

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

La santé et la solidarité d'un quartier!

Sur notre erre d'aller!



RAPPORT ANNUEL 2022-2023
DE LA CLINIQUE COMMUNAUTAIRE DE POINTE-SAINT-CHARLES



Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

La santé et la solidarité d'un quartier!

500 avenue Ash, Montréal, Québec H3K 2R4
1955 rue du Centre, Montréal, Québec H3K 1J1
514 937-9251
www.ccpsc.qc.ca

Merci à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce rapport annuel :

Guylaine Arbour, Céline Bianchi, Simon Cardinal, Ariane Carpentier, Stéphane Defoy, Valérie Drouin, Fabienne Gagné, Marie-Ève Leblanc, Martial Mainguy, Nathalie Parent, Pierre Riley, Margot Silvestro, Martin St-Amour, Bruno Swaenepoël et toutes les équipes et comités de la Clinique.

Édition et mise en page : Céline Bianchi. Révision : Martial Mainguy, Nathalie Parent, Margot Silvestro
Image de la page couverture et illustrations : Céline Bianchi

Table des matières

Qui sommes-nous?	3
Mot du président du conseil d'administration et du coordonnateur général	4
Les membres du C.A. 2022-2023	4
Rapport des activités du conseil d'administration	5
<i>Rapport des comités du C.A.</i>	
• Comité des usagers et des usagères	6
• Comité de gouvernance et d'éthique	7
• Comité de vérification	7
• Comité des ressources humaines	7
• Comité de vigilance et de la qualité	8
• Comité de lutte en santé	8
<i>Bilan des équipes de travail</i>	
• Comité de coordination	9
• Équipe des services administratifs	9
• Équipe des services de sage-femme	9
• Équipe accueil/services courants	10
• Équipe adulte/santé mentale	10
• Équipe enfance/famille	11
• Équipe scolaire	11
• Équipe jeunesse	11
• Équipe de planification et de développement communautaire	12
• Agente de communication	13
• Équipe du soutien à domicile (SAD)	13
<i>Rapport des comités internes</i>	
• Comité qualité et gestion des risques	13
• Comité éthique	14
• Santé publique	14
L'agrément	14
Bilan des priorités annuelles 2022-2023	15
Rapport financier 2022-2023	16-17
Bilan statistique 2022-2023	18
Organigramme de la Clinique	19

Qui sommes-nous?

Fondée en 1968, la Clinique est un organisme à but non lucratif (privé conventionné) avec une mission CLSC. Son mandat est d'offrir des services de première ligne pour le quartier de Pointe-Saint-Charles à Montréal. La Clinique offre des services médicaux et sociaux, tout en travaillant sur les déterminants sociaux de la santé.

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. On s'assure ainsi que la Clinique réponde aux besoins en santé et en services sociaux de la population. Au coeur de ces orientations se trouve une conviction fondamentale : la santé est un droit essentiel et collectif non négociable.

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. La Clinique fait la preuve de son enracinement dans le milieu par sa vie démocratique citoyenne et par ses liens privilégiés avec les acteurs et actrices communautaires pour définir, planifier et réaliser ses projets.

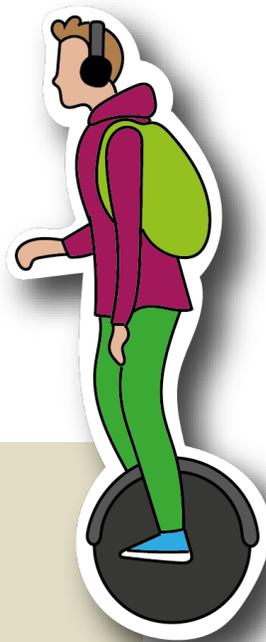
Vous pouvez tout autant venir à la Clinique pour recevoir des soins de santé que pour vous y impliquer et ainsi agir collectivement pour améliorer les conditions de vie et de santé de la population de la Pointe.



Mot du président du conseil d'administration et du coordonnateur général

La rédaction de ce rapport annuel et la préparation de notre assemblée générale annuelle nous amènent à prendre un pas de recul sur une année particulièrement charnière pour l'avenir de la Clinique. Le bilan décrit dans les prochaines pages montre l'étendue des défis, des projets et des réussites que la Clinique, ses membres, ses employé-e-s, ont relevés au fil de cette dernière année.

Sans revenir sur nos grandes priorités qui seront exposées plus loin dans ce document, la première démarche fondamentale a été de nous reconstruire une vision commune. Comment le projet de la Clinique s'ajuste-t-il dans notre environnement en perpétuel mouvement? Les citoyennes et les citoyens de Pointe-Saint-Charles ont-ils et ont-elles encore le goût de s'engager pour continuer à



défendre notre unicité et faire avancer notre modèle? C'est avec la conviction que la Clinique n'existe pas sans ses membres et employé-e-s que nous avons démarré les travaux de la dernière année.

Vous avez été nombreuses et nombreux à participer à nos consultations tenues dans le cadre de l'élaboration de la planification stratégique et à nous affirmer que le modèle de la Clinique a encore tout son sens, et ce d'autant plus dans un environnement politique qui favorise la privatisation des soins et met de l'avant des modèles de gestion peu démocratiques et peu consultatifs.

Nous avons également mis beaucoup d'efforts pour assurer aux employé-e-s présent-e-s et futur-e-s des conditions de travail ajustées à la réalité économique et sociale, un climat de travail sain dans lequel chacun-e trouve la place pour se développer. La qualité et l'accès aux services a fait partie de nos grandes priorités de l'année, dans un contexte de pénurie de main d'œuvre continue.

Les grands chantiers sont lancés et beaucoup de travail reste sur nos tables respectives. Mais nous débutons cette nouvelle année plus forts de votre soutien et guidés par la confirmation de notre vision commune et de nos orientations qui priorisent nos usagers et usagères, nos membres, nos employé-e-s.

Finalement, nous tenons à remercier sincèrement tou-te-s les professionnel-le-s qui contribuent chaque jour à offrir des soins et services de qualité à l'ensemble de la population de Pointe-Saint-Charles, et ce avec passion. Merci de croire en une Clinique inclusive et engagée qui met au cœur de ses actions la santé et le bien-être de tout un quartier.

Membres du CA 2022-2023

- Pierre Riley (président)
- Maria Inès Perez (vice-présidente)
- Élane Chatigny (trésorière)
- Marie-Yves Rose Lemy (secrétaire)
- Nathacha Alexandroff (administratrice, jusqu'au 15 juin 2022)
- Louise Chapados (administratrice)
- Marie-Alexandre Côté (employée administratrice)
- Mathieu Desjardins (administrateur, depuis le 19 janvier 2023)
- Patrick de Gruyter (administrateur, jusqu'au 20 octobre 2022)
- Kathleen Gudmundsson (administratrice)
- Josée-Ann Maurais (administratrice, jusqu'au 15 mai 2022)
- Cassandra Morris (administratrice)
- Sebastian Mott (administratrice)
- Marie-Chantal Vincent (administratrice)
- Stéphane Lampron (administrateur, jusqu'au 15 juin 2022)
- Martial Mainguy (coordonnateur général)

Pierre Riley
Président du C.A.

Martial Mainguy
Coordonnateur général



Rapport des activités du conseil d'administration

Du 1er avril 2022 au 31 mars 2023, le conseil d'administration a tenu 8 séances régulières et 3 séances extraordinaires.

Faits saillants

- Préparation et tenue de l'assemblée générale annuelle du 15 juin 2022;
- Modifications aux règlements généraux de la Clinique pour les points 6.2 (composition du conseil d'administration) et 6.3 (processus d'élection);
- Révision du Code d'éthique et de déontologie des personnes administratrices;
- Formation sur les principes clés de la qualité et de la sécurité des services;
- Mise en place et suivi du tableau de bord de gestion (indicateurs) pour chaque trimestre;
- Formation relative à l'appropriation du cadre éthique le 24 mai 2022;
- Participation à la délibération éthique relative à l'accès aux services de la Clinique par ses propres employé-e-s;
- Nomination de Nathalie Parent, conseillère cadre à la coordination générale et à l'amélioration continue de la qualité, à titre de responsable du suivi des divulgations d'actes répréhensibles, en remplacement d'Isabelle Bisailon;
- Agrément Canada : suivi des travaux et approbations de 18 politiques;
- Motion de félicitations à toute l'équipe de la Clinique pour l'ensemble du travail réalisé dans le cadre de l'agrément et pour le résultat exceptionnel réalisé;
- Adoption des états financiers 2021-2022 et adoption du budget 2022-2023;
- Suivi de la négociation relative à la convention de financement avec le MSSS;
- Adoption des recommandations du comité des ressources humaines concernant les négociations collectives et des cadres. Signature de la nouvelle convention collective APTS;
- Lancement du processus de planification stratégique en juillet 2022. Participation au comité de pilotage et suivi de l'ensemble de la démarche;
- Participation aux consultations publiques et assemblées citoyennes dans le cadre de la démarche de planification stratégique;
- Suivi et soutien au Comité de lutte en santé et au comité de parents relatif aux allocations canadiennes pour enfant;
- Suivi étroits des travaux des différents comités du conseil d'administration (voir pages 6 à 8);
- Approbation le 20 octobre 2022 des recommandations du comité DME relatives au changement de dossier médical électronique;
- Appui aux recommandations du comité Principe de Joyce relatives à l'élargissement du mandat du comité (équité diversité inclusion);
- Réponse et suivi des enjeux prioritaires du Comité des usagers et usagères.

Comité des usagers et des usagères



COMITÉ
DES USAGERS

Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

Mandat du comité

Le mandat du Comité des usagers et des usagères est d'être le gardien des droits des usager-ère-s. Ce comité doit veiller à ce que les usager-ère-s soient traité-e-s dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des plus importants porte-parole des usager-ère-s auprès des instances de l'organisme. Le respect des droits des usager-ère-s, leur satisfaction ainsi que la qualité des services constituent les assises qui guident son action. Le comité a une préoccupation particulière envers les usager-ère-s les plus vulnérables.

Faits saillants

- 213 heures de bénévolat;
- Dépôt de quatre insatisfactions par des usager-ère-s et élaboration de recommandations, accompagnement des usager-ère-s en lien avec leur insatisfaction;
- Signalement et suivi du dossier de la rampe d'accès;
- Promotion de la semaine des usager-ère-s : rencontre avec plusieurs usager-ère-s. Remise de matériel promotionnel et collations/café;
- Participation à plusieurs conférences et formations, dont *Qu'est-ce qu'un comité des usagers* et *Comment militer comme comité des usagers*;
- Projet-pilote sur l'évaluation continue de la satisfaction des usager-ère-s via des bornes de satisfaction, évaluation et compilation des données;
- Participation au Comité qualité et gestion des risques et au Comité éthique;
- Dépôt au conseil d'administration, le 11 mai 2022, de la liste des enjeux prioritaires accompagnée de recommandations suivantes :

Membres du comité

- Simon Cardinal, président
- Sarah Gobeil
- Adriana Hamelin
- Angel Tanaka

Enjeux prioritaires 2021-2022

- La porte au point de service de la rue du Centre est parfois barrée lorsque l'agent-e administratif-ve n'est pas présente. Ceci engendre une problématique sévère lorsqu'un usager-ère se présente avec un échantillon, une préoccupation au niveau de sa santé ou qui veut simplement des renseignements. De plus, la Clinique est désignée comme étant un endroit pour se rafraîchir lors de canicule;

Recommandation : Développer des solutions qui permettent l'accessibilité au point de service de la rue du Centre lorsque la personne à l'accueil n'est pas présente. Transmettre au comité les échéanciers.

- Considérant l'importance de l'accréditation face à amélioration des services aux usager-ère-s et à la favorisation d'une culture de qualité et de sécurité, le CU croit qu'il est crucial que la Clinique obtienne sa mention d'accréditation par Agrément Canada;

Recommandation : Le comité demeure à la disposition de la Clinique afin d'assurer la pérennité de celle-ci et offre son entière collaboration afin d'avoir une mention d'accréditation lors de la prochaine visite d'Agrément Canada.

- L'enjeu de la rampe d'accès à la Clinique demeure un enjeu incontournable. La rampe ne semble pas être conforme et plusieurs commentaires nous ont été acheminés quant à sa difficulté d'utilisation (largeur et dénivélé) pour des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite;

Recommandation : Assurer un accès sécuritaire et fonctionnel pour les usagers-ère-s conforme au cadre normatif en place sur les rampes d'accès.

Rapport des comités du conseil d'administration

Comité de gouvernance et d'éthique

Membres du comité

- Pierre Riley, membre du C.A. et président
- Sebastian Mott, membre du C.A.
- Louise Chapados, membre du C.A.
- Martial Mainguy, coordonnateur général

Mandat du comité

S'assurer du bon fonctionnement du conseil d'administration, de l'amélioration continue de sa gouvernance et du respect des règles de gouvernance et de fonctionnement pour la conduite des affaires de la Clinique, dans le respect de la mission, des valeurs et de l'approche de celle-ci.

Faits saillants

- Tenue de quatre rencontres;
- Approbation du processus de planification stratégique;
- Clarification et modification aux règlements généraux de la Clinique pour les points 6.2 (composition du conseil d'administration) et 6.3 (processus d'élection);
- Modifications apportées au mandat de l'employé administrateur ou l'employée administratrice pour clarification et harmonisation avec le Code d'éthique;
- Élaboration d'un plan d'action identifiant les travaux prioritaires du comité;
- Lancement des travaux concernant l'accueil, la formation, l'accompagnement et l'évaluation de la contribution des administrateurs et des administratrices;
- Évaluation de la contribution de la coordination générale en avril 2023;
- Suivi et analyse des sondages de satisfaction et de participation des administrateur-trice-s à chaque séance.

Comité de vérification

Membres du comité

- Élane Chatigny, membre du CA, présidente
- Sebastian Mott, membre du CA
- Pierre Riley, membre du CA
- Marie-Chantal Vincent, membre du CA
- Martial Mainguy, coordonnateur général
- Martin St-Amour, coordonnateur des services administratifs

Mandat du comité

S'assurer de l'intégrité de l'information financière, de l'utilisation optimale des ressources de l'établissement et de la gestion des risques financiers.

Faits saillants

- Tenue de quatre rencontres;
- Recommandation aux membres du conseil d'administration pour l'adoption des états financiers 2021-2022 et de la planification budgétaire 2022-2023 et de trois rapports financiers d'étape;
- Suivi périodique de la situation budgétaire de la Clinique (périodes 7, 9, 11 et 13).

Comité des ressources humaines

Membres du comité

- Maria-Inés Pérez, membre du CA, présidente
- Patrick De Gruyter, membre du CA (jusqu'en octobre 2022)
- Kathleen Gudmundsson, membre du CA
- Martial Mainguy, coordonnateur général
- Ginette Pilon, coordonnatrice ressources humaines (à partir d'octobre 2022)

Mandat du comité

S'assurer de la mise en place de politiques des ressources humaines, du développement d'une stratégie de rémunération globale et de la gestion des négociations visant le renouvellement des conventions collectives ou des contrats des cadres.

Faits saillants

- Tenue de six rencontres;
- Suivi et approbation des orientations et décisions dans le cadre des négociations collectives APTS et CSN;
- Coordination et approbation des négociations des conditions de travail des cadres;
- Réflexion autour de la pénurie de main-d'œuvre et des stratégies à développer.

Comité de vigilance et de la qualité

Membres du comité

- Marie-Chantal Vincent, membre du CA, présidente
- Kathleen Gudmundsson, membre du CA
- Cassandra Morris, membre du CA
- Céline Roy, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
- Marie-Claude Magny, représentante du CCSMTL (jusqu'au 31 mai 2022)
- Priscille-Nice Sanon, représentante du CCSMTL (à compter du 29 septembre 2022)
- Martial Mainguy, coordonnateur général
- Nathalie Parent, conseillère cadre à la coordination générale et à l'amélioration continue de la qualité

Mandat du comité

- Assurer le suivi des recommandations de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées;
- S'assurer de l'accessibilité aux services de la Clinique sur l'ensemble de son territoire;
- S'assurer de la pertinence, de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité des services dispensés;
- Identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des usagers et des usagères;
- S'assurer du respect des droits des usagers et des usagères, et du traitement diligent de leurs plaintes.

Faits saillants

- Tenue de quatre rencontres;
- Analyse du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2021-2022. Le motif le plus fréquent étant les relations interpersonnelles, le rapport met en lumière le besoin de sensibiliser les équipes sur les communications bienveillantes envers les usager-ère-s;
- Analyse des rapports d'accidents et d'incidents trimestriels liés à la sécurité des usager-ère-s et adoption de recommandations en découlant, dont l'amélioration des délais d'analyse des déclarations;
- Suivi du tableau de bord présentant les indicateurs en matière d'accès, de délais d'attente, de satisfaction et de ressources humaines;

Comité de lutte en santé

Membres du comité

- Cassandra Morris, membre du CA, présidente
- William Archambault, citoyen
- Louis Blouin, citoyen
- Myriam Cloutier, citoyenne
- Houda Feguery, citoyenne
- Rafif Hamoui, citoyen
- Bernard Lebel, citoyen
- Sophie Paquin Petitjean, citoyenne
- Pierre Riley, membre du CA
- Stéphane Defoy, organisateur communautaire

Mandat du comité

Regrouper des citoyen-ne-s qui se sentent concerné-e-s par les enjeux en santé et services sociaux, notamment par la défense du droit à la santé et à un système de santé publique, universel et accessible. Le comité voit à la mise en place d'actions et au développement d'outils de sensibilisation et de mobilisation autour de ces enjeux afin de favoriser l'accès aux services dans l'ensemble du système de la santé et de services sociaux.

Faits saillants

- Tenue de neuf rencontres;
- Campagne de visibilité (septembre 2022) pour l'élargissement au sein du régime public de santé des soins buccodentaire. Cette campagne a mené à une sortie publique avec différents partenaires provinciaux;
- Développement d'un partenariat avec le Réseau de recherches en santé buccodentaire et osseuse;
- Dévoilement et diffusion d'une bande dessinée traitant de la difficulté d'obtenir des soins en santé mentale dans le réseau de la santé et services sociaux;
- Organisation d'un webinaire sur la santé mentale et le travail.

- Suivi de la démarche d'agrément (visite supplémentaire et remise de preuves);
- Suivi de l'avancement du plan de réduction des risques;
- Suivi des dossiers de plaintes de la Commissaire et des insatisfactions transmises par le Comité des usagers et des usagères (CU).

Comité de coordination

Le Comité de coordination a le rôle de voir à la gestion stratégique et opérationnelle des activités, des services, des ressources et des affaires courantes de la Clinique.

Faits saillants

- Tenue d'un Lac-à-l'épaule le 25 octobre 2022 sur la planification stratégique (travail réflexif sur la mission, valeurs, approches et sur la vision) et sur l'adoption du cadre d'amélioration continue de la qualité;
- Adoption de 33 politiques et procédures;
- Suivi des risques de bris de services et mesures mises en place;
- Suivi des principaux travaux (démarche agrément, planification stratégique, négociations, changement de DMÉ, bilan financier);
- Suivi des rapports trimestriels de déclarations d'incidents et d'accidents.

Membres du comité

- Guylaine Arbour, coordonnatrice du soutien à domicile
- Tamara Achtman, conseillère cadre aux pratiques multidisciplinaires (jusqu'en septembre 2022)
- Valérie Drouin, directrice des soins infirmiers et conseillère cadre en soins infirmiers
- Fabienne Gagné, responsable des services sage-femme par intérim
- Dominique Jean, coordonnatrice des services courants
- Martial Mainguy, coordonnateur général
- Nathalie Parent, conseillère cadre à la coordination générale et à l'amélioration continue de la qualité
- Ginette Pilon, coordonnatrice des ressources humaines (à compter d'octobre 2022)
- Martin St-Amour, coordonnateur des services administratifs
- Bruno Swaenepoël, coordonnateur multiservices

Équipe des services administratifs

Cette équipe fournit le support administratif au personnel. Elle coordonne la gestion des finances, la comptabilité et la paie, les ressources immobilières et matérielles (assurances, bâtiments, installations, équipements, approvisionnement) et les ressources informationnelles, incluant le support informatique.

Faits saillants

- Fort roulement de personnel pour l'équipe des services administratifs avec trois départs et quatre arrivées;
- Les effets de la COVID-19 ont continué à complexifier le travail de la paie, de la comptabilité et de l'approvisionnement;
- La pénurie de fournitures chez les fournisseurs habituels a nécessité beaucoup de temps de recherche de produits;
- Les négociations et le règlement des deux conventions collectives ont accentué de façon considérable la quantité de travail pour l'équipe financière;
- Mise en place d'un nouveau système comptable et création de nouveaux processus et rapports;
- Utilisation accrue des outils de Microsoft Office 365, déploiement de SharePoint et configuration de l'Intranet.

Équipe des services de sage-femme

Les services de sage-femme offrent des suivis de maternité complets 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.

Faits saillants

- Suivi de 151 femmes;
- 83 accouchements : 51 % à la maison de naissance du Lac Saint-Louis, 17 % à domicile, 6 % en centre hospitalier et 26 % de transferts (pré, per et post);
- Partenariat avec l'équipe de la maison de naissance du Lac Saint-Louis;
- Partenariat avec le CCSMTL pour les Avis de grossesse;
- Participation au comité de travail régional en périnatalité;
- Augmentation du nombre de suivis des femmes sans RAMQ;
- Participation au projet de recherche PEGASUS;
- Dépôt du plan fonctionnel et technique au MSSS pour la construction de la maison de naissance.

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, les services infirmiers avec ou sans-rendez-vous et les 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 de vaccination. C'est la porte d'entrée des usagers et des usagères vers la Clinique. Des soins et services préventifs de santé publique tels que le dépistage des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS) et le soutien-conseil sont aussi offerts. Enfin, l'équipe des services courants comprend également l'équipe d'hygiène et salubrité, de même que le service de transport.

Faits saillants

- Collaboration avec les équipes du soutien à domicile et multiservices pour assurer les services en continu à la population malgré la pénurie de personnel, notamment à l'accueil psychosocial;
- Mise en place du plan de délestage des soins infirmiers en lien avec le manque d'infirmières aux services courants à la fin de l'année;
- Pénurie majeure de personnel à l'accueil psychosocial de février à avril 2023 : mise en place d'une équipe d'urgence pour maintenir les services essentiels à la population et réduire la liste d'attente;
- Travaux sur la structure organisationnelle de l'accueil psychosocial et du guichet d'accès en santé mentale adulte (GASMA) afin d'optimiser les processus et de réduire les délais.



Équipe adulte/ santé mentale

Cette équipe offre des services aux adultes de plus de 25 ans, dans le but de maintenir et d'accroître leur bien-être physique, psychologique et social. L'équipe offre des soins infirmiers, du suivi psychosocial, psychoéducatif et psychologique, le programme DI-TED-DP.

Faits saillants

- Recrutement et stabilisation de l'équipe psychosociale menant à une équipe complète;
- Mise en place d'une liaison spécifique adulte et d'un Guichet d'accès en santé mentale adulte (GASMA);
- Amélioration significative de l'accessibilité et diminution des temps d'attente;
- Réalisation de plusieurs groupes thérapeutiques sur la régulation des émotions et sur la prévention et traitement de l'anxiété;
- Poursuite du changement de culture d'intervention long terme vers une approche de thérapie brève.

Équipe médicale

Faits saillants

- Prise en charge des usagers et des usagères en attente sur la liste du GAMF et suivis;
- Visites à domicile;
- Pose de stérilets pour les patientes ayant un médecin à la Clinique;
- Gestion du casier des urgences (filtrage de tous les résultats);
- Enseignement et supervision d'étudiant-e-s de l'Université de Montréal en stage de médecine de famille;
- Révision des ordonnances collectives;
- Activités de formation pour les infirmières par les médecins.

Équipe enfance/famille

Cette équipe offre des services psychosociaux et infirmiers aux familles ayant de jeunes enfants (0-5 ans) et aux femmes enceintes afin de favoriser la naissance et le développement sains des enfants du quartier. Elle offre du soutien aux parents dans le développement d'habiletés parentales pour prévenir l'apparition, l'aggravation et la répétition de problèmes de santé ou psychosociaux. L'équipe offre également la vaccination des 0-5 ans.

Faits saillants

- Stabilisation et recrutement de l'équipe d'infirmières menant à une équipe complète en avril 2023 et répartition plus équilibrée des charges de travail; absence de travailleurs sociaux dans cette équipe;
- Diminution significative de la liste d'attente en ergothérapie grâce à une meilleure définition de l'offre de services de la Clinique en complémentarité avec celles des écoles, libérant plus de temps pour le suivi des enfants de 0 à 5 ans;
- Augmentation du nombre de suivis au programme SIPPE, mais réduction pour les suivis au programme Olo;
- Arrêt de l'offre de services infirmiers au point de service Ash en lien avec la perte du bureau de l'infirmière;
- Reprise graduelle des activités de groupe en counseling prénatal et en allaitement.

Équipe scolaire

L'équipe assure les services aux enfants de 4 à 12 ans (et à leurs familles) fréquentant les écoles primaires du quartier. Divers services sont offerts : hygiène dentaire, promotion et prévention, services de santé et suivi psychosocial.

Faits saillants

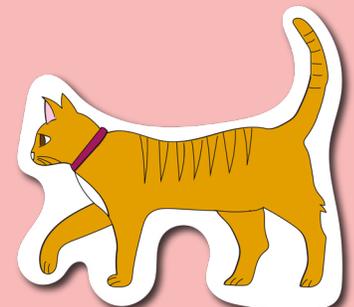
- Retour à une offre complète en prévention pour les trois écoles primaires et l'école secondaire Vézina;
- Plusieurs ateliers offerts en classes, programme CARE (prévention abus sexuels), nutrition et saines habitudes de vie, éveil du corps et de la sexualité, etc.;
- Programme de vaccination réalisé et rattrapage des retards dû à la pandémie;
- Nouveau programme complet du brossage de dents et de scellant;
- Atelier pour parents et enfants en prévention et traitement de l'anxiété;
- Distribution d'outils d'autosoins et de ressources en santé mentale;
- Amélioration significative de l'accessibilité et diminution des temps d'attente, délai moins de 30 jours pour les enfants scolarisés.

Équipe jeunesse

L'équipe offre des services aux familles, aux parents et aux jeunes de 6 à 25 ans : clinique jeunesse, suivi psychosocial, suivi psychoéducatif, suivi infirmier, programme DI-TSA-DP, santé mentale et *Jeunes en difficulté*.

Faits saillants

- Recrutement et stabilisation de l'équipe psychosociale;
- Mise en place d'une liaison spécifique jeunesse;
- Amélioration significative de l'accessibilité et diminution des temps d'attente;
- Réalisation de plusieurs ateliers auprès des écoles et des organismes communautaires sur la prévention et le traitement de l'anxiété;
- Participation aux comités jeunesse régional et territoriaux;



- Mise en place et contrôle du protocole partenarial pour le programme Jeunes en difficulté;
- Reprise graduelle des activités de la clinique jeunesse;
- Collaboration avec Aire ouverte et reprise de la collaboration avec le YMCA.

Équipe de planification et de développement communautaire

Son mandat est d'identifier et d'analyser les besoins du quartier ainsi que les lois et politiques, les enjeux environnementaux et de développement urbain qui ont un impact sur la santé et le bien-être de la population. Conseiller la coordination générale et le conseil d'administration dans leurs prises de décisions liées à ces enjeux. Regrouper et mobiliser les citoyen-ne-s autour de ces enjeux, particulièrement celui de l'accès aux soins de santé et aux services sociaux. Soutenir la vie démocratique et associative de la Clinique et la planification de l'intervention communautaire des équipes. Soutenir la concertation de quartier et, au besoin, contribuer à la création de nouvelles ressources ou services.

Faits saillants

- **À la rencontre des groupes communautaires**

Organisation d'une série de rencontres entre les ressources communautaires du quartier et le personnel professionnel de la Clinique à l'automne 2023. Ces rencontres ont permis au personnel de se réseauter avec les groupes en plus de mieux connaître leurs services et activités;

- **Concertation des aîné-e-s de Pointe-Saint-Charles**

Co-coordination de cette table de concertation en collaboration avec deux groupes communautaires du quartier. Organisation de deux forums citoyens et communautaires. L'un avait pour objectif d'identifier les revendications prioritaires pour les aîné-e-s, et l'autre de travailler l'enjeu de la mobilité. Les forums ont été un succès avec plus de 80 participant-e-s;

- **Comité Principe de Joyce**

Relance du comité par l'équipe d'organisation communautaire. Réalisations : mise en place d'un partenariat avec l'Association des Inuit du Sud du Québec; sensibilisation du personnel aux enjeux de diversité culturelle via des capsules de formation; planification d'un comité Équité-Diversité-Inclusion pour améliorer les pratiques internes et auprès des usagers et usagères;

- **Participation au comité Bridge-Bonaventure**

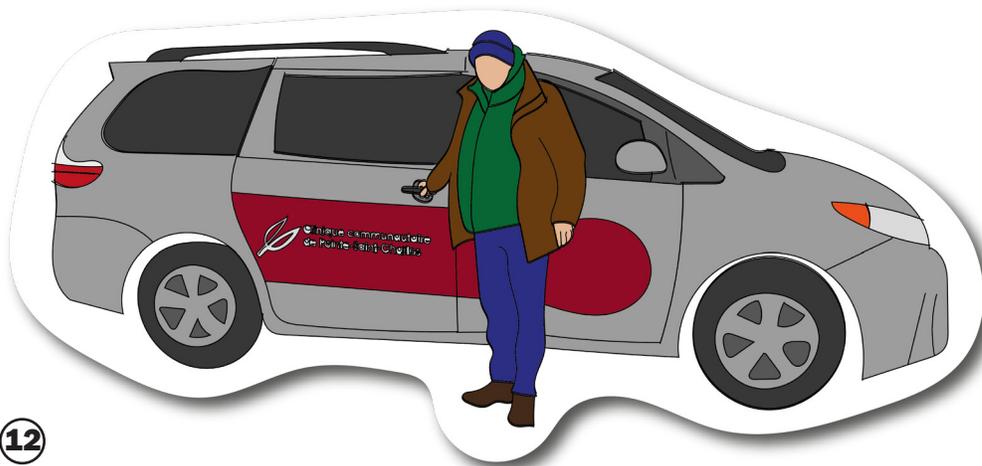
Participation active de la Clinique au comité. Réalisations : mise à jour du plan d'ensemble du secteur avec un architecte, construction de maquettes et de panneaux explicatifs; portes ouvertes avec plus de 250 participants et participantes; dépôt de la pétition de 3500 noms au Conseil de ville de Montréal; journées d'études sur les fiducies foncières, sur les zones d'emploi et sur la mobilité; participation aux consultations de l'Office de consultation publique de Montréal sur le secteur;

- **Allocation canadienne pour enfant**

Accompagnement d'un groupe citoyen qui revendique un changement dans le versement de l'allocation canadienne pour enfant (ACE). Lors du retour progressif d'un enfant dans sa famille suivant un placement temporaire, l'ACE n'est pas versé aux parents tant que ces derniers ne retrouvent pas la garde complète. Le comité, qui considère cette situation comme un obstacle pour les parents qui souhaitent retrouver la garde de leur enfant, lutte pour changer cette procédure;

- **Comité Queer de Pointe-Saint-Charles**

Création du Comité Queer de PSC en concertation avec plusieurs groupes communautaires. Ce comité vise à former les intervenant-e-s des groupes communautaires aux enjeux 2SLGBTQIA+. Planification de formations à l'intention du personnel de la Clinique afin de mieux répondre aux besoins des usager-ère-s.



Agente de communication

Assurer une visibilité de la Clinique et des services offerts, développer des stratégies et des outils de communication et de diffusion. Apporter un soutien dans la diffusion des communications internes émanant de la coordination générale, du conseil d'administration ou des partenaires communautaires et assurer l'accès et la diffusion des statistiques sociodémographiques du quartier.

Faits saillants

- Campagnes de visibilité de la Clinique pour le recrutement de personnel;
- Création d'outils de promotion pour le Salon de l'emploi 2023 (bannière, capsules vidéo, cartes de hockey);
- Soutien à la conférence de presse sur l'accès aux soins buccodentaires;
- Publication de deux éditions de *La Clinique en bref*, dont une en papier avec traduction anglaise disponible en ligne;
- Veille médiatique et revue de presse en santé;
- Soutien à la mise en place de l'Intranet.

Équipe du soutien à domicile (SAD)

L'équipe du soutien à domicile offre des soins et services à domicile pour les personnes (et leurs familles) ayant des enjeux de mobilité, incluant les soins palliatifs et les services en fin de vie. Les services correspondent aux orientations de la politique de soutien à domicile du MSSS *Chez soi : Le premier choix*.

Faits saillants

- Restructuration des postes au soutien à domicile à la suite de plusieurs départs;
- Mise en place d'un comité local d'amélioration continue au SAD;
- Malgré un plan de délestage pour les services infirmiers, il y a eu une augmentation de près de 9% des interventions;
- Mise en place de plan de délestage en service d'aide à domicile;
- Participation à la relocalisation de tous les usagers et usagères lors de la fermeture de la tour Charlevoix en s'assurant de maintenir les usagers connus du Soutien à domicile (SAD) dans le quartier et du suivi de leur équipement;
- Rencontre avec la Cité des bâtisseurs pour mettre en place des projets afin de contrer le déconditionnement tel que le club de marche.

Comité qualité et gestion des risques

Membres du comité

- Tamara Achtman, conseillère cadre aux pratiques multidisciplinaires (jusqu'en septembre 2022)
- Benjamin Aucuit, travailleur social, accueil psychosocial
- Simon Cardinal, comité des usager-ère-s
- Nathalie Charpentier, infirmière, adulte santé mentale
- Marie-Alexandre Côté, ICASI, soutien à domicile
- Valérie Drouin, DSI
- Fabienne Gagné, responsable des services sage-femme par intérim
- Nathalie Parent, conseillère cadre à la coordination générale et à l'amélioration continue de la qualité

Mandat du comité

- Identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des usagers et usagères;
- S'assurer qu'un soutien soit apporté à la victime et à ses proches;
- Assurer la mise en place d'un système de surveillance pour fins d'analyse des causes des incidents et accidents et recommander au conseil d'administration la prise de mesures visant à en prévenir la récurrence;
- Assurer une vigie de la qualité des services de la Clinique.

Faits saillants

- Tenue de 5 rencontres;
- Analyse des rapports d'accidents et d'incidents trimestriels liés à la sécurité des usager-ère-s et adoption de recommandations en découlant;
- Réalisation de la cartographie annuelle des risques et suivi de l'avancement du plan de réduction des risques;
- Suivi du tableau de bord et de la démarche d'agrément.

Comité éthique

Membres du comité

- Any Brouillette, conseillère en éthique, CCSMTL
- Jade Dandurand, infirmière, soutien à domicile
- Isabelle Fournier, conseillère en éthique, CCSMTL
- Alexandra Harthel, travailleuse sociale, soutien à domicile
- Sarah Gobeil, usagère
- Dominique Leclerc, ergothérapeute, enfance-famille
- Nathalie Trudeau, infirmière, enfance-famille
- Nathalie Scheffer, infirmière, services courants
- Nathalie Parent, conseillère cadre à la coordination générale et amélioration continue de la qualité

Mandat du comité

Voir à l'élaboration d'un cadre conceptuel en éthique et faire vivre l'éthique à la Clinique.

Faits saillants

- Tenue de 4 rencontres
- Élaboration et adoption du cadre éthique de la Clinique;
- Bilan de la formation éthique offerte à l'ensemble du personnel de la Clinique au printemps et hiver 2022;
- Analyse de deux demandes de la part du Comité de coordination et du Comité qualité et gestion des risques (CQGR) et recommandations des processus à adopter;
- Organisation d'une délibération éthique qui s'est tenue le 24 janvier 2023 portant sur l'utilisation des services de la Clinique par son personnel et à laquelle 17 personnes ont participé;
- Analyse du rapport de la délibération et recommandations sur les suites à donner;
- Élaboration d'une fiche synthèse pour appropriation du cadre éthique;
- Mise sur pied et définition du rôle d'ambassadrices en éthique pour présenter l'éthique aux nouvelles et nouveaux membres du personnel;
- Approbation de la liste de vérification pour les rencontres des ambassadrices avec le nouveau personnel.

Santé publique

Faits saillants

- Repositionnement de la santé publique au cœur des mandats de la Clinique;
- Révision de la structure de gouvernance locale de santé publique afin de permettre à la Clinique d'assurer pleinement sa responsabilité envers la population de PSC;
- Tenue de 5 comités internes de santé publique;
- Participation aux tables régionales santé publique (TRSP) et aux différents comités de coordination en santé publique (comité de coordination santé publique, comité jeunesse, comité de première ligne notamment);
- Contribution à la mise à jour du plan régional de santé publique et élaboration du plan opérationnel de la Clinique (cible juin 2023);
- Demande de rehaussement auprès de la direction régionale de santé publique (DRSP) pour supporter un poste de coordination de santé publique à la Clinique;
- Confirmation de deux rehaussements dans le cadre des environnements favorables à la santé et en immunisation.

Vaccination

- Campagne de vaccination COVID-19 4e dose du 28 avril au 20 mai dans les tours d'habitation (199 doses administrées par le CCSMTL et 66 doses par le SAD);
- Campagne de vaccination Influenza : 629 doses d'Influenza et 82 doses de pneumovax. Ces faibles statistiques de vaccination s'expliquent par des facteurs tels que la fatigue vaccinale, l'organisation tardive de la campagne dans le quartier, la vaccination (Influenza et COVID-19) aussi offerte par le CCSMTL à l'Église Saint-Charles, le manque de communication directe avec le fournisseur de vaccins de la DRSP;
- Vaccination scolaire : vaccination de 216 doses de 9 vaccins différents.

L'agrément

Agrément Canada a décerné le statut d'organisme « agréé » à la Clinique le 16 novembre 2022.

Ce statut a été octroyé à la suite de la visite supplémentaire qui s'est déroulée le 14 septembre 2022. La Clinique a alors répondu aux exigences de 57 critères sur les 61 en évaluation.



ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA

1. Signer la convention de financement de la Clinique avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et le CCSMTL

Durant cette dernière année, le groupe de travail responsable de la négociation de la convention de financement s'est assuré que la responsabilité de la Clinique envers la population de Pointe-Saint-Charles soit pleinement reconnue à travers la convention future. Le rôle du CCSMTL ainsi que les priorités de la Clinique ont également été mis au centre des discussions.

Voici les principales étapes :

- Octobre 2022 : envoi d'une lettre au ministre de la Santé et des services sociaux, M. Christian Dubé, afin de solliciter une rencontre dans l'objectif d'amener les discussions à un niveau politique. Échange avec le conseiller politique du ministre responsable des Services sociaux M. Lionel Carmant. Sans suite de la part du cabinet du ministre Dubé;
- Février 2023 : rencontre entre la Clinique et le CCSMTL pour s'assurer de la compréhension des demandes de la Clinique et de l'appui de ce dernier;
- Avril 2023 : rencontre avec le MSSS et le CCSMTL pour présentation des demandes de modifications à la convention de financement.

Le ministère s'est montré très ouvert et a accepté la grande majorité des demandes de la Clinique. Cette dernière version de la convention convient donc aux trois parties prenantes. Le groupe de travail de la Clinique validera le tout en mai 2023 et la convention devrait être signée d'ici l'été 2023.

2. Élaborer la planification stratégique 2023-2026 de la Clinique

La démarche de planification stratégique a débuté en juillet 2022 selon les quatre phases suivantes : analyse, consultation, animation et rédaction.

Un comité de pilotage, composé de professionnel-le-s de la Clinique et de membres du conseil d'administration, a été constitué. La Clinique a été accompagnée par un consultant externe afin d'assurer une méthodologie de qualité.

Les trois premières phases ont été complétées au cours de l'année. La Clinique a consulté l'ensemble des acteurs et actrices gravitant autour de la Clinique (membres, employé-e-s, partenaires, citoyens et citoyennes, etc.) afin de s'assurer d'une large participation à l'élaboration des futures orientations de la Clinique.

La planification stratégique sera présentée à l'assemblée générale du 21 juin 2023, après les étapes finales de rédaction et de validation par diverses instances de la Clinique.

3. Débuter la construction de la maison de naissance

La Clinique collabore avec les partenaires du CCSMTL dans la réalisation de ce projet. Le programme fonctionnel et technique (PFT) a été élaboré comme convenu au printemps 2022. Ce dernier a été soumis au MSSS pour approbation en juin 2022. Depuis cette date, le PFT est toujours en étude par le gouvernement. Un retour est attendu afin de poursuivre ce grand projet pour la Clinique et pour les familles.

Le lieu retenu pour la construction de la Maison de naissance est le terrain adjacent aux locaux du 500 avenue Ash, et le territoire desservi par les services de sage-femme est l'ensemble du Grand Sud-Ouest.

4. Renforcer la participation des cadres et administrateurs et administratrices de la Clinique à la journée d'intégration des employé-e-s

Lors de l'assemblée générale annuelle tenue le 15 juin 2022, la résolution suivante a été adoptée à l'unanimité :

Rendre obligatoire une formation pour l'ensemble des employé-e-s, cadres et membres du C.A. portant sur l'histoire, la mission, les valeurs et le projet de la Clinique, incluant la gestion citoyenne et participative.

Deux cadres ont participé à la journée d'intégration du personnel le 23 novembre 2022. Le dernier cadre n'ayant pas participé à cette journée sera inscrit à la session de l'automne 2023. Huit membres du CA ont participé à une demi-journée spéciale d'intégration et visite de quartier virtuelle le 24 avril 2023.

Pour la pérennité de cette action, il est prévu d'intégrer le format d'une demi-journée pour les administrateurs et administratrices dans la procédure d'accueil des membres du CA. Pour les cadres, en tant que personnel de la Clinique, la participation à cette journée d'intégration reste obligatoire.

Rapport financier 2022-2023

La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles présente les résultats des états financiers au 31 mars 2023.

Description des activités	2021-2022		2022-2023		note
	%	\$	%	\$	
Revenus					
Ministère de la Santé et des Services sociaux		11 334 486 \$		11 677 748 \$	1
Divers		15 974 \$		98 394 \$	
Total revenus		11 350 460 \$		11 776 142 \$	
Charges					
Projets réalisés dans le cadre du PCNP	0,13%	13 990 \$	0,11%	13 990 \$	
Développement, adaptation et intégration sociale	0,91%	99 643 \$	0,31%	37 575 \$	2
Maladies infectieuses	0,17%	19 018 \$	0,11%	13 084 \$	
Autres activités de santé publique	0,03%	3 000 \$	0,00%	0 \$	
Soutien au développement des communautés et à l'action intersectorielle	2,16%	235 232 \$	2,63%	322 645 \$	3
Services psychosociaux pour les JD et leur famille	5,77%	628 310 \$	6,05%	742 472 \$	4
Services ambulatoires de santé mentale en première ligne	6,45%	702 297 \$	6,26%	767 745 \$	
Pratique des sages-femmes	6,17%	672 143 \$	8,15%	999 809 \$	5
Administration des soins	0,74%	80 172 \$	1,65%	202 980 \$	6
Soins infirmiers à domicile	11,40%	1 242 068 \$	13,62%	1 670 677 \$	7
Services de santé courants	7,17%	780 840 \$	6,68%	819 688 \$	
Santé parentale et infantile	4,47%	486 498 \$	4,08%	500 587 \$	
Aide à domicile	8,99%	979 045 \$	7,68%	942 719 \$	9
Services dentaires préventifs	0,16%	17 965 \$	0,35%	43 035 \$	8
Services psychosociaux	6,44%	701 406 \$	6,13%	751 681 \$	
Santé scolaire	1,01%	110 425 \$	1,23%	150 448 \$	9
Audiologie et orthophonie	0,47%	50 925 \$	0,35%	42 825 \$	10
Soutien aux familles de personnes handicapées	1,58%	172 230 \$	1,38%	169 104 \$	
Nutrition	0,70%	76 703 \$	0,93%	114 180 \$	11
Gestion et soutien aux programmes	6,62%	720 662 \$	5,57%	683 008 \$	12
Ergothérapie et physiothérapie - MAD	2,05%	223 100 \$	2,10%	258 100 \$	13
Administration générale	14,27%	1 554 211 \$	14,52%	1 781 537 \$	
Informatique	2,20%	239 477 \$	1,95%	239 838 \$	
Déplacement des usagers	0,74%	80 996 \$	0,65%	80 070 \$	
Réception - archives - télécommunications	5,90%	643 163 \$	4,57%	560 193 \$	14
Entretien ménager	1,83%	199 286 \$	1,62%	198 487 \$	
Gestion des déchets biomédicaux	0,02%	1 749 \$	0,01%	1 495 \$	
Fonctionnement des installations	0,87%	94 437 \$	0,82%	100 773 \$	
Lutte à la pandémie et prêt de service		57 \$			
Entretien réparation parc immobilier - mobilier - équipement	0,60%	64 928 \$	0,49%	59 538 \$	
GRANDS TOTAUX	100,00%	10 893 976 \$	100,00%	12 268 283 \$	
Résultats = Surplus		456 484 \$		(492 141 \$)	

Rapport financier 2022-2023

Description des activités	2021-2022		2022-2023		note
	%	\$	%	\$	
Salaires		6 233 526 \$		6 938 335 \$	
Avantages sociaux		1 465 784 \$		1 859 227 \$	
		1 527 001 \$		1 759 753 \$	
Fournitures médicales et chirurgicales		172 185 \$		123 617 \$	
Autres		1 495 480 \$		1 587 351 \$	
Total des charges		10 893 976 \$		12 268 283 \$	
Fonds d'exploitation					
Solde du fonds (déficit accumulé)		1 258 456 \$		766 315 \$	

État financier et analyse des résultats des opérations (au 31 mars 2023)

Faits saillants

Le résultat de l'exercice financier pour l'année 2022-2023 démontre un **déficit de 492 141 \$**. Ce déficit vient diminuer le solde de fonds de la Clinique qui est maintenant équivalent à 766 315 \$.

Éléments clés à retenir:

- Les dépenses liées à la COVID-19 sont remboursées par le MSSS incluant des primes de rétention des infirmières;
- Pénurie de main d'œuvre importante dans plusieurs secteurs d'activités et recours à la main-d'œuvre indépendante (MOI) dans plusieurs services;
- Revenus exceptionnels du MSSS pour financer les dépassements budgétaires au service à domicile;
- Augmentation des salaires des employé-e-s et des cadres pour devenir concurrentiel au réseau de la santé.

Explication des écarts majeurs au niveau des dépenses réelles

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

Note 2 : Poste de psychoéducateur vacant.

Note 3 : Tous les 3 postes d'organiseurs communautaires ont été présents à 100 % pendant l'année.

Note 4 : Ajouts de postes en jeunesse.

Note 5 : Développement en 2022-2023, et de nombreuses heures supplémentaires.

Note 6 : Nouveau poste de conseillère en soins infirmiers et présence toute l'année de la DSI.

Note 7 : 4 305 heures de plus travaillées suite aux demandes de transfert de la clientèle vers la maison pour libérer les hôpitaux.

Note 8 : Services temporairement arrêtés pendant la pandémie en 2021-2022.

Note 9 : Poste vacant en 2021-2022 comblé.

Note 10 : Légère baisse des heures données à contrat en audiologie.

Note 11 : Diminution des activités de nutrition en période de pandémie 2021-2022.

Note 12 : Postes vacants d'adjoint-e-s administratif-ve-s.

Note 13 : Poste vacant en physiothérapie.

Note 14 : Postes vacants et fermeture 16h-20h.

Bilan statistique 2022-2023

Secteurs	Année financière 2021-2022		Année financière 2022-2023		Écart 2022-2023 vs 2021-2022	
	Usager-ère-s	Interventions	Usager-ère-s	Interventions	Nb	Nb
Services à domicile	1 046	29 006	996	26 847	-50	-2159
Services courants	2 293	5 902	2 437	6 399	144	497
Multiservices *	1 867	9 471	1 751	7 871	-116	-1 600
Total (sans médecins ni sages-femmes)	5 206	44 379	5 184	41 117	-22	-3 262
Total d'usager-ère-s distincts (sans médecins ni sages-femmes)	3 967		4 118		151	
Services de sage-femme **	105	51	151	83	46	32
Services médicaux	2 772	7 244	3 135	7 878	363	634
Total (avec médecins et sages-femmes)	8 083	51 674	8 470	49 078	387	-2 596
Demandes de services accueil psychosocial et liaison	1 074	1 596	961	1 453	-133	-143
Vaccination contre l'influenza	1 101	1 125	619	629	-482	-496
Autres vaccinations ***	978	2 913	845	2 552	-133	-361

* Inclut Enfance-famille, Jeunesse, Scolaire, Adulte-Santé mentale et Santé publique.

** Les données de 2021-2022 ont été modifiées, car elles incluait par erreur les données des services de sage-femme.

*** Les interventions correspondent au nombre d'accouchements.

**** N'inclut pas la vaccination contre la COVID-19.

Organigramme

Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

31 mars 2023

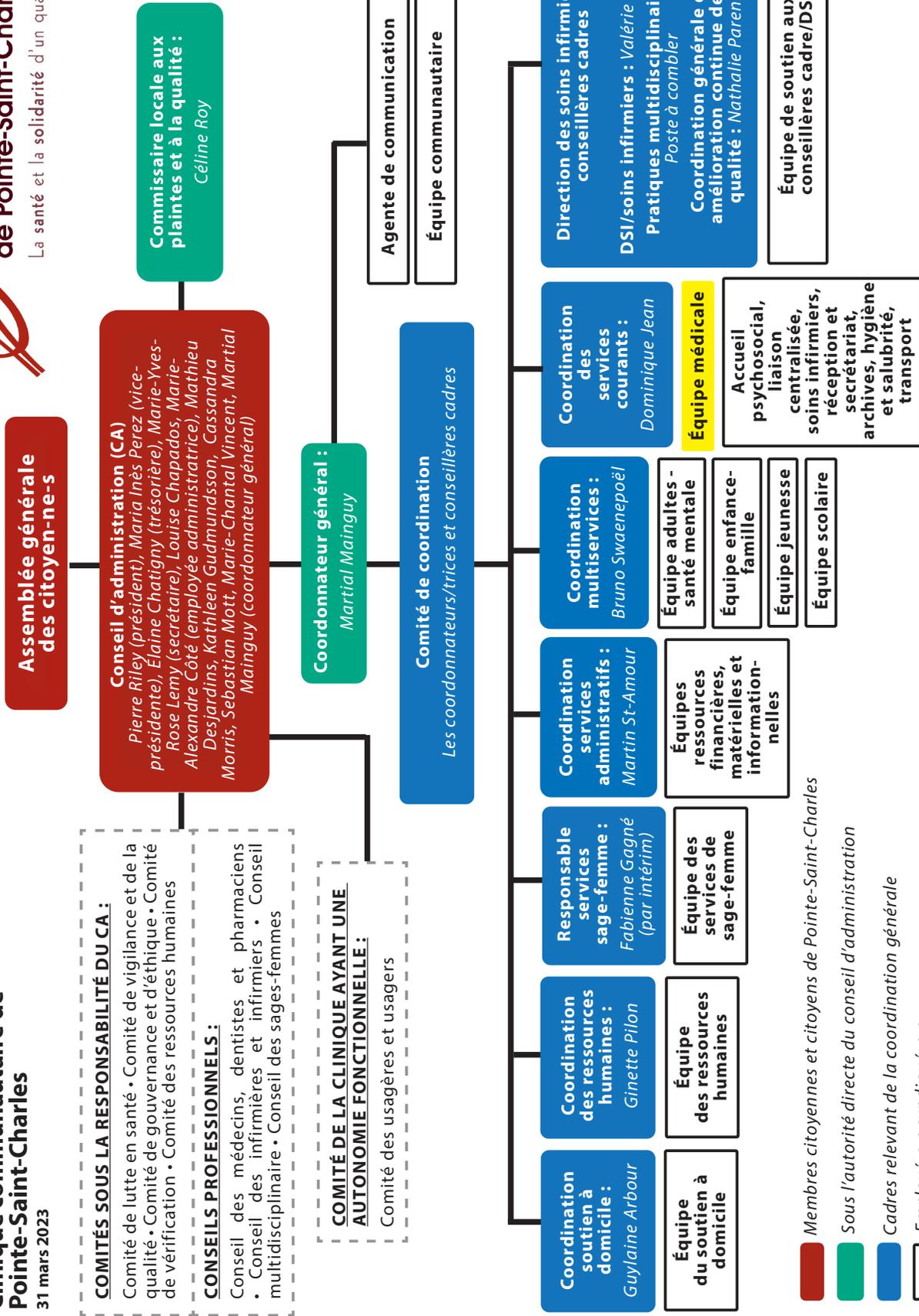


Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

La santé et la solidarité d'un quartier!

- **COMITÉS SOUS LA RESPONSABILITÉ DU CA :**
- Comité de lutte en santé • Comité de vigilance et de la qualité • Comité de gouvernance et d'éthique • Comité de vérification • Comité des ressources humaines
- **CONSEILS PROFESSIONNELS :**
- Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
- Conseil des infirmières et infirmiers • Conseil multidisciplinaire • Conseil des sages-femmes

- **COMITÉ DE LA CLINIQUE AYANT UNE AUTONOMIE FONCTIONNELLE :**
- Comité des usagers et usagers



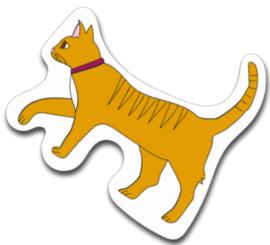
■ Membres citoyennes et citoyens de Pointe-Saint-Charles

■ Sous l'autorité directe du conseil d'administration

■ Cadres relevant de la coordination générale

□ Employé-e-s syndiqué-e-s

■ Médecins



Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

La santé et la solidarité d'un quartier!

