

50 ANS DE SOLIDARITÉ

50 ANS AU COEUR DU QUARTIER

50 ANS DE SANTÉ

50 ANS À CONTRE-COURANT

50 ANS DE PRISE DE PAROLE

50 ANS D'ACTION COMMUNAUTAIRE

50 ANS DE PRÉVENTION

50 ANS DE SERVICES DE QUALITÉ

50 ANS DE PROXIMITÉ

50 ANS DE GESTION CITOYENNE

## RAPPORT ANNUEL 2018-2019

Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

[ccpsc.qc.ca](http://ccpsc.qc.ca)



50 ans de santé et de solidarité d'un quartier!  
Clinique communautaire  
de Pointe-Saint-Charles



500 avenue Ash, Montréal, Québec, H3K 2R4  
1955 rue du Centre, Montréal, Québec, H3K 1J1  
514 937-9251  
[www.ccpssc.qc.ca](http://www.ccpssc.qc.ca)  
[facebook.com/CliniqueCommunautairePSC/](https://facebook.com/CliniqueCommunautairePSC/)  
[twitter.com/CliniquePointe](https://twitter.com/CliniquePointe)

Merci à toutes les personnes qui ont contribué à la rédaction de ce rapport annuel:  
Luc Leblanc, Geneviève Lambert-Pilotte, Vanessa Roy, Martin St-Amour, Patricia Aylwin, Mariana Sorotchinskaia, Lucie Lalande, Brigitte Thibault, Guylaine Arbour, et les équipes de la Clinique.  
Mise en page: Geneviève Lambert-Pilotte

## TABLE DES MATIÈRES

Qui sommes-nous?	p. 3
Mot du conseil d'administration et de la coordination générale	p. 4
Les membres du CA 2018-2019	p. 4
Ordre du jour de l'assemblée générale	p. 5
Priorités proposées pour 2019-2020	
Principales activités réalisées au CA	p. 6
Rapport des comités du CA	
• comité des usagers	p. 8
• comité ententes de services	
• comité de lutte en santé	p. 9
• comité renouvellement de la convention de financement	p. 10
• comité de vérification	
• comité de négociation	p. 11
• comité de sélection	
• comité vigilance-qualité et gestion des risques	p. 12
Bilan des priorités 2018-2019	p. 13
Bilan des équipes de travail	
• accueil et services courants	p. 16
• adultes et santé mentale	
• enfance/ familles	p. 17
• communautaire et communication	p. 18
• scolaire	
• jeunesse	p. 19
• services administratifs	
• services sage-femmes	p. 20
• soutien à domicile (SAD)	
Rapport de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services	p. 21
Rapport financier	p. 22
Rapport statistique	p. 24
Organigramme	p. 25

## QUI SOMMES-NOUS?

Fondée en 1968, la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles est un organisme à but non lucratif (privé conventionné). Son mandat est d'offrir des services de



première ligne, mission CLSC pour le quartier de Pointe-Saint-Charles à Montréal. La Clinique offre des services médicaux et sociaux, tout en travaillant sur les causes socio-économiques de la maladie.

**La Clinique est unique au Québec par son mode de gouvernance citoyenne.** Ce sont les citoyen-ne-s du quartier qui, lors de l'assemblée générale annuelle, déterminent les orientations, les priorités d'actions et élisent le conseil d'administration qui est formé de citoyen-ne-s du quartier. Ils s'assurent ainsi que la Clinique réponde aux besoins en santé et en services sociaux de la population. Au cœur de ces orientations se trouve une conviction fondamentale: **la santé est un droit essentiel et collectif non négociable.**

**Bien plus qu'un simple CLSC,** la Clinique travaille de près avec les citoyen-ne-s et les organismes du quartier pour regrouper et mobiliser les personnes, défendre leurs droits et trouver des solutions aux problèmes sociaux et de santé, tant individuels que collectifs. À maintes reprises, la Clinique a fait la preuve de son enracinement dans le milieu par sa vie démocratique citoyenne et par ses liens privilégiés avec les acteurs communautaires pour définir, planifier et réaliser ses projets. Au fil de son histoire, la Clinique a contribué à la mise en place de plusieurs ressources et a pérennisé ses collaborations avec les groupes du milieu pour agir directement sur les déterminants de la santé.

Vous pouvez tout autant venir à la Clinique pour recevoir des soins de santé que pour vous y impliquer et ainsi agir collectivement pour améliorer les conditions de vie et de santé de la population de la Pointe.

## MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION (CA) ET DE LA COORDINATION GÉNÉRALE

Bonjour chère-s citoyen-ne-s du quartier,

2018-2019 a été une année importante et marquante pour la Clinique communautaire. Tout d'abord, la Clinique a fièrement soufflé ses 50 bougies et les nombreuses activités qui ont été organisées tout au long de l'année pour souligner l'événement se sont toutes déroulées avec succès. En plus du maintien de toutes nos activités et services de qualité et des festivités spéciales entourant le 50e, quelques dossiers ont particulièrement accaparés temps et énergie cette année. Vous trouverez des présentations de ces importantes activités, du bilan des priorités annuelles ainsi que de toutes nos activités et services dans ce rapport annuel 2018-2019 qu'on vous présente avec fierté.

Nous espérons que ces résultats témoigneront encore une fois du travail soutenu et de l'engagement inconditionnel du personnel de la Clinique à l'amélioration des conditions de vie et de santé de la population de ce quartier qui nous est si cher. Engagement et travail de qualité que nous comptons bien poursuivre, auprès et avec vous, pour encore 50 ans!

Bonne lecture,

Pour plus de détails, n'hésitez pas à consulter notre rapport annuel de gestion, disponible sur notre site web : <http://ccpsc.qc.ca/fr/rapport-annuel>.



Josée Ann Maurais,  
présidente du CA



Luc Leblanc,  
coordonnateur général

## MEMBRES DU CA 2018-2019

De gauche à droite sur la photo

- **Marie-Yves Lemy**
- **Romain Guilloteau, employé administrateur**
- **Josée Ann Maurais, présidente**
- **Luc Leblanc, coordonnateur général**
- **Geneviève Dandurand**
- **Rosa-Paula Manariyo**
- **Denis Charron, vice-président**
- **Lorraine Rochon, secrétaire**
- **Émilie Corbeil**
- **François Morel, trésorier**
- **Nathacha Alexandroff**



Le conseil d'administration est composé de 12 personnes: 10 citoyen-ne-s élu-e-s en assemblée générale annuelle, un-e membre employé-e élu par le collège électoral des employé-e-s, et la coordination générale avec droit de parole, mais sans droit de vote. Les membres du conseil d'administration sont élus pour un mandat de deux ans, à l'exception de la personne représentant les employé-e-s.

## PROPOSITION D'ORDRE DU JOUR

### Assemblée générale annuelle de jeudi, 20 juin 2019, 1670 rue du Centre

Accueil des membres et souper offert par la Clinique - 17h30

1. Ouverture de l'assemblée 18h10: Mot de bienvenue et activité avec les membres
2. Nomination de la présidence et du secrétariat d'assemblée 18h30
3. Lecture et adoption de l'ordre du jour
4. Adoption du procès-verbal du 20 juin 2018
5. Rapport d'activités du conseil d'administration et période de questions par l'assemblée
6. Présentation des états financiers et nomination des vérificateurs et période de questions par l'assemblée
7. Présentation et adoption des priorités annuelles 2019-2020 et période de questions/propositions par l'assemblée
8. Élections au conseil d'administration
9. Varia
10. Résultats des élections
11. Levée de l'assemblée 21h

## LES PRIORITÉS PROPOSÉES POUR 2019–2020

1. **Signer la convention de financement de la Clinique avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.**
2. **Comme première étape d'une planification stratégique, évaluer l'offre de services de la Clinique en tenant compte :**
  - de la mission, des valeurs, des orientations, des approches et des pratiques historiques de la Clinique ;
  - d'une évaluation critique des orientations et de l'organisation actuelle du réseau de la santé ;
  - de l'évolution des besoins de la population du quartier et des données scientifiques ;
  - des ressources financières, humaines et matérielles de la Clinique.
3. **Élaborer et réaliser un plan pour développer et soutenir les ressources humaines de la Clinique, notamment:**
  - Adopter des mesures pour favoriser le recrutement et la stabilité de la main d'œuvre.
  - Analyser et réviser la structure salariale et les avantages sociaux.
4. **Poursuivre l'implantation des services de sage-femme**
  - Débuter les services de sages-femmes à l'automne 2019 dans les locaux de la Clinique à raison d'environ 85 suivis pour la première année.
  - Déterminer le site de la maison de naissance.
5. **Améliorer l'accessibilité aux soins bucco-dentaires**
  - Développer une campagne d'appui aux revendications pour l'élargissement de la couverture des soins bucco-dentaires par le régime d'assurance-maladie du Québec (RAMQ) pour les personnes de moins de 18 ans et les personnes de plus de 65 ans.
  - Réaliser un projet pilote visant à offrir des soins dentaires préventifs à 30 usagères et usagers des services de soutien à domicile par des hygiénistes dentaires.
6. **Qualité et sécurité des soins et services**
  - Améliorer les activités de gestion de la qualité et de la sécurité des soins et services aux usagères et usagers, notamment en réalisant le plan d'amélioration de la qualité Agrément.

Du 1er avril 2018 au 31 mars 2019, le conseil d'administration a tenu douze (12) séances régulières et quatre (4) séances à huis-clos.

### RÉALISATIONS DU CA



- Nommer des membres du CA sur les différents comités de travail, assumer tout au long de l'année le suivi des travaux de ces comités et analyser et adopter des orientations quant aux travaux de ces comités, lorsque requis.
- Suivre la réalisation des sept (7) priorités annuelles adoptées à l'assemblée générale annuelle de 2018. Prendre connaissance et adopter un bilan mi-parcours de réalisation des priorités annuelles. Adopter une proposition de priorités annuelles à présenter à l'AGA 2019.
- Participer activement aux activités du 50e anniversaire, notamment se présenter au conseil d'arrondissement du 10 décembre 2018 pour la motion de reconnaissance de la Clinique pour son apport considérable à la collectivité du quartier depuis 50 ans; et signer le Livre d'Or de l'arrondissement. Des membres du conseil ont également participé à un échange sous forme d'entrevue avec le Dr. Frank, médecin fondateur de la Clinique, le 20 mars 2019.
- Suivre l'évolution des négociations des conventions collectives et adopter des propositions et orientations de négociations.
- Assurer le suivi du dossier pour l'implantation de services sage-femme et du projet de maison de naissance; Adopter une charte de projet pour l'implantation des services transitoires de sages-femmes.
- Analyser l'enjeu de la faible accessibilité aux soins buccodentaires au Québec; de même que l'enjeu de la non couverture des examens radiologiques effectués en clinique privée. Entériner les priorités du comité de lutte en santé à l'effet de revendiquer l'inclusion de ces soins dans la couverture publique des soins de santé.
- Adopter une charte de projet pour un projet pilote de partenariat avec la Coop des hygiénistes dentaires du Québec pour offrir des soins buccodentaires préventifs à certains usagers connus de l'équipe du soutien à domicile.
- Donner le mandat, au comité de gouvernance et éthique, d'analyser le cadre de référence relatif aux comités des usagers (MSSS, 2018) et de formuler des recommandations au conseil. Prendre connaissance des recommandations du comité. Analyser une proposition de cadre de collaboration entre la Clinique et son comité des usager-ère-s.
- Adopter la proposition du comité sur les ententes de services concernant l'octroi d'une aide financière pour des organismes du quartier.
- Assister à l'Assemblée générale annuelle du comité des usagers le 29 novembre 2018.
- Adopter le formulaire de déclaration des conflits d'intérêt des administrateurs de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles et d'engagement au respect de la confidentialité
- Tenir deux (2) périodes de sensibilisation à la notion de conflit d'intérêt et d'apparence de conflit d'intérêt.
- Adopter des motions de félicitations, notamment :
  - \* Pour souligner et remercier le comité organisateur du 50e anniversaire pour l'ensemble des activités qui ont lieu en 2018-2019.
  - \* Pour souligner le travail de soutien à la mise sur pied du comité des usagers depuis 2017.
  - \* À l'équipe impliquée dans l'obtention de l'accréditation Initiative amis des bébés (IAB), obtenue en octobre 2018, sans suivi ni recommandation, pour rigueur du travail effectué pour améliorer la qualité des services offerts aux bébés et à leur famille en matière d'allaitement.

## PRINCIPALES ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR LE CA (SUITE)

\* Pour remercier Geneviève Mc-Cready, pour avoir soumis la candidature de la Clinique au Prix d'excellence pour une organisation octroyé par Promotion de la santé Canada (prix qui reconnaît les organisations créatives qui incarnent les valeurs, les convictions et les idéaux fondamentaux de la Charte d'Ottawa pour la promotion de la santé et qui contribuent à résoudre les problèmes d'équité en santé, notamment par la défense des intérêts et le développement des collectivités).



***La Clinique a remporté un prix d'excellence attribué par Promotion de la santé Canada!***

- Adopter une politique de lutte contre la maltraitance envers les aînées et toute autre personne en situation de vulnérabilité, le 13 mai 2019.
- Suivre l'application de la politique sur les soins de fin de vie (rapport déposé au conseil d'administration du 12 novembre 2018).
- Analyser le bilan de l'efficacité des interventions de la Clinique lors des périodes de chaleur accablante de l'été 2018 (mesures d'urgence reliée à la santé publique).
- Adopter la nomination de Dre Rosalie Mongeau-Petitpas, médecin de famille; et de Bronwen Agnew, deuxième sage-femme à œuvrer auprès de la Clinique.
- Adopter le plan d'organisation de la Clinique le 12 novembre 2018.
- Analyser le rapport sur la sécurité des usager-ère-s (déclaration d'incidents et d'accidents) de la période 1 à la période 10 (1er avril 2018 au 5 janvier 2019).
- Sélectionner Agrément Canada comme organisme reconnu d'accréditation de la qualité et de la sécurité des services de santé et des services sociaux pour le cycle 2018-2019 et le cycle 2019-2021. Adopter la charte de projet pour l'Agrément 2019 de la Clinique. Suivre les travaux de préparation à la visite d'Agrément. Participer à la visite d'Agrément pour l'évaluation des processus : Planification et conception des services, Gestion intégrée de la qualité et Ressources humaines. Prendre connaissance du rapport d'Agrément de la visite 2019.
- Recevoir la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour présentation de son rapport annuel et présentation de son rôle.
- Échanges en présence et par écrit avec les conseils professionnels, responsable d'améliorer la qualité des pratiques professionnelles (CM, CII, CMDP).
- Approuver, en raison d'une situation urgente de pannes et de dysfonctions du système téléphonique, une proposition de remplacement du système téléphonique.
- Adopter les états financiers 2018-2019 et adopter le budget 2019-2020. Faire un suivi de la situation budgétaire à la période 7.
- Procéder à l'appréciation annuelle de la contribution du coordonnateur général. Compléter un sondage sur l'efficacité du fonctionnement du CA.

## COMITÉ DES USAGER-E-S

### Membres du comité:

Simon Cardinal  
Adriana Hamelin  
Sarah Gobeil

### Mandat du comité des usagers-e-:

- Renseigner les usager-ère-s sur leurs droits et leurs obligations,
- promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usager-ère-s,
- évaluer le degré de satisfaction des usager-e-s à l'égard des services obtenus à la Clinique,
- défendre les droits et les intérêts collectifs des usager-ère-s,
- défendre les droits individuels et intérêts d'un-e usager-e, sur demande,
- accompagner, sur demande, un-e usager-e lorsqu'il ou elle désire porter plainte.

### Réalisations:

- Élaborer la première version des règles de fonctionnement du comité qui a été déposée lors de l'assemblée annuelle du comité des usagers du 29 novembre 2018.
- Préparer une campagne de visibilité pour 2019-2020.
- Organiser un 5 à 7 dans le cadre de la semaine des usagers et usagères.
- Organiser une conférence sur le droit de demander l'aide à mourir et une conférence sur les droits des usagers et usagères.
- Le comité a tenu 11 rencontres au cours de l'année.

## COMITÉ DES ENTENTES DE SERVICES

### Membres du comité:

Émilie Corbeil,  
Lorraine Rochon,  
Denis Charron,  
Myrille Audet (soutien)

### Mandat du comité:

Soutenir financièrement des projets particuliers d'organismes du quartier qui agissent sur les déterminants sociaux de la santé ou des initiatives novatrices ou hors de l'ordinaire, et pour lesquelles il y a peu de financement disponible. Le comité réalise un appel de propositions, analyse les projets déposés et soumet une recommandation au conseil d'administration.

### Bilan de l'année:

Trois (3) rencontres ont été tenues. Pour l'année 2018-2019, la Clinique disposait d'une enveloppe de 43 000\$. Neuf (9) organismes ont fait une demande de soutien financier pour un total de plus de 49 000\$. L'ensemble des projets répondaient à des besoins du quartier et certains visaient une action sur les déterminants sociaux de la santé.

Un (1) projet a été refusé et quatre (4) projets ont été acceptés à un montant moindre que celui demandé. Quatre (4) projets ont été acceptés avec le financement demandé:

- **Mme prend congé:** saines habitudes de vie et amélioration de l'estime de soi (santé physique et mentale) Ateliers créatifs de danse, yoga, peinture
- **Comité des sans-emploi (CSE) et Welfare Right committee:** éducation populaire, conscientisation, souper communautaire mensuel thématique
- **Carrefour d'éducation populaire:** littératie en santé, accès à la santé, atelier de formation sur les informations, services de santé accessible exclusivement sur le web.

## COMITÉ DE LUTTE EN SANTÉ

### Membres du comité:

Katerine Stein,  
Geneviève McCready,  
Lorraine Rochon,  
Marie-Yves Lemy,  
Houda Feguery,  
Élise-Mercier Gouin,  
Laurent Chicoine,  
Stéphane Defoy (soutien)



Membres du comité de lutte en santé

### Mandat du comité:

Le comité de lutte en santé regroupe des citoyen-ne-s préoccupés par les enjeux en santé notamment la défense et la promotion du droit à la santé et à un système de santé public, universel et accessible. Le comité a le mandat de mettre en place des actions et de développer des outils de sensibilisation et de mobilisation autour de ces enjeux afin de rejoindre la population et favoriser l'accès aux services dans l'ensemble du système de la santé.

### Bilan de l'année:

- Tenir une conférence de presse le 8 mai 2019 pour dénoncer les coûts disproportionnés des soins buccodentaires, en lien avec la priorité annuelle adoptée à l'AGA de 2018 : «Documenter et développer des moyens concrets pour mener une campagne publique pour l'inclusion des soins dentaires dans les services publics de santé.». Cette conférence de presse était une première étape dans le but de mobiliser des partenaires sur la question de l'accès de plus en plus difficile aux soins dentaires en raison des coûts.
- Dévoiler un guide simplifié des soins buccodentaires courants.
- Mener des revendications pour inclure les examens diagnostics réalisés hors établissement de santé dans les services couverts par la régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ).

### Réalisations :

- Poursuivre la compilation et l'analyse des données issues du registre de surveillance des frais accessoires facturés lors des consultations médicales.
- Travailler à établir et analyser les éléments de dénonciation et de revendications à mettre de l'avant pour un accès plus étendu aux soins buccodentaires au Québec.
- Vulgariser le langage technique lié à la dentisterie.
- S'inviter pendant la campagne électorale provinciale de l'automne 2018 pour demander aux partis politiques d'inclure dans les services couverts par la RAMQ les examens d'imagerie réalisés en cliniques médicales.



Conférence de presse, 8 mai 2019



[ccpsc.qc.ca/fr/guide-soins-dentaires](http://ccpsc.qc.ca/fr/guide-soins-dentaires)

## COMITÉ RENOUVELLEMENT DE LA CONVENTION DE FINANCEMENT

### Membres du comité:

Denis Charron et  
Josée Ann Maurais (administrateurs au CA),  
Luc Leblanc (coordonnateur général)  
Claude-Catherine Lemoine des Services juridiques de  
Pointe-saint-Charles et Petite Bourgogne  
Lise Ferland (citoyenne)  
Myreille Audet (organisatrice communautaire)

**Mandat:** Comité temporaire mis sur pied dans le cadre de la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux en 2015. Il voit au renouvellement de la convention de financement, à intervenir entre la Clinique, le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL) et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Le coordonnateur général assume la coordination du comité.

### Faits saillants :

- Entre le 1er avril 2018 et le 31 mars 2019, sept (7) rencontres se sont tenues. De plus, deux (2) autres rencontres se sont tenues en mai 2019.
- Collaborer à rédiger une contre-proposition de convention de financement qui a été déposée au MSSS le 24 mai 2018.
- Analyser la deuxième proposition de convention de financement déposée par le MSSS le 31 août 2018.
- Proposer des modifications à cette deuxième proposition de convention de financement, ainsi que des questions de clarification à adresser au CCSMTL, ainsi qu'au MSSS.
- Analyser les rôles et responsabilités de la Clinique et du CCSMTL concernant la vigie qualité exercée par le CCSMTL à l'égard des établissements privés conventionnés de son territoire (incluant la Clinique), en fonction des directives ministérielles à cet effet.
- Clarifier, en collaboration avec le CCSMTL, les différents canaux de partenariat qui prennent place entre la Clinique et le CCSMTL, soit : (A) convention de financement, (B) collaboration dans le cadre de la reddition de comptes ministérielle sur certains indicateurs de performance, (C) les ententes cliniques et clinico-administratives et (D) les ententes particulières.



## COMITÉ DE VÉRIFICATION

### Membres du comité:

Josée Ann Maurais,  
François Morel,  
Martin St-Amour et  
Luc Leblanc

### Mandat:

S'assurer de l'utilisation optimale des ressources financières de la Clinique, d'exercer une vigie de la gestion des risques pour la conduite des affaires de la Clinique et de réviser toute activité portée à sa connaissance et susceptible de nuire à la bonne situation financière de la Clinique. Il est également responsable d'examiner les états financiers avec le vérificateur nommé par l'assemblée générale, de recommander au conseil d'administration l'approbation des états financiers et veiller à ce que des mécanismes de contrôle interne soient mis en place.

### Bilan de l'année:

Le comité de vérification s'est réuni à 3 reprises au cours de l'année afin de faire le suivi de la situation budgétaire de la Clinique. Il a présenté aux membres du conseil d'administration les rapports financiers d'étape et annuels requis selon la loi.

## COMITÉ DE NÉGOCIATION DES CONVENTIONS COLLECTIVES

### **Membres du comité:**

Josée Ann Maurais,  
Denis Charron,  
Lorraine Rochon et  
François Morel, administrateurs au CA,  
Martin St-Amour, coordonnateur des services  
administratifs  
Lucie Lalande, coordonnatrice  
Guylaine Arbour, coordonnatrice  
Sébastien Renault, conseiller aux ressources  
humaines  
Luc Leblanc, coordonnateur général

### **Mandat:**

Le comité de négociation a pour mandat de négocier les conventions collectives avec les syndicats (APTS et CSN) et le contrat des cadres. Les objectifs de la négociation sont d'avoir une convention collective négociée qui tienne compte du contexte particulier de la Clinique, de permettre sa pérennité financière, d'assurer le respect de sa mission et des orientations ministérielles, d'assurer l'engagement du personnel, d'assurer sa pérennité et celle de ses valeurs et, enfin, de convenir de ce qui la distingue du réseau de la santé et des services sociaux.

### **Réalisations:**

De nombreuses rencontres ont eu lieu avec les syndicats APTS et CSN dans le but d'arriver à une nouvelle entente. Ce fut une année intense de négociation qui s'est conclue avec une entente négociée avec l'APTS 2015-2020 et avec la CSN 2016-2019. De nombreux enjeux ont été soulevés par les parties et continueront de faire l'objet de discussions futures. Il a été convenu que pour discuter de certains enjeux, des comités de travail seront mis en place en préparation aux prochaines négociations, soit un comité sur la structure salariale, un comité sur les assurances collectives et un comité sur les exigences d'emploi. Il reste cependant à terminer la renégociation du contrat des cadres.

## COMITÉ DE SÉLECTION

### **Membres du comité:**

Les comités de sélection sont formés de:  
Sébastien Renault, conseiller en ressources  
humaines,  
la coordination du secteur,  
Nathacha Alexandroff ou Émilie Corbeil,  
citoyenne membre du conseil d'administration  
et d'un-e employé-e- du même titre d'emploi.  
Pour certaines sélections, une conseillère-cadre  
peut également être membre du comité de sé-  
lection.

### **Mandat:**

Afin d'évaluer chez les candidat-e-s le respect et l'adhésion aux approches de la Clinique, le recrutement s'effectue par un comité de sélection comportant un-e membre du conseil d'administration. Cette personne participe également aux entrevues de sélection. L'objectif est de recruter des personnes qui ont non seulement les compétences professionnelles requises, mais qui partagent aussi des valeurs communautaires.

### **Réalisations :**

Le comité de sélection s'est réuni dans le cadre de plus de 80 entrevues, comparativement à 50 l'année précédente. Ces entrevues avaient pour but de pourvoir des postes, que ce soit dû à des départs ou à des besoins de remplacements. De la suite de ces entrevues, 35 personnes se sont jointes à l'équipe de la Clinique.

## COMITÉ DE VIGILANCE – QUALITÉ ET DE GESTION DES RISQUES

### Membres du comité:

Trois (3) membres du conseil d'administration,  
Céline Roy, Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services,  
Annie Bisailon, conseillère-cadre en soins infirmiers,  
Renée Roy, conseillère-cadre pratiques psychosociales  
Luc Leblanc, coordonnateur général,  
Vanessa Roy, adjointe à la coordination générale

### Mandat:

Le comité veille à ce que le conseil d'administration s'acquitte de façon efficace de ses responsabilités en matière de qualité des services, notamment en ce qui concerne l'accessibilité, la pertinence, la qualité, la sécurité et l'efficacité des services dispensés, le respect des droits des usager-ère-s et le traitement diligent de leurs plaintes. Le comité identifie et analyse les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des usager-ère-s. Il s'assure que soit mis en place un registre local des incidents et des accidents liés à la sécurité des usager-ère-s pour analyser les causes et apporter les correctifs. Il s'assure également que les incidents et les accidents soient divulgués à l'utilisateur concerné ou à sa famille et que les ressources de soutien leur soient offertes lorsque nécessaire.

### Bilan de l'année:

Le comité a tenu quatre (4) rencontres. Il a suivi:

- le projet de politique et procédure de gestion et d'inventaire des médicaments et de procédure sur le bilan comparatif des médicaments (exigences d'Agrément Canada);
- le projet de procédure de pré-stérilisation des instruments médicaux, afin de diminuer les risques d'erreurs lors de la production d'étiquettes pour les prélèvements;
- l'application des recommandations de l'inspecteur sur la gestion des produits immunisants pour assurer une température adéquate des frigos à vaccins;
- les mesures pour réduire les risques d'infections (matériel piquant-tranchant utilisé par les infirmières de l'équipe du soutien à domicile);
- la procédure pour que les usagers aient accès aux contenants de récupération des seringues et des aiguilles usagées;
- la politique pour contrer la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de

vulnérabilité;

- La formation du personnel concernant la gestion intégrée des risques;
- les rapports d'accidents et d'incidents liés à la sécurité des usagers et présentation de deux (2) rapports;
- La mise en place du comité des usagers;
- L'application d'une recommandation du Protecteur du citoyen « rappel aux intervenants de l'équipe adultes-santé mentale la procédure de fermeture d'épisode de services »;
- La démarche d'Agrément (ex. : plan de formation sur la sécurité des usagers, plan de sécurité des usagers de la Clinique, analyse de processus liés à la prévention des infections et la gestion des médicaments pour identifier les risques et apporter des améliorations systémiques)

Autres réalisations:

- Analyser le rapport annuel de la commissaire aux plaintes sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2018-2019;
- Émettre deux recommandations au comité de coordination de la Clinique : 1) Mettre en place une structure plus adaptée pour la gestion intégrée des risques, particulièrement en ce qui a trait à la saisie des formulaires AH-223, afin d'assurer qu'il y ait une continuité et une analyse systémique qui soit effectuée concernant les incidents et accidents liés à la sécurité des usagers. Le comité a suivi l'application de cette recommandation.; 2) Inscrire un point statutaire à l'ordre du jour du comité de coordination sur la sécurité et la qualité des services.
- Clarifier l'obligation de déclarer les incidents et accident liés à la sécurité des usagers lorsque l'événement s'est produit dans un autre établissement que la Clinique.
- Inviter la Commissaire aux plaintes à une assemblée du personnel pour présenter son rôle;
- Participer à la visite d'Agrément pour l'évaluation du processus « gestion intégrée de la qualité ».
- Se doter d'un plan d'amélioration continue de la qualité et d'un processus permettant de suivre l'avancement de ce plan.
- Consulter le comité des usagers concernant le sondage sur l'expérience vécue par les usagers.

## 7. AUTONOMIE DE LA CLINIQUE

**Signer une convention de financement et de collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et le CIUSSS du Centre-Sud qui assure le maintien du statut particulier de la Clinique dans le réseau de la santé. Organiser au besoin une campagne de soutien populaire pour le maintien de l'autonomie de la Clinique.**

- Lors d'une rencontre tripartite le 31 août 2018, le MSSS a donné un mandat au CIUSSS du Centre-Sud et à la Clinique de travailler des propositions d'ententes de collaborations cliniques et administratives comme première étape pour le renouvellement de la convention de financement.
- Des discussions et négociations ont été tenues avec le CIUSSS du Centre-Sud pour préciser et actualiser les collaborations cliniques inter-établissements et le partage des rôles et responsabilités en vertu de la nouvelle structure de gouvernance du réseau (réforme Barrette) entrée en vigueur le 1er avril 2015.
- Le comité sur la convention de financement du conseil d'administration s'est réuni à 8 reprises pour faire l'analyse des propositions du MSSS et du CIUSSS et soumettre des propositions et recommandations au CA..
- Le CA a été informé à toutes les étapes de discussions avec le CIUSSS du Centre-Sud et le MSSS.
- Les discussions avec le CIUSSS du Centre-Sud se sont conclues par des propositions et des questions conjointes présentées au MSSS le 16 mai 2019.
- Nous sommes en attente d'une réponse du MSSS à ces propositions et espérons clore ce dossier par une entente entre les trois parties au début de l'automne 2019.

**Objectif réalisé à 85%**

## 2. 50<sup>E</sup> ANNIVERSAIRE

**De l'AGA 2018 à l'AGA 2019, réaliser les activités de la programmation du 50e anniversaire en s'assurant de la mise en valeur du projet social et politique particulier de la Clinique.**

- La marraine de l'événement, Mme Françoise David, et le parrain, M. Richard Massé, ont collaboré aux activités du 50e anniversaire et ainsi à augmenter leur visibilité.
- Une conférence de presse annonçant leur participation a eu lieu le 24 janvier en présence du maire de l'arrondissement et du président du comité exécutif de la Ville de Montréal, M. Benoit Dorais
- Un plan de communication et de visibilité s'est déployé graduellement tout au long de l'année.
- Notre 50e anniversaire a fait la une de l'hebdo local La Voix populaire, le 10 janvier 2018.
- L'arrondissement Le Sud-Ouest a adopté publiquement une motion de reconnaissance et d'appui à la Clinique à sa séance du 10 décembre 2018. La présidente du CA ainsi que le coordonnateur général ont été invités à signer le livre d'or de la mairie d'arrondissement.
- Une campagne de reconnaissance et d'appui auprès de partenaires nationaux des mouvements sociaux et communautaires a été organisée. Quinze (15) organismes nationaux ont formulé leurs vœux pour l'avenir de la Clinique.
- Des activités de promotion et des expositions ont été organisées dans les deux salles d'attente de la Clinique et ont été grandement appréciés.
- La grande Fête du 3 mai a compté près de 500 participant-e-s. La générosité des prestations d'Yvon Deschamps, Judi Richards, Lulu Hughes et Boucar Diouf ont été chaleureusement accueillis.
- La Pointe 50 a été spécialement brassée pour l'événement par Les Sans-Tavernes – Coop et brasserie artisanale du Bâtiment 7.
- Une chanson enlevante et inspirante a été composée, musique et paroles, et interprétée par une chorale des employé-e-s de la Clinique lors de l'événement.
- Une entente de support technique a été convenue avec l'arrondissement du Sud-Ouest. Plusieurs des équipements nécessaires pour l'organisation de la grande fête du 3 mai ont ainsi été offerts gratuitement, incluant l'Aréna, le mobilier et du personnel.
- Cette fête s'est déroulée avec un objectif de réduction maximale de l'impact écologique avec, entre autres, la réalisation et la distribution de gobelets souvenirs réutilisables.

**Objectif réalisé à 100%**

### 3. NOTRE OFFRE DE SERVICES

**Finaliser l'adoption du Plan d'organisation réalisé en 2017-2018. À partir du Plan d'organisation et d'une approche critique de l'organisation actuelle du réseau de la santé, faire une analyse de l'offre de services de la Clinique en fonction de l'évolution des besoins de la population du quartier et des ressources disponibles.**

- Après plusieurs mois de travail, de consultations internes, de recherches et de rédaction, le conseil d'administration a adopté le Plan d'organisation de la Clinique en novembre 2018.
- Ce document actualisé et étoffé présente les divers aspects du travail et de l'organisation des services et activités, incluant : historique, statut légal, portrait statistique, approches privilégiées, structure d'organisation interne, mandats et interventions des équipes.
- Ce document descriptif de la Clinique servira à procéder à la 2e étape qui consiste en une analyse de l'offre de services.
- Cette 2e étape n'a pu être réalisée que partiellement. Les négociations pour le renouvellement des conventions collectives et le travail important généré par la démarche d'agrément pour évaluer la qualité de nos services, furent beaucoup plus exigeants que prévu pour l'année 2018-2019.

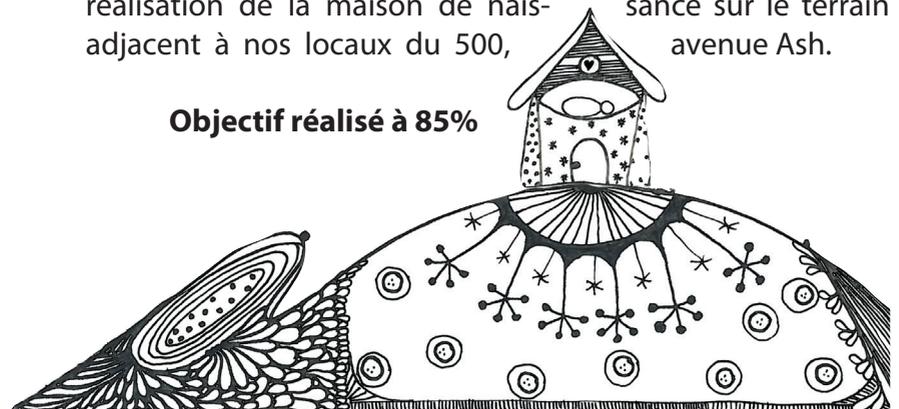
**Objectif réalisé à 60%**

### 4. SERVICES DE SAGE-FEMME ET MAISON DE NAISSANCE

**Poursuivre la mise sur pied des services sage-femme par l'embauche, l'installation et l'entrée en fonction d'équipes de sages-femmes à l'intérieur des locaux de la Clinique. Adopter et débiter la réalisation d'un plan de travail pour la mise sur pied d'une maison de naissance à Pointe-Saint-Charles.**

- L'implantation des services transitoires sage-femme a progressée lentement mais sûrement durant l'année 2018-2019. Nous avons déposé une charte de projet à la direction du MSSS en juillet 2018. Suite à l'évaluation de notre proposition la portée des travaux proposés a été réduite (ainsi que leurs budgets).
- L'objectif visé par ces services transitoires de sage-femme est maintenant de quatre (4) sages-femmes en poste pour la première année, plutôt que six (6) comme demandé au départ.
- Le comité de gestion interne du projet a tenu ses rencontres régulièrement.
- La responsable sage-femme, Claudia Faille, a accompli un travail important pour l'élaboration d'ententes de collaboration avec les établissements partenaires du réseau, incluant: Hôpital de Verdun, Hôpital de LaSalle, Hôpital St-Mary's et Urgence-santé.
- La date d'ouverture des services transitoires a due être déplacée de juin 2019 à l'automne 2019.
- En ce qui concerne la Maison de naissance, une analyse de marché pour l'implantation de la maison de naissance à Pointe-Saint-Charles a été réalisée. Suite à cette analyse, le MSSS a demandé de d'abord investiguer la possibilité de construire la Maison de naissance sur le terrain vacant de la Clinique.
- Suite à cette étude de marché, nous avons obtenu l'engagement du MSSS de financer un poste de chargé-e de projet pour nous accompagner dans les différentes étapes de réalisation de la maison de naissance sur le terrain adjacent à nos locaux du 500, avenue Ash.

**Objectif réalisé à 85%**



## 5. LUTTE EN SANTÉ

**Poursuivre la vigie pour le respect de la loi qui a aboli les frais accessoires. Documenter et développer des moyens concrets pour mener une campagne publique pour l'inclusion des soins dentaires dans les services publics de santé.**

- Beaucoup de travail a été accompli par le comité de lutte en santé pour organiser une conférence de presse en octobre 2018 dénonçant les coûts prohibitifs facturés aux patient-e-s pour des services d'imagerie. Cependant, dû à un contexte médiatique défavorable, cette conférence de presse a dû être reportée à un moment indéterminé.
- Le comité de lutte en santé a poursuivi son travail sur la question de l'intégration des soins dentaires à la couverture publique du régime de santé. Une conférence de presse a eu lieu le 8 mai 2019 pour dénoncer les coûts disproportionnés des soins buccodentaires. Il s'agit d'une première étape de mobilisation sur la question de l'accès de plus en plus difficile aux soins dentaires en raison des coûts.
- Le comité a de plus publié un guide simplifié des soins buccodentaires courants avec leur grille générale de tarification. Ce guide et les enjeux qu'il soulève ont été largement diffusés, incluant aux organismes du quartier.

**Objectif réalisé à 90%**

## 6. SIGNATURE DES CONVENTIONS COLLECTIVES ET CONTRATS DES CADRES

**Finaliser les négociations des conventions collectives et des contrats des cadres de la Clinique débutées en 2017-2018.**

- Ce dossier a été majeur pour la Clinique et a nécessité plus de temps et d'énergie que prévu.
- L'écart entre les demandes syndicales initiales et les offres que la Clinique pouvait offrir était important. Une offre globale a été déposée le 13 août et a été rejetée en bloc par les deux syndicats.
- La Clinique a déposé une deuxième offre aux deux syndicats en décembre 2018.
- Les négociations se sont par la suite déroulées en présence d'un médiateur. Il y a eu de nombreuses rencontres de négociations et de préparation.
- Le CA a été régulièrement informé de l'avancement des discussions et a pris des décisions importantes tout au long de ces négociations.
- Les deux syndicats et la Clinique ont ratifié les conventions collectives en mars 2018. Des engagements ont été pris envers les syndicats pour poursuivre des discussions importantes concernant l'organisation du travail et la structure salariale au cours de la prochaine année.
- Le renouvellement du contrat des cadres est entamé.

**Objectif réalisé à 90%**

## 7. PROBLÉMATIQUE DES PUNAISES DE LIT

**Qu'un comité soit mis sur pied pour réfléchir à des stratégies pour sensibiliser la population ainsi que la ville de Montréal sur la problématique des punaises de lit et pour réfléchir à des modalités d'une campagne d'information.**

- La Clinique a participé activement à des lieux de concertations et d'actions pour s'attaquer à ce problème. Trois (3) structures d'intervention sont en place : une structure régionale pour l'île de Montréal, une structure d'arrondissement pour le Sud-Ouest de Montréal et une structure locale pour le territoire de Pointe Saint-Charles.
- Ces lieux de concertation sont en place et poursuivront leur travail au cours des prochaines années. Le travail de contrôle de la problématique des punaises de lit est un travail de longue haleine qui nécessite la mise en place de collaborations entre plusieurs acteurs, incluant: arrondissement, groupes communautaires, groupes de logement et organismes de santé.
- La Clinique considère que la mise en place et la poursuite du travail de ces différentes structures et garante des succès à venir pour réduire sensiblement, le problème des punaises de lit.

**Objectif réalisé à 100%**

## ÉQUIPE ACCUEIL/ SERVICES COURANTS

Le mandat de cette équipe est d'accueillir et d'évaluer les besoins des personnes qui s'adressent à la Clinique pour recevoir des soins et services de santé ou des services psychosociaux. Elle offre les services médicaux courants avec ou sans-rendez-vous, services infirmiers avec ou sans-rendez-vous et services de liaison, l'accueil psychosocial et le guichet d'accès en santé mentale, des services de prélèvements (prise de sang, test d'urine, etc.) et des services de vaccination. C'est la porte d'entrée des usager-e-s vers la Clinique.

### Faits saillants:

- Développer l'offre de services des infirmières en offrant des soins de tests Pap pour les femmes sans médecin de famille.
- Réaménager les salles d'attente pour améliorer la confidentialité aux deux sites de la Clinique.



- Mettre en place un comité local contre les problèmes de salubrité (punaises et autres). Développer des interventions psychosociales auprès d'usager-ère-s vulnérables du quartier, en collaboration avec le Regroupement information logements (RIL), la table de concertation Action Gardien et la ville de Montréal, dans les situations d'inspections de logements insalubres ou d'infestations d'insectes nuisibles.
- Une hausse du nombre de demandes de services et d'usagers a été observée à l'accueil psychosocial et à la liaison (166 usagers et 286 demandes de plus qu'en 2017-2018). Les infirmières ont aussi vu plus d'usagers en consultation (148 personnes) et ont fait 478 interventions de plus que l'an dernier.

## ÉQUIPE ADULTES/ SANTÉ MENTALE

Cette équipe offre des services aux adultes de plus de 25 ans, dans le but de maintenir et d'accroître le bien-être physique, psychologique et social des personnes. L'équipe offre des soins infirmiers, des interventions psychosociales, psychologiques et en psychoéducation.

### Faits saillants:

- Offre d'un groupe thérapeutique sur l'anxiété à l'automne 2018,
- Un poste de travailleur social vacant pendant plus de six (6) mois a amené une diminution de l'offre de services. Comparativement à mars 2018, 32 usager-e-s de moins ont été vus et 445 interventions de moins ont été faites. Cela représente une diminution d'usagers vus de 6% et une diminution d'interventions faites de 12%.
- Collaborer à une table de quartier en santé mentale et participer à un groupe « Espace de partage dans la communauté ».

## ÉQUIPE ENFANCE / FAMILLE

Cette équipe offre des services variés aux femmes pendant toute la période de périnatalité, aux enfants de 0 à 5 ans ainsi qu'à leur famille. Les interventions auprès de ces usagers visent à promouvoir la santé et le développement des enfants, supporter les parents et prévenir l'apparition, l'aggravation et la répétition des problèmes de santé ou psychosociaux.

### Faits saillants:

- Préparer la visite d'accréditation Initiative amis des bébés (IAB), incluant former les équipes en matière d'allaitement. Obtenir l'accréditation IAB pour la Clinique.
- Rehausser les services en ergothérapie à deux jours par semaine.
- Rehausser les services en orthophonie à deux jours par semaine. Ce rehaussement a entraîné une augmentation de 10 usagers vus (augmentation de 36%) et de 50 interventions réalisées de plus que l'an dernier (augmentation de 49%).
- Réviser le contenu des cours prénataux.
- Embaucher une première sage-femme
- Une diminution du nombre d'usager-e-s vus et d'interventions faites pour les services intégrés en périnatalité et en petite enfance (SIPPE) a été observée : diminution de 18 usager-e-s vus et diminution de 254 interventions faites. Pour le programme d'aide alimentaire aux femmes enceintes Oeuf, lait, orange (OLO), une diminution de 8 usager-e-s vus et une diminution de 20 interventions faites ont été observées. L'équipe analyse que cette diminution est possiblement en lien avec le phénomène de gentrification qui se développe dans le quartier, qui a un impact marqué sur la nature des demandes de services.



*La Clinique reconnue «Amie des bébés»!*

## 10E ANNIVERSAIRE DE L'ACTIVITÉ MOI J'DÉGROCHE MON DIPLÔME!

Depuis maintenant 10 ans, des membres de **l'équipe enfance- famille et jeunesse, avec le soutien de l'agente de communication**, organisent une soirée de reconnaissance pour souligner la persévérance scolaire, le courage et la détermination de jeunes femmes qui ont décidé de poursuivre leurs études tout en étant enceintes ou bien mères d'un enfant de moins de 12 ans. Chaque année, c'est une vingtaine de jeunes femmes du quartier qui sont en cours de cheminement scolaire (au secondaire, en francisation, au cégep ou à une formation équivalente) dont on honore le parcours.

Pour les intervenantes de la Clinique impliquées dans le projet, il est essentiel de ne pas passer sous silence les efforts de ces jeunes femmes et surtout de susciter la rencontre et les échanges entre elles. « Ces femmes ont des parcours et des expériences variées et exceptionnelles. Nous sommes fières d'elles et heureuses de fêter leur persévérance et leur détermination. Elles ont toute notre admiration! Ces femmes, qui sont mères et étudiantes, nous touchent droit au cœur, car elles vont au bout de leur rêve et se réalisent », nous explique Maria Costa, travailleuse sociale à la Clinique. « Ce n'est pas tout le monde qui a la chance d'avoir une famille pour nous donner des tapes dans le dos. Cette activité nous permet de s'encourager, de ne pas lâcher malgré les difficultés. Ça fait du bien! », nous confie Mélissa Lachapelle, porte-parole de l'édition 2015.

## ÉQUIPE COMMUNAUTAIRE ET COMMUNICATION

L'équipe mobilise des citoyen-ne-s du quartier pour l'amélioration de leurs conditions de vie et de santé. Ce mandat se réalise en étroite collaboration avec les groupes du quartier. Elle appuie l'action des groupes communautaires et des équipes de la Clinique selon les orientations suivantes: agir pour la justice et le changement social, défendre les droits économiques et sociaux de la population du quartier, intervenir sur les déterminants sociaux et les inégalités sociales en santé et faire la promotion de la santé.

### Faits saillants:

- Concevoir, planifier, organiser et coordonner avec succès les activités de visibilité et la Grande Fête du 3 mai 2019 dans le cadre du 50e anniversaire de la Clinique, en collaboration avec des employé-e-s d'autres secteurs de la Clinique.
- Effectuer une recherche exhaustive d'archives pour le 50e anniversaire, faire la promotion du 50e anniversaire et de la Grande Fête du 3 mai 2019 par la création de nombreux outils de communication et de visibilité dans les médias.
- Rédiger un projet de mise à jour de la politique d'utilisation des médias sociaux, augmenter la présence sur les réseaux sociaux (plus de 760 personnes suivent la Clinique sur Facebook et création d'un compte Twitter).
- Rédiger un plan de communication en lien avec le projet d'implantation des services de sage-femme, incluant la planification de stratégies pour souligner publiquement l'inauguration des services de sage-femme.
- Soutenir le comité de lutte en santé dans la préparation et le lancement d'une campagne d'envergure pour une couverture élargie des soins dentaires.
- Soutenir la coordination du soutien à domicile dans l'élaboration d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité

## ÉQUIPE SCOLAIRE

L'équipe assure les services aux enfants 4 à 12 ans et leur famille, fréquentant les écoles primaires de Pointe-Saint-Charles. Les services offerts y sont divers: services en hygiène dentaire, promotion et prévention, services de santé et suivi psychosocial.

### Faits saillants:

- Souligner le départ à la retraite d'une intervenante sociale après 41 années de travail à la Clinique.
- Les soins infirmiers ont été en hausse: 20 enfants de plus ont été vus par les infirmières cette année (augmentation de 41%), et 21 interventions de plus ont été réalisées auprès des enfants (augmentation de 29%).
- Les soins dentaires préventifs ont été en hausse: 24 enfants de plus ont été vus par les hygiénistes dentaires cette année (augmentation de 5%) et 73 interventions de plus ont été réalisées auprès des enfants (augmentation de 20%).



*Équipe scolaire de la Clinique, 2018.*

## ÉQUIPE JEUNESSE

Aux jeunes de 6 à 24 ans, ainsi qu'à leur famille, l'équipe Jeunesse offre une large gamme de services préventifs et curatifs pour améliorer leur qualité de vie et les accompagner dans le développement de leur autonomie. Les services infirmiers et psychosociaux sont adaptés aux besoins des jeunes; qu'il s'agisse de services préventifs d'éducation et de dépistage en regard de la santé sexuelle, de la toxicomanie, aux suivis des jeunes présentant des difficultés familiales ou scolaires, aux services de support à la famille d'enfants ayant un handicap, etc.

### Faits saillants:

- Création d'un comité Père Noël : 80 enfants de Pointe-Saint-Charles ont reçu des cadeaux dans leur demeure à Noël. Les parents ont pu offrir ces cadeaux eux-mêmes.
- Participation des membres de l'équipe aux rencontres et discussion de situations cliniques avec le pédopsychiatre, Dr Cauchois.
- Possibilité de rencontrer un-e travailleur-se social-e lors des plages de sans rendez-vous des infirmières jeunesse (clinique jeunesse sans rendez-vous).



## ÉQUIPE DES SERVICES ADMINISTRATIFS

L'équipe de gestion des ressources administratives donne le support matériel nécessaire en vue d'offrir des services de santé aux usagers de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles. Cette équipe s'occupe activement, en autres, de la bonne gestion:

- des finances, de la comptabilité et de la paie
- des ressources humaines incluant le recrutement et l'application des conventions collectives
- des ressources immobilières et matérielles comme les assurances, bâtiments, installations, équipements, achats de matériel, entretiens, l'installation du matériel ergonomique chez les usager-e-s, du transport
- de la santé et de la sécurité au travail
- ou encore des ressources technologiques tels que la téléphonie, l'informatique, le centre de documentation, l'entretien, la sécurité informationnelle, etc.

### Les bons coups de l'année:

- Négocier et signer les conventions collectives avec les deux syndicats de la Clinique : la CSN (2016-2019) et l'APTS (2015-2020).
- Procéder au changement du système téléphonique et du réseau informatique. Suite aux plaintes, insatisfactions et rapports d'incidents reçus par les usager-ère-s et les intervenant-e-s de la Clinique, et puisque le système téléphonique était désuet depuis de nombreuses années, il a été remplacé à l'automne 2018, en urgence. Pour réaliser ce changement, la Clinique a dû rehausser l'infrastructure réseautique.
- Coordonner le projet d'implantation de services de sage-femme, en collaboration avec le comité de gestion de ce projet. Durant cette phase de planification de la mise en place de ces services, la gouvernance a été établie en partie, la charte de projet (services transitoires) a été élaborée, les échéanciers ont été établis, l'aménagement des locaux a été planifié et les embauches ont débuté, en tenant compte d'une nouvelle convention collective. Également, le financement a été planifié et obtenu, pour les services transitoires, et l'analyse des impacts sur les processus de travail a débuté.

## ÉQUIPE DES SERVICES SAGE-FEMME

Les services de sage-femme offriront des suivis de maternité complets (prénatal, périnatal et postnatal) pour les femmes et les familles du grand Sud-Ouest de l'Île de Montréal, avec une priorisation envers la clientèle en contexte de vulnérabilité. Cette première année d'activités a servi à planifier l'implantation de services de sages-femmes qui débiteront dans la prochaine année.

### Faits saillants

- Obtenir l'approbation du MSSS pour l'embauche d'un-e chargé-e de projet pour l'implantation de la maison de naissance.
- Conclure une entente de collaboration avec le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal, avec l'Hôpital de Montréal pour enfants et avec Urgences-Santé.
- Participer au comité périnatalité de la direction régionale de santé publique de Montréal (DRSP), ainsi qu'au comité prénatal et au comité de travail pour la mise sur pied du système d'avis de grossesse pour mieux rejoindre la clientèle en contexte de vulnérabilité de la DRSP.
- Collaborer à la planification des travaux d'aménagement pour accueillir les services transitoires de sage-femme dans les locaux de la Clinique (rue du Centre).
- Réviser et dispenser les rencontres prénatales sur l'accouchement en collaboration avec l'équipe Enfance-famille.
- Mener les démarches nécessaires pour la création d'un nouveau titre d'emploi d'auxiliaire aux services de santé et sociaux (aide-natale).
- Conclure un contrat de services avec une firme pour la recherche des sites potentiels et la mise en place de la maison de naissance.
- Élaborer avec l'agente de communication un dépliant pour faire connaître les services de sage-femme (français-anglais).



## ÉQUIPE DU SOUTIEN À DOMICILE

Le soutien à domicile s'adresse à tous les citoyen-ne-s du quartier ayant des incapacités chroniques ou ponctuelles, désireux de demeurer à domicile et qui pour pouvoir le faire, nécessitent des services médicaux, psychosociaux et des soins à la personne, pour eux-mêmes, leurs aidants et leurs familles. L'offre de services s'appuie sur la notion de participation volontaire et se fait dans le cadre d'un partenariat avec l'utilisateur, sa famille, ses aidants et les ressources professionnelles et communautaires impliquées auprès de ce (cette) dernier (ère).

### Faits saillants:

- Augmentation de 23.5% d'heures de services à domicile pour les usager-ère-s de ce secteur.
- Développer un projet pilote de services d'hygiéniste dentaire aux usagers du soutien à domicile.
- Élaborer une politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité en collaboration avec un organisateur communautaire.
- Démarrer un groupe de support pour les proches aidants.
- Compte tenu de la pénurie de personnel, une liste d'attente a été mise en place pour les services psychosociaux.

## PLAINTES: 6 DOSSIERS

### Motifs : 7

#### Accessibilité :

- Difficulté d'accès/aux services réseau (1)
- Relations interpersonnelles: Communication/attitude/commentaires inappropriés (1)

#### Soins et services dispensés :

- Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail)/Respect du Code des professions concernées (1)
- Organisation des soins et services (systémique)/propre à l'installation (1)
- Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail)/Habilités techniques et professionnelles (2)

#### Organisation du milieu et ressources matérielles

- Confort/Commodité/Autre (1)

### Délai moyen : 35 jours

#### Avec mesure/sans mesure : 5 mesures correctives

- Information/sensibilisation d'un intervenant (3)
- Ajustement des activités professionnelles (2)

#### Avec recommandation/sans recommandation:

#### Aucune recommandation

Rejeté sur examen sommaire : Aucun dossier

Refusé ou abandonné : Aucun dossier

#### Délais d'accès (1)

#### Soins et services dispensés :

- Continuité/Absence de suivi (1)
- Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail)/Habilités techniques et professionnelles (1)

#### Avec mesure/sans mesure : aucune mesure corrective

## SIGNALEMENT/MALTRAITANCE:

### AUCUN DOSSIER

## ASSISTANCE: 3 DOSSIERS

### Motifs : 3

#### Droits particuliers :

- Droit de porter plainte/Conduite générale de l'examen par le commissaire (1)

#### Soins et services dispensés :

- Traitement/Intervention/Services (action faite)/Transport/ Fourni par l'établissement (1)

#### Accessibilité :

- Difficulté d'accès/Aux services réseau (1)

### Délai moyen : 1 jour

## PROTECTEUR DU CITOYEN :

### 1 DOSSIER AVEC 1 RECOMMANDATION

### Motifs : 3

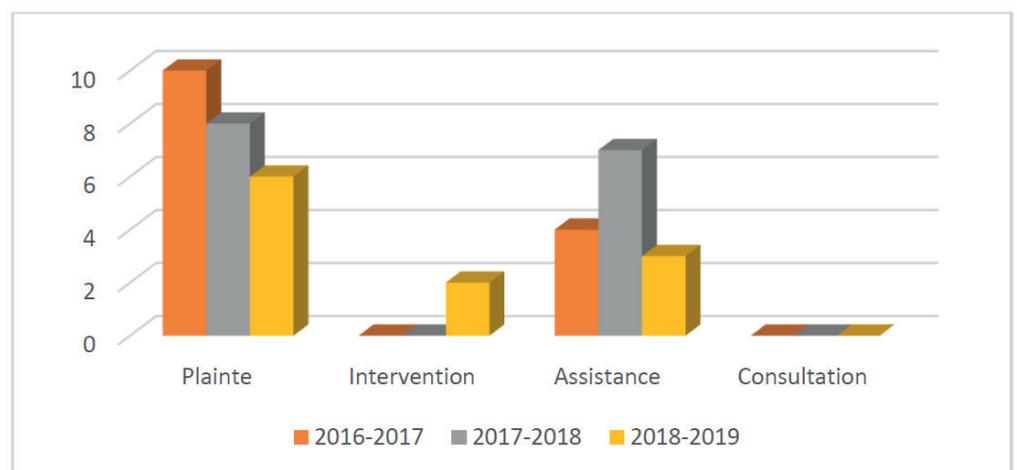
- Fermeture de l'épisode de service en 2016
- Expulsion de la clinique
- Fermeture de demande de service en 2017

**Recommandation** : « Rappel aux intervenants de l'équipe santé mentale adulte la procédure de fermeture d'épisode de service »

## CONSULTATION:

### AUCUN DOSSIER

## TABLEAU COMPARATIF DES DOSSIERS PAR ANNÉE DE RÉFÉRENCE



## INTERVENTION:

### 2 DOSSIERS

### Motifs : 3

#### Droits particuliers :

- Accès au dossier de l'utilisateur et dossier de plainte/Accès/

# RAPPORT FINANCIER: REVENUS ET CHARGES POUR L'EXERCICE 2018-2019

Description des activités	2017-2018		2018-2019		note
	%	\$	%	\$	
<b>Revenus</b>					
Ministère de la Santé et des Services sociaux		8 102 351 \$		8 601 830 \$	1
Divers		40 879 \$		49 858 \$	
<b>Total revenus</b>		<b>8 143 230 \$</b>		<b>8 651 688 \$</b>	
<b>Charges</b>					
Projets réalisés dans le cadre du PCNP	0.2%	13 990 \$	0.2%	13 990 \$	
Développement, adaptation et intégration sociale	0.5%	38 157 \$	1.0%	80 132 \$	2
Maladies infectieuses	0.1%	11 068 \$	0.1%	11 660 \$	
Autres activités de santé publique	0.1%	9 420 \$	0.1%	9 353 \$	
Soutien au développement des communautés et à l'action intersectorielle	3.2%	247 258 \$	2.7%	223 463 \$	3
Services psychosociaux pour les JD et leur famille	7.8%	607 855 \$	7.4%	611 372 \$	
Services ambulatoires de santé mentale en première ligne	6.4%	493 797 \$	5.9%	486 647 \$	
Administration des soins	1.4%	110 023 \$	1.4%	114 889 \$	
Soins infirmiers à domicile	11.3%	872 077 \$	12.6%	1 047 657 \$	4
Services de santé courants	8.5%	661 427 \$	8.7%	718 275 \$	
Santé parentale et infantile	3.6%	278 515 \$	3.9%	300 555 \$	
Aide à domicile	8.1%	629 876 \$	8.4%	692 731 \$	4
Services dentaires préventifs	0.7%	54 108 \$	0.8%	62 148 \$	
Pratique des sages-femmes	0.3%	26 423 \$	1.6%	132 175 \$	5
Services psychosociaux	6.8%	525 905 \$	6.9%	571 402 \$	
Santé scolaire	1.1%	83 527 \$	1.3%	110 554 \$	2
Audiologie et orthophonie	0.3%	20 000 \$	0.5%	39 670 \$	6
Soutien aux familles de personnes handicapées	1.6%	121 073 \$	1.5%	124 993 \$	
Nutrition	0.9%	71 137 \$	0.8%	69 639 \$	
Gestion et soutien aux programmes	7.4%	572 784 \$	7.5%	618 650 \$	
Ergothérapie et physiothérapie - MAD	1.9%	149 015 \$	1.5%	126 595 \$	7
Administration générale	13.8%	1 071 620 \$	12.6%	1 043 939 \$	
Informatique	2.3%	176 010 \$	1.8%	148 469 \$	8
Déplacement des usagers	1.0%	73 977 \$	0.9%	73 311 \$	
Réception - archives - télécommunications	6.7%	515 352 \$	6.7%	554 973 \$	
Entretien ménager	2.0%	156 841 \$	1.8%	149 855 \$	
Gestion des déchets biomédicaux	0.0%	2 832 \$	0.0%	1 498 \$	
Fonctionnement des installations	1.2%	94 998 \$	1.1%	92 820 \$	
Entretien réparation parc immobilier - mobilier - équipement	0.7%	57 261 \$	0.6%	51 010 \$	
<b>GRANDS TOTAUX</b>	<b>100.0%</b>	<b>7 746 326 \$</b>	<b>100.0%</b>	<b>8 282 425 \$</b>	
<b>Résultats = Surplus</b>		<b>396 904 \$</b>		<b>369 263 \$</b>	
Salaires		4 209 935 \$		4 476 168 \$	
Avantages sociaux		1 215 682 \$		1 314 570 \$	
Charges sociales		1 021 000 \$		1 144 254 \$	
Fournitures médicales et chirurgicales		109 970 \$		104 389 \$	
Autres		1 189 739 \$		1 243 044 \$	
<b>Total des charges</b>		<b>7 746 326 \$</b>		<b>8 282 425 \$</b>	
Fonds d'exploitation					
Solde du fonds (déficit accumulé)		116 038 \$		485 301 \$	

## ÉTATS FINANCIERS ET ANALYSE DES RÉSULTATS DES OPÉRATIONS

La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles présente les résultats des états financiers au 31 mars 2019.

### FAITS SAILLANTS 2018-2019

Le résultat de l'exercice financier pour l'année 2018-2019 démontre un surplus de 369 263 \$. Le solde du fonds présentait un surplus de 116 038 \$ au début de l'année financière.

Ce surplus vient directement augmenter le surplus de la Clinique et celle-ci se retrouve maintenant avec un solde positif de 485 301\$.

### ÉLÉMENTS CLÉS À RETENIR

1. Le MSSS a demandé d'augmenter les services à domicile et a promis le financement en fonction de l'atteinte de cible. La Clinique a réussi à atteindre les cibles.
2. Le service de sage-femme est en planification intensive et pourra débiter ces activités lors de la prochaine année.
3. Nous avons eu une baisse de dépenses salariales dans certains services : principalement: Santé mentale, jeunesse et organisation communautaire. Trois services qui ont été affectés par trois postes vacants à durée indéterminée qui se sont prolongés.
4. Des ajustements monétaires ont été effectués dans certains services afin de tenir compte du taux horaire négocié lors du renouvellement des conventions collectives.
5. La Clinique a reçu un peu plus de 100 000 \$ non récurrent suite à divers ajustements, dont 60 000 \$ au service à domicile.
6. Parmi les autres dépenses non récurrentes prévues, il faudra investir en informatique car les systèmes d'exploitation et les logiciels ne sont désuets.

### EXPLICATION DES ÉCARTS MAJEURS AU NIVEAU DES DÉPENSES RÉELLES

(VOIR TABLEAU PAGE PRÉCÉDANTE)

Note 1 : Budget supplémentaire pour les services à domicile et les services de sage-femme

Note 2 : Personnel en maladie en 17-18 en poste en 18-19

Note 3 : Départ d'un organisateur communautaire

Note 4 : Augmentation des services en lien avec le financement supplémentaire du MSSS

Note 5 : Embauche de personnel pour préparer le début des services de sage-femme

Note 6 : Augmentation de l'offre de services en orthophonie

Note 7 : Diminution de l'offre de services en ergothérapie suite au départ d'une ressource

Note 8 : Achat d'ordinateurs non financé par le fonds d'immobilisation en 17-18

# RAPPORT STATISTIQUE 2018-2019

## RAPPORT DES STATISTIQUES POUR L'ANNÉE 2018-2019\*

SECTEURS	Année financière 2017-2018		Année financière 2018-2019		Écart 2018-2019 vs 2017-2018			
	Quantité de service		Quantité de service		Écart en nombre		Écart en %	
	Usagers	Interv	Usagers	Interv	Usagers	Interv	Usagers	Interv
<b>TOTAL CCPSC</b> <b>(excluant les services médicaux et vaccination)</b>	5 933	43 192	6 038	44 317	105	1 125	2,0%	3,0%
TOTAL DES SERVICES À DOMICILE	1 031	26 545	987	27 735	-44	1 190	-4,0%	4,0%
TOTAL SERVICES COURANTS	2 338	6 593	2 456	7 135	118	539	5,0%	8,2%
TOTAL DES DEMANDES À L'ACCUEIL PSYCHOSOCIAL ET À L'ACCUEIL CENTRALISÉ (LIAISON)	1 229	2234 demandes	1 395	2520 demandes	166	286 demandes	11,9%	11,3% demandes
TOTAL SERVICES ENFANCE-FAM, JEUNESSE, SCOLAIRE, ADULTE S/SM ET SANTÉ PUBLIQUE (COORDINATION MULTISERVICES)	2 564	10 051	2 595	9 447	31	-604	1,2%	-6,0%
VACCINATION CONTRE L'INFLUENZA (campagne)	1 343		1 199		-144		-11,0%	
MÉDECINS	2 339	7 187	2 741	7 302	402	115	14,7%	1,6%

\*statistiques du 1er avril 2018 au 31 mars 2019  
Données tirées de la RAMQ

Interprétation des résultats généraux

Vert : D'excellents résultats, démontre soit une augmentation des services offerts ou une augmentation du nombre d'usagers.

Rouge: Représente une diminution du nombre d'usagers ou du nombre d'interventions.

ANNEXE 4 - DEMANDES	Sous-programme	Demande de services	2016-2017		2017-2018		Différences (2017-2018)-(2016-2017)				Notes
			Usagers	Demandes	Usager	Demande	Variation		Variation %		
								Usagers %	Demandes %		
	401	Demandes de service à l'accueil psychosocial	657	1 236	629	1 079	-28	-157	-4,5%	-14,6%	11
	402	Demandes de service à la liaison	650	1 046	665	1 155	15	109	2,3%	9,4%	
		Total du SP	1 216	2 282	1 229	2 234	13	-48	1,1%	-2,1%	



50 ans de santé et de solidarité d'un quartier!

## Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

### Organigramme

31 mars 2019

Assemblée générale des citoyennes et citoyens

Conseil d'administration (CA)

*Josée-Ann Maurais (présidente), Denis Charron (vice-président), François Morel (trésorier), Lorraine Rochon (secrétaire), Rosa-Paula Manariyo, Nathacha Alexandroff, Geneviève Dandurand, Emilie Corbeil, Marie-Yves Lemy, Romain Guilloreau (employé-administrateur), Luc Leblanc (coordonnateur général)*

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services  
*Céline Roy*

Coordonnateur général  
*Luc Leblanc*

Équipe communautaire

Communication

Conseillère-adjointe à la coordination générale

Comité de coordination  
*Les coordonnateurs/trices et conseillères-cadres*

**Comités sous la responsabilité du CA:** comité de lutte en santé; comité de vigilance/qualité et de gestion des risques; comité de gouvernance, éthique et amélioration continue; comité de vérification; comité ententes de services; comité des membres; comité d'actualisation de la convention de financement; comité administratif de négociation des conventions collectives; conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP); conseil multidisciplinaire; conseil des infirmières et infirmiers (CII); conseil des sages-femmes (à venir).

**Comités internes:** comité aviseur; comité de sélection; comité paritaire de formation; comité de dossiers; comité code blanc; comité sur les mesures d'urgences; comité de stages; comités relation de travail; comité de négociation; comité paritaire de santé et sécurité au travail; comité 50e anniversaire; comité médical stratégique.

**Comités de la Clinique ayant une autonomie fonctionnelle:** comité des usagers

Coordonnateur services administratifs  
*Martin St-Amour*

Services des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles

Coordonnatrice des services courants  
*Brigitte Thibault*

Soins infirmiers courants, réception et secrétariat, archives, accueil psychosocial, gestion et planification des services médicaux, infirmière de liaison et guichet d'accès en santé mentale, hygiène et salubrité, transport

Coordonnatrice des équipes adultes/santé mentale, enfance/famille, scolaire, jeunesse, services sage-femme, Responsable santé publique  
*Lucie Lalonde*

Équipe adultes/santé mentale

Équipe enfance/famille

Équipe jeunesse

Équipe scolaire

Services sage-femme

Coordonnatrice des services de soutien à domicile (SAD)  
*Guyfaine Arbour*

Équipe du soutien à domicile

Conseillères cadres aux pratiques psychosociales  
*Renée Roy*

Conseillère cadre aux soins infirmiers et directrice des soins infirmiers  
*Annie Bisailon*

En soutien à la qualité des pratiques professionnelles

**Légende**

Boîtes grises encadrées d'une ligne pleine : postes cadres  
Boîtes grises non encadrées: postes non cadres



ans de **santé** et de **solidarité** d'un quartier!

**Clinique communautaire  
de Pointe-Saint-Charles**

500 avenue Ash, Montréal, Québec, H3K 2R4  
1955 rue du Centre, Montréal, Québec, H3K 1J1  
Téléphone: 514-937-9251  
Télécopieur: 514-937-3492  
Site web: [www.ccpssc.qc.ca](http://www.ccpssc.qc.ca)  
[facebook.com/CliniqueCommunautairePSC/](https://facebook.com/CliniqueCommunautairePSC/)  
[twitter.com/CliniquePointe](https://twitter.com/CliniquePointe)