables du quartier : augmentation des loyers, baisse de la disponibilité de logements locatifs, augmentation de circulation automobile et du camionnage, destruction des espaces verts etc. Suite à la fermeture de la société Alstom, le quartier s'est mobilisé sans relâche et a obtenu que cet immense site historique de 35 hectares soit redéveloppé en réponse aux besoins locaux et selon une vision d'ensemble, incluant emplois, logements, équipements et espaces verts, services de proximité, art et culture. L'environnement bâti étant un déterminant important de la santé et du bien-être de la population, la Clinique communautaire s'implique depuis 2002, au sein du comité aménagement de la table de concertation du quartier en faisant part de ses préoccupations à l'égard de la santé de la population.

4. En quoi votre réalisation est-elle pertinente ?

Démonstration concise de la pertinence et de la cohérence des actions au regard des problèmes de santé ou de bien-être et de la population ciblée.

Il y a 45 ans, la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles faisait le pari de développer des services de santé de première ligne par la prise en charge (empowerment) citoyenne et

communautaire de ceux-ci. Cette participation citoyenne directe à l'élaboration et à l'organisation de services sociaux, médicaux et communautaires de proximité est toujours des plus pertinentes et d'actualité en 2013.

Soutenir les usagers pour le respect, la dignité et l'amélioration de leurs conditions de vie, leur santé et leur bien-être

Dans sa volonté d'offrir des services accessibles et universels, la Clinique rejoint des usagers en situation de grande vulnérabilité, les encadre et les respecte dans leur besoins et choix de santé : le respect et la dignité humaine. Notre approche globale en santé permet ainsi d'agir à la source de la maladie, qui va au-delà d'une réaction ou d'un dysfonctionnement du corps. A la Clinique, les malades ne sont pas choisis, ils sont acceptés avec leur situation de grande vulnérabilité et respectés dans leurs décisions. En effet, permettre à l'utilisateur de donner son point de vue sur l'organisation de ses soins repose sur l'idée que le statut du malade offre l'expérience qui mérite d'être intégrée pour améliorer le fonctionnement de ses soins. Cette idée renforce l'émergence d'un droit des malades au-delà de celle des usagers. La Clinique reconnaît ainsi le poids de la parole d'expérience face à la parole d'expertise.

La participation des usagers et des citoyens aux questions sociales et sanitaires affirme le droit des usagers et le principe de leur nécessaire participation à la conception et la mise en œuvre des projets les concernant. Elle met l'accent sur la reconnaissance, le respect et la promotion du droit des personnes : ces derniers peuvent exiger une prise en charge de qualité, c'est-à-dire individualisée, contractualisée et adaptée à leurs besoins. En travaillant en interdisciplinarité, essentielle à la prise en charge globale de la santé de l'utilisateur, un accompagnement plus approfondi de l'utilisateur est possible. Il s'agit ainsi de responsabiliser l'utilisateur à son état de santé, de l'engager personnellement dans son plan d'intervention dans une logique de continuité et de sécurité pour lui permettre d'avoir accès à des services plus adaptés à ses besoins. Le succès de la participation va permettre à l'utilisateur de prendre conscience des enjeux à l'égard de sa santé et de son bien-être et accompagne la tendance à l'implication et au suivi de son propre plan de santé.

Face aux incertitudes ou dans le cadre d'une prise de décision de l'utilisateur concernant son état de santé, la Clinique n'impose pas de se prononcer pour une décision ferme, mais elle veut permettre d'offrir une base de réflexion avec l'utilisateur en vue de la meilleure décision possible pour celui-ci.

La gestion participative citoyenne garante de succès pour agir sur les déterminants sociaux de la santé

A la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles, on reconnaît la participation citoyenne comme une valeur universelle, non pas parce que tout le monde y consent, mais parce que les citoyens y ont droit. Elle représente une valeur intrinsèque pour la vie humaine et son bien-être. Elle améliore la réceptivité à l'expression et à la satisfaction des besoins politiques, économiques et sociaux des gens. Elle donne l'opportunité aux individus d'apprendre les uns des autres et aide la société à former ses valeurs et ses priorités. La Clinique se retrouve être un lieu permettant de faire entendre la voix d'un groupe social, dont l'enjeu est de favoriser la rencontre entre la demande sociale et la réponse publique au plus près des individus concernés, sans remonter jusqu'à la représentation nationale comme l'Agence ou le Ministère de la santé et des services sociaux, ou la ville de Montréal.

De plus, la gestion citoyenne permet aux citoyens et aux usagers de la Clinique de contribuer aux choix engageant la vie en société et de participer la réalisation de ces choix. Cette contribution directe a pour effet d'impliquer pleinement la population (via l'assemblée générale, le comité de relations avec les citoyens, le conseil d'administration) dans la prise en charge de sa santé et la

définition de ses besoins, et l'amène à agir activement à l'échelle politique en prenant position. Les citoyens se retrouvent ainsi associés aux décisions et bénéficient d'une meilleure information sur les tenants et aboutissants des choix qu'ils font.

Enfin, l'organisation d'une démarche participative permet de révéler la demande sociale sur des problèmes non tranchés par l'autorité publique : la multiplication des expériences participatives met la lumière sur la richesse de l'imaginaire démocratique et permet de nourrir des idées nouvelles et novatrices. La participation directe des citoyens dans des domaines aussi divers que l'aménagement du territoire, les infrastructures de transports, l'environnement, la santé, le scolaire etc. fait prendre conscience des enjeux, des problèmes, des dispositifs, des stratégies à laquelle les institutions publiques font face.

5. Quels ont été les principaux défis et comment ont-ils été surmontés ?

Brève description des principaux défis et difficultés rattachés à la mise en œuvre de vos actions ou interventions.

Un engagement social et communautaire qui a résisté au temps

Pour maintenir sa particularité organisationnelle et son orientation politique et sociale distincte, les défis ont été nombreux pour la Clinique au fil des ces années.

La société québécoise et son système de santé ont beaucoup changé depuis 1968. Un défi important fut de maintenir son statut particulier d'organisme communautaire comprenant, entre autres, l'élection annuelle d'un conseil d'administration citoyen en assemblée générale de quartier. Cette structure décisionnelle favorisant la prise en charge par la population de l'organisation de services de santé, sociaux et communautaires de proximité est toujours, après 45 ans, une expérience unique au Québec.

Au-delà de sa structure décisionnelle particulière, c'est aussi sa constance à garder le cap sur son orientation, ses valeurs, ses approches communautaires et citoyennes caractéristiques qu'il faut souligner à la Clinique. En marge d'un système de santé qui s'est beaucoup développé, réglementé, centralisé et bureaucratisé depuis la révolution tranquille, il est remarquable qu'un organisme citoyen s'acquittant toujours avec rigueur du mandat de services de première ligne, mission CLSC, soit toujours au rendez-vous de la justice sociale, de l'accessibilité aux soins de santé, de la défense des droits des démunis et n'hésite pas à s'afficher publiquement comme tel après 45 années d'engagement.

Des services de santé, sociaux et communautaire qui se sont adaptés au changement.

Depuis quelques années, la Clinique travaille ardemment à réactualiser ce projet de santé communautaire et l'adapter à l'évolution des besoins et aspirations des citoyens du quartier. Après l'adoption d'une planification stratégique triennale cette année, le conseil d'administration s'est engagé à ouvrir un vaste chantier avec les citoyens et groupes du quartier pour définir l'avenir de la Clinique.

Tout d'abord, la Clinique a travaillé à maintenir une équipe médicale et traitante tout au long de son histoire. Même s'il reste toujours à faire pour assurer à la population l'accessibilité à un médecin de famille en ces temps où l'offre ne répond pas à demande, la Clinique compte encore une équipe de quatre omnipraticiens qui partagent ses orientations et ses approches. Afin de consolider et de formaliser ce travail en partenariat avec l'équipe médicale, une entente de collaboration avec celle-ci a été signée en 2012.

Une double reddition de compte

Afin de solliciter les citoyens à participer aux activités de la Clinique et de s'investir dans les différents comités, la Clinique se doit de rendre les informations et les communications accessibles aux citoyens. N'étant pas tous égaux devant l'accès aux informations et à leur compréhension (Par exemple : éducation vs déscolarisation ou francophonie vs allophonie), la Clinique met un point d'honneur à vulgariser les écrits, à soutenir ses participants en se rendant disponible, en fournissant des services de traduction etc. La Clinique se doit d'être transparente à l'égard des usagers si elle veut que sa participation citoyenne soit constante et diversifiée. Il est en général démontré que la participation citoyenne est souvent plus faible que souhaité ou ne rejoint pas nécessairement ses cibles. La Clinique pense qu'il est impossible de garantir une bonne participation si les conditions d'accès ne sont pas là.

Cela signifie donc qu'au-delà de ses obligations de rendre des comptes à l'Agence de la santé et des services sociaux, pour ses activités liées à son mandat de CLSC, la Clinique se doit aussi de rendre des comptes à des citoyens investis.

Un patient travail à l'échelle humaine qui a lentement essaimé

Souvent à contre-courant, la Clinique a su demeurer une organisation aux dimensions humaines où il est facile d'entrer en communication avec les intervenants et le personnel en général. Sept équipes assurent la prestation des services de santé, sociaux et communautaires à la population tout en s'impliquant à la mesure de leurs moyens dans la vie communautaire du quartier. C'est ainsi que sans coup d'éclat et souvent dans l'ombre, lentement mais sûrement un patient travail de réseautage communautaire s'est réalisé à travers quatre décennies dans le quartier. De nombreuses initiatives de travailleurs de la Clinique se sont consolidés et ont ainsi transformé au fil du temps de petits groupes d'usagers réunis autour d'une problématique ou d'une préoccupation en des groupes communautaires autonomes aujourd'hui solidement enracinés et administrés eux-aussi par des conseils d'administration citoyens. Le modèle de la Clinique a ainsi essaimé et coloré tout le développement social et communautaire d'un quartier. À leur tour, ces groupes ont souvent par la suite innové dans le mouvement communautaire québécois dans des domaines aussi variés que : le développement économique et communautaire, les droits et services juridiques, la défense des personnes assistés sociales, l'accès à une saine alimentation, la création de coopératives d'habitation, l'éducation populaire, les droits des femmes, etc.

Des acquis souvent fragiles à défendre

À travers son histoire, certains programmes ou collaborations ont souvent été remis en cause par des partenaires. C'est ainsi que souvent, la Clinique dû se battre pour conserver des acquis, parfois historiques, pour préserver la santé et le bien-être de sa population. C'est notamment le cas par exemple pour les soins d'ordre psychiatrique. Pendant 40 ans, une entente de services avec l'Institut Douglas permettait aux usagers qui en avaient besoin d'être suivis et pris en charge à la Clinique, grâce à la présence d'un psychiatre et d'intervenants spécialisés en santé mentale du Douglas qui intervenaient dans les locaux de la Clinique en étroite collaboration avec l'équipe concernée. Cette collaboration a donné des résultats fructueux qui ont été soulignés à de nombreuses reprises par les experts et intervenants du milieu. Même si la détresse psychologique et les problèmes de santé mentale ont été, et sont encore nombreux à Pointe-Saint-Charles, les « retours » à l'urgence de l'hôpital ou les cas de dégradation significative de l'état de santé ont été moins nombreux chez les usagers suivis à la Clinique que dans d'autres quartiers durant cette période de collaboration. Dans ce domaine délicat de la santé mentale, la Clinique a agit en précurseur bien avant l'adoption des orientations ministérielles vers une intervention de milieu en santé tels que défini le document « La force des liens ». Comme dans d'autres dossiers qui ont jalonné sont histoire, il est prévoir que la

Clinique luttera pour conserver ses précieux acquis en santé.

À travers l'ensemble de ses projets de développement, la Clinique a toujours su garder son approche globale de la santé en favorisant les activités de prévention et de promotion. En diversifiant ses moyens pour rejoindre l'ensemble de la population, la Clinique a visé à développer plusieurs projets « hors murs » à aller là où se trouvaient les citoyens du quartier et ainsi à renforcer la participation citoyenne tant à la Clinique que dans toutes les sphères possibles du quartier. Enfin, pour pouvoir ajuster constamment ses services et ses projets à la lumière des nouveaux besoins du milieu, la Clinique est à développer des mécanismes d'évaluation continue de sa programmation. Ces mécanismes devront permettre aux citoyens de mesurer la pertinence de la programmation, d'avoir accès à une information valide et complète concernant le profil de santé pour identifier les priorités de développement des services. Forte de son passé riche en expériences de toutes sortes, la Clinique est ainsi résolument engagée et tournée vers son avenir.

6. Comment sont démontrés l'engagement et la volonté des employés face aux solutions souhaitées et l'adaptation des pratiques aux réalités et à la culture de la population ciblée ?

Faites état de la mobilisation des employés quant aux solutions souhaitées relativement à ces problèmes ainsi que de l'adaptation des moyens retenus et des pratiques mises en place aux réalités et à la culture de la population ciblée.

Adhérer à la mission et aux valeurs de la Clinique : le mot d'ordre de tous!

La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles a toujours trouvé important que ses employés adhèrent, respectent et perpétuent les valeurs et la mission de la Clinique, et s'impliquent au meilleur de leurs possibilités, dans toutes actions ou activités en faveur du projet de santé de la Clinique, au-delà même du cadre de leurs propres fonctions. La Clinique sensibilise ainsi, dès la phase de recrutement les candidats à cette particularité.

Afin d'évaluer chez les candidats le respect et l'adhésion de notre approche de la santé, le recrutement s'effectue par un comité de sélection comportant un membre du conseil d'administration, et donc un citoyen du quartier. La mise à contribution de cette personne dans le processus de recrutement se caractérise par sa participation aux entrevues de sélection. L'objectif est de recruter des personnes qui ont non seulement des compétences professionnelles mais qui possèdent aussi des qualités « communautaires ».

Petit quartier, grand sentiment d'appartenance

Travailler à la Clinique communautaire a-t-elle du sens? « *Plus que jamais, car c'est la gestion citoyenne, à une époque où la santé est traitée comme une marchandise, où les gestionnaires de notre système publique s'inspirent des méthodes issus du secteur privé. C'est aussi d'agir sur les déterminants sociaux de la maladie, pour espérer améliorer les conditions de santé de tout un quartier, en priorisant la prévention, y compris politique. Ainsi, travailler dans le quartier de Pointe-Saint-Charles, c'est un peu comme travailler dans un village en ville. C'est un quartier qui a une histoire, une identité, une âme, qui, malgré les pires indices de défavorisation socio-économique, se mobilise, fait valoir ses droits et lutte contre les injustices et les iniquités. Travailler à la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles, c'est avoir l'honneur de faire partie de cet esprit de solidarité, c'est travailler en équipe non seulement avec les autres professionnels de la santé, mais aussi avec le personnel de soutien, les organisateurs communautaires, les organismes du quartier, les citoyens, les gestionnaires, mais surtout les usagers. C'est refuser de voir un usager comme un client et se permettre une approche humaine. C'est oser comprendre la maladie au-delà*

du dysfonctionnement d'organes et reconnaître l'influence des déterminants sociaux de la santé. C'est croire et participer à la mobilisation populaire pour améliorer les conditions de vie pour tous. » cite le Dr Camille Gérin, médecin de la Clinique.

Tous mobilisés pour nos usagers!

Au-delà des défis qu'entraîne la gestion participative à la Clinique et au-delà des défis quotidiens de relations humaines entre employés, la mobilisation et le soutien aux usagers pour le droit au respect, à la dignité et pour l'amélioration de leurs conditions de vie sont primordiales pour les employés de la Clinique. Les employés initient, développent et participent à des activités effectives de défense de droits des personnes malades et des usagers du système de santé : Comité de lutte en santé, comité aménagement, comité pour une clinique verte, soutien d'aide juridique, assistance etc. Les employés n'hésitent pas à mener des actions de formations et d'informations pour les malades et les usagers. Quand il s'agit de soutenir les usagers et les citoyens du quartier, les employés de la Clinique sont mobilisés à l'unanimité!

La gestion participative : Une chance de s'impliquer au-delà de son expertise

Il est essentiel à la Clinique que les employés, citoyens de la sphère économique et acteurs principaux des enjeux de la santé, soient mobilisés et consultés. La culture de participation appliquée aux méthodes de management et de prise de décision au sein même des employés, c'est favoriser l'échange d'expérience, travailler en interdisciplinarité, organiser des débats et des réflexions clés pour la Clinique et pour les usagers, et permettre de constituer une expertise. La gestion participative assure un fonctionnement démocratique et transparent, renforçant le sentiment de confiance et d'appartenance des employés.

C'est ainsi que, conformément à la mission, aux valeurs et aux orientations de la Clinique, la Clinique a mis sur pied un comité de programmation, A ce jour, le comité est composé de 14 membres volontaires et de toute discipline confondue : travailleur social, agent de communication, préposé à l'entretien, coordonnateur, infirmier, auxiliaire familial et social, coordonnateur etc... Il s'agit d'un comité consultatif inter-équipe qui réfléchit, émet des avis et formule des propositions au comité de coordination et au conseil d'administration concernant les besoins des citoyens et citoyennes du quartier, les priorités annuelles, la planification stratégique, les services et les programmes de la Clinique. Il s'agit d'un espace privilégié de gestion participative. Le comité de programmation peut aussi donner son avis sur toute autre question apportée par le comité de coordination : *« Avoir la possibilité de s'exprimer à la fois comme employée de la Clinique et comme citoyenne du quartier sur le comité de programmation est un privilège. Participer à ce comité est une chance, puisqu'on permet d'être en amont des enjeux et des projets qui touchent le personnel et les usagers de la Clinique. Il est gratifiant de sentir que son opinion importe et peut, à une certaine échelle contribuer, à initier des projets novateurs. Les réflexions menées lors des séances de consultation, la diversité des membres et les divergences de points de vue ouvrent l'esprit et permettent d'approcher un sujet sous un tout autre angle. En tant qu'agente de communication, participer à ces rencontres me permet aussi d'avoir accès à des informations clés, que je pourrais diffuser dans le cadre de mon travail»* Geneviève Lambert-Pilote, agente de communication.

7. Quels sont vos partenaires dans cette réalisation ?

Présentation de vos partenaires sociocommunautaires et de ceux issus des réseaux d'aide naturelle.

La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles – Une référence pour les

partenaires communautaires du quartier de Pointe-Saint-Charles

De par son histoire et sa nature d'organisme communautaire, la Clinique a un lien particulier avec les autres organismes communautaires du milieu. Elle a souvent été à l'origine de la mise sur pied de plusieurs de ces organismes qui, depuis, ont évolué et sont devenus des organismes autonomes avec leur mission et leur fonctionnement propres. La Clinique reconnaît et valorise la richesse du travail de ces groupes et les soutient activement en allouant des ressources financières dans le cadre d'ententes de collaboration spécifiques, sur une base annuelle. Le travail de concertation avec les partenaires permet de mettre en commun les préoccupations concernant les conditions de vie de la population et de développer des mobilisations communes pour agir sur ces conditions.

En ce sens, l'ensemble des organismes membres de la table de concertation communautaire Action-Gardien sont des partenaires privilégiés de l'action collective. Action-Gardien est la Table de concertation communautaire du quartier Pointe-Saint-Charles, regroupant une vingtaine d'organismes communautaires et associatifs, qui souhaitent s'informer, partager leur expérience et agir ensemble sur les dossiers qui influencent les conditions de vie des citoyens du quartier. Action-Gardien est un lieu de concertation, d'échange, de partage d'informations, d'organisation d'activités publiques et d'éducation populaire; où s'élaborent des propositions pour développer et améliorer le quartier; où s'organisent des mobilisations, des campagnes et des revendications politiques aux échelles municipale, provinciale et fédérale, afin de promouvoir les intérêts de la population du quartier, particulièrement les populations les moins favorisées; et qui favorise la mobilisation des groupes et des citoyens autour d'enjeux sociaux, politiques, économiques et urbains.

Les membres d'Action-Gardien partagent des objectifs d'équité, de solidarité, de justice sociale et de partage de la richesse, de cohésion, d'entraide, de non discrimination et d'amélioration de l'environnement pour améliorer les conditions de vie de la population et lutter contre les inégalités sociales; promouvoir un développement du quartier qui répond aux besoins et aux intérêts des citoyens et assurer le maintien de la population dans son milieu de vie; promouvoir les droits des citoyens, lutter pour la préservation des programmes sociaux et des services publics; et enfin, favoriser la participation démocratique et soutenir l'emprise des citoyens sur l'avenir de leur quartier.

Dans la tradition communautaire de Pointe-Saint-Charles, Action-Gardien et ses groupes membres considèrent que les citoyens doivent être au cœur des décisions qui les concernent et qui ont un impact sur leur vie. En ce sens, ils favorisent l'action collective et la prise en main par la population de l'amélioration de ses conditions de vie. La recherche du consensus est privilégiée, et les décisions se prennent par l'ensemble des membres

Les membres d'Action Gardien et partenaires de la Clinique sont: Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles , Centre Africain de Développement et d'Entraide (CADE) , Centre Social Autogéré, Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles , Club populaire des consommateurs, Comité des sans emploi de Pointe-Saint-Charles, Comité Jeunesse, Conseil des aîné(e)s de Pointe-Saint-Charles, CPE de Pointe-Saint-Charles, CPE Les enfants de l'avenir, Éco-quartier Pointe-Saint-Charles, Familles en action, Groupe Paradoxe, Madame prend congé, centre de femmes de Pointe-Saint-Charles, Maison des jeunes de Pointe St-Charles l'Ado Zone, Maison Saint Columba, PasserElle, Prévention Sud-Ouest, Regroupement économique et social du Sud-Ouest RESO, Regroupement information logement, Services juridiques communautaires de Pointe-Saint-Charles et Petite-Bourgogne, Société d'histoire de Pointe-Saint-Charles, Welfare Rights Committee

Les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux

L'évolution des services sociaux et de santé a influencé les services et le fonctionnement de la

Clinique, tout comme l'évolution des sources et modes de financement des organismes communautaires a parfois modifié leur offre de services. Le maintien à jour de notre connaissance mutuelle et de nos modes de collaboration en ce qui concerne les services dispensés doit donc se poursuivre, dans le respect de l'autonomie et de la mission de chacun.

Compte tenu du statut particulier de la Clinique, une entente tripartite entre l'Agence de santé et de services sociaux de Montréal, le CSSS Sud-Ouest Verdun et la Clinique vient préciser les responsabilités respectives pour les services sur le territoire de Pointe-St-Charles.

Ce document enchâsse la nécessité pour la Clinique et le CSSS de conclure des ententes particulières « *La Clinique communautaire de Pointe Saint-Charles exerce ses activités à titre de partenaire du réseau local de services de santé et de services sociaux pour lequel la coordination des services offerts est assurée par le Centre de santé et de services sociaux du Sud-ouest-Verdun.* »(p.3) *La Clinique doit « conclure avec le Centre de santé et de services sociaux du Sud-ouest-Verdun, les ententes nécessaires pour permettre à ce dernier d'assurer la coordination des services requis pour la population. »*

Par ailleurs, la Clinique a développé des liens fructueux avec différents partenaires du réseau de la santé dans le but d'enrichir l'offre de services aux citoyens du quartier et de faciliter la coordination de ces services.

Les autres partenaires du réseau de la santé sont : Le Ministère de la santé et des services sociaux, l'Agence de la santé et des services sociaux, le CSSS Sud-ouest Verdun, les Centre des services de réadaptation du sud-ouest, Centre de réadaptation Lisette Dupras, l'institut Douglas, Institut Raymond Dewar, Institut Nazareth et Louis Braille, le centre de jeunesse Batshaw, CSSS Dorval-Lasalle-Lachine, l'Hôpital général Juif, Montreal's general Hospital et le Centre jeunesse de Montréal.

Les partenaires institutionnels et les partenaires régionaux et locaux

La collaboration avec les partenaires régionaux (Centres jeunesse, commissions scolaires, centres de réadaptation, etc.) sont de plus en plus définis par des protocoles régionaux auxquels la Clinique s'associe même si elle n'en est pas signataire au même titre que les CSSS. Les partenaires institutionnels et les partenaires locaux et régionaux de la Clinique sont : Ville de Montréal - Arrondissement du sud-ouest, l'Office municipal d'habitation du sud-ouest, le Curateur public , les services de police de la ville de Montréal, École Charles-Lemoyne, École Jeanne Leber, École St-Gabriel, École La passerelle, École Vézina, pharmacie Héon, pharmacie Gouin, les commissions scolaires francophones et anglophones, Centre emploi Québec.