

## Rapport annuel citoyen

2024-2025



La Clinique en 2024-2025

Saint-Patrick

Augu

Sai

6000

Plus de

usagers et usagères rejoints par les services de la Clinique

Châteauguay |

Po

Grand

Près de

30%

de la population de Pointe-Saint-Charles <u>rejointe par</u> la Clinique

Plus de

55 500

interventions réalisées

2

Mullin

sites à Pointe-Saint-Charles

Un milieu de travail interdisciplinaire pour

**130** 

employé · e · s

Plus de

**250** 

membres

Place D

**Parc Leber** 

Rapport annuel citoyen 2024-2025

Reading

# Table des matières

- Mot du président du CA et du directeur général
- 6 À propos
- 8 L'année en chiffres
- Le conseil d'administration
- 11 Les grands travaux de l'année
- 2 Participation citoyenne





- Bilan du Comité de lutte en santé
- Priorités du Comité des usagers et des usagères
- 16 Collaboration locale
- Projets phares de l'année
- **22** Finances
- 24 Les défis

# Mot du président du CA et du directeur général

La santé ne se limite pas à l'absence de maladie — elle repose sur plusieurs facteurs : des conditions de vie décentes, un accès à des services de qualité, et une solidarité réelle et active entre les citoyens et les citoyennes, les professionnel·le·s et les institutions.

Cette année, tout particulièrement, la Clinique cherche à réaffirmer son engagement envers un modèle de santé communautaire. Ce présent rapport annuel met en lumière notre volonté de rendre des services de santé qui soient les plus accessibles possible, malgré un contexte plutôt difficile. Il présente aussi les diverses actions réalisées pour renouveler nos pratiques.

Mettre à jour notre modèle de santé communautaire implique nécessairement de bien comprendre les grandes transformations sociales, économiques et démographiques de notre quartier et de notre époque. Cela nous pousse aussi à miser sur une approche intégrée, préventive et inclusive de la santé. À la Clinique, nous croyons fermement que la participation citoyenne doit être au cœur de cette démarche.

Il nous paraît évident que les personnes qui utilisent nos services détiennent un savoir essentiel pour contribuer à la qualité de nos services. C'est pourquoi la Clinique a mis sur pied cette année différents projets usagers-partenaires afin d'impliquer nos usagers et usagères dans l'amélioration continue de nos services.

Afin d'assurer le dynamisme de la participation citoyenne des prochaines années, nous avons beaucoup réfléchi à des stratégies pour mobiliser nos membres, nos usagers et usagères, ainsi que les résidents et résidentes de Pointe-Saint-Charles.



Pierre Riley
Président



Martial Mainguy
Directeur général

Préserver la collaboration et l'engagement qui sont au cœur du modèle de la Clinique implique qu'elle s'adapte constamment aux changements dans le quartier, dans un contexte plus large de multiplication des crises, sociales et environnementales.

D'ailleurs, notre profond ancrage communautaire va clairement à l'encontre des orientations du gouvernement. Depuis le 1er décembre 2024, Santé Québec a pris le contrôle du système de santé et de services sociaux de la province, devenant par le fait même l'unique employeur de près de 330 000 employé · e · s des établissements publics du réseau de la santé. Il est clair que l'on cherche à centraliser le réseau et lui appliquer une gouvernance unique. La Clinique, par son statut d'établissement privé conventionné, reste autonome et indépendante de Santé Québec. Soyez assuré · e · s que nous continuerons toujours de militer pour un système de santé public, décentralisé, local et dans lequel les citoyens et les citoyennes sont au cœur du processus démocratique.

Malgré les contraintes budgétaires et le contexte politique d'austérité, nous choisissons de voir cette période comme un moment propice pour renforcer nos liens avec la population, nos partenariats, et notre capacité collective à construire un système de santé plus équitable, plus humain et durable.

Nous à tenons remercier chaleureusement nos membres, nos partenaires communautaires, notre personnel et les citoyennes et citoyens qui, chaque jour, participent activement à faire vivre mission. Ensemble. notre continuons à bâtir un modèle de santé communautaire à la hauteur de nos ambitions!



Le Conseil d'administration 2024-2025 (de gauche à droite : Louise Chapados, Isabelle Marcotte, Marie-Yves-Rose Lemy (secrétaire), Émilie Corbeil, Denis Charron (trésorier), Marie-Chantal Vincent (vice-présidente), Pierre Riley (président), Martial Mainguy (directeur général de la Clinique), Gilles Gagné (employé administrateur).

# À propos

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 le seul organisme à gouvernance citoyenne au Québec, dont les membres sont des citoyennes et citoyens du quartier, à offrir les services de CLSC de première ligne.

Au coeur de ces orientations se trouve une conviction fondamentale : la santé est un droit essentiel et collectif non négociable.

#### **MISSION**

Promouvoir la pleine santé
de la communauté de
Pointe-Saint-Charles en
offrant des services de
santé et des services
sociaux accessibles et de
qualité, en misant sur la
prévention et la défense des
droits, et en favorisant
l'engagement citoyen et
l'inclusion.



#### **VISION**

Être une référence en matière de santé communautaire au Québec et un modèle inspirant à travers le monde.

#### **NOS VALEURS**

#### **RESPECT**

Des personnes et de leur singularité

#### **COLLABORATION**

Travailler en collaboration avec les divers acteurs et actrices

#### **ENGAGEMENT**

Défense des droits et lutte en santé

#### **EXCELLENCE**

Meilleures pratiques en santé communautaire

#### ÉCO-RESPONSABILITÉ

Respect de l'environnement physique, social et économique

#### **NOTRE OFFRE DE SERVICE**

#### SOINS MÉDICAUX ET INFIRMIERS COURANTS

Avec ou sans rendez-vous | santé des femmes

#### **SERVICES DE SAGE-FEMME**

Suivis de maternité complets, avec priorisation envers la clientèle en contexte de vulnérabilité

#### **SOUTIEN À DOMICILE**

Soins infirmiers, psychosociaux et d'aide à domicile | soins palliatifs et de fin de vie | ergothérapie | physiothérapie | nutrition

#### **SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES**

Enfance-famille / jeunesse / adultes

Accueil psychosocial | services psychosociaux
et infirmiers | ergothérapie | orthophonie |
psychologie | psycho-éducation | nutrition

#### **SERVICES EN MILIEU SCOLAIRE**

Services psychosociaux | infirmière scolaire | hygiène dentaire | vaccination | promotion et prévention

#### **ACTIVITÉS DE SANTÉ PUBLIQUE**

Vaccination | dépistage | ITSS | etc.

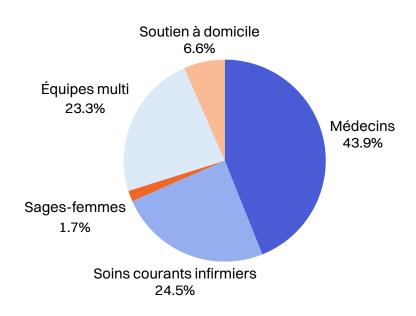
#### **DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE**

Soutien aux projets citoyens | organisation collective

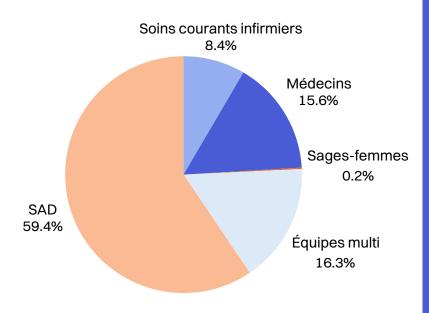
# L'année en chiffres

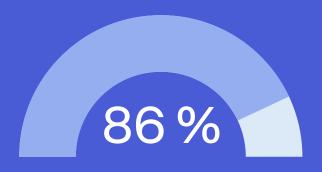
	Nombre d'usagères et d'usagers distincts			Nombre d'interventions			
	2023-2024	2024-2025		2023-2024	2024-2025		
Équipe médicale	2 642	3 337	•	6 456	8 674	1	
Services courants	2 102	1 861	•	5 787	4 688	•	
Équipes multi	1 586	1 768	•	7 788	9 064	1	
Soutien à domicile	521	499	•	29 525	33 024	1	
Services de sage-femme	138	130	•	84	102	1	

## Répartition des usagers et usagères par service 2024-2025

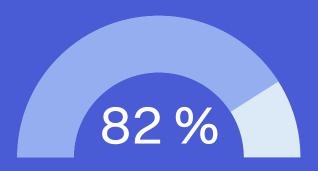


## Répartition des interventions par service 2024-2025

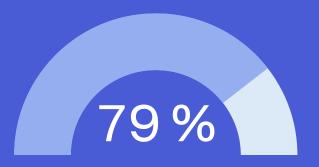




Taux de satisfaction des usagers et usagères



Taux de satisfaction du personnel de la Clinique selon le dernier sondage PULSE (décembre 2024)



Taux de rétention du personnel de la Clinique

## Le conseil d'administration



Louise Chapados

Administratrice



Denis Charron **Trésorier** 



Émilie Corbeil

Administratrice



Kevin Duguay **Administrateur** 



Marie-Yves-Rose Lamy
Secrétaire



Isabelle Marcotte

Administratrice



Marie-Chantal Vincent **Vice-présidente** 



Gilles Gagné Employé administrateur



Participation entre septembre 2024 et juin 2025



#### LES COMITÉS DU CA

- Comité de vérification
- Comité des ressources humaines
- Comité de gouvernance et d'éthique
- Comité de vigilance et de la qualité
- Comité de lutte en santé

## Les grands travaux de l'année

## Formation et développement des membres du conseil d'administration

Le conseil d'administration a mis à jour son programme d'accueil et de formation des membres. Deux formations clefs ont été données cette dernière année touchant notamment à la saine gouvernance et l'éthique.

#### Agrément et qualité des services

Les membres du conseil d'administration sont garants et garantes de l'atteinte et du maintien de la conformité aux critères d'Agrément Canada en vue de la visite d'évaluation qui aura lieu en septembre 2026. La qualité et l'accès aux services de la Clinique font partie des priorités du conseil d'administration.

#### Contraintes financières et revendications

Les membres du conseil d'administration ont la responsabilité de s'assurer de la saine gestion financière de la Clinique, tout en assurant l'accès aux services et le respect de notre modèle communautaire. Dans le contexte d'austérité dans lequel se trouve l'ensemble du réseau de la santé, le CA et l'équipe de direction ont multiplié les démarches de revendications auprès du ministère et de Santé Québec pour obtenir les financements à la hauteur de nos obligations et de nos services offerts. Il reste encore du chemin à faire pour nous assurer d'un équilibre pérenne de la situation financière.

#### Amélioration de l'accès aux services médicaux et évaluation du programme GMF

L'accès aux services médicaux ressort comme la préoccupation principale des usagers et usagères, ainsi que des membres de la Clinique. Augmenter notre capacité d'accès aux services médicaux est soumis à plusieurs contraintes : nombre de médecins disponibles, capacité financière pour les services supports, administratifs et matériels. Depuis l'automne 2024, le conseil d'administration et le conseil des médecins de la Clinique évaluent la faisabilité d'intégrer le programme GMF au sein de la Clinique en vue d'augmenter notre capacité à répondre aux demandes croissantes de la population de Pointe-Saint-Charles en priorité, tout en respectant notre modèle communautaire.

## Participation citoyenne



Depuis toujours, la participation citoyenne est au cœur du projet de la Clinique.

Afin de mobiliser ses membres et d'assurer la participation des usagers et des usagères, la Clinique a mis à jour sa stratégie d'implication des citoyens et citoyennes.

La Clinique a réalisé différentes actions impliquant les citoyens et citoyennes au cours de l'année 2024-2025.

#### Fête portes ouvertes

Après quelques années de pause, c'était le retour d'une grande fête pour célébrer la rentrée! Le 19 septembre, environ 80 personnes, adultes et enfants, se sont réunies pour visiter les locaux de la Clinique et en apprendre davantage sur ses services et comités. L'ambiance était à la fête avec musique, jeux gonflables et maquillage.



#### Allocations canadienne pour enfants

Les revendications pour que l'on cesse de retirer l'Allocation canadienne pour enfants (ACE) aux parents dont les enfants sont à la charge temporaire des centres jeunesse ont été adoptées comme enjeu prioritaire en AGA 2024. Nous avons fait un communiqué de presse, créé un visuel, recruté des parents pour le comité citoyen, développé un réseau d'allié · e · s, relancé le ministre Carmant et fait une demande d'accès à l'information.

## Bilan du Comité de lutte en santé

Espace militant de participation citoyenne, le Comité de lutte en santé défend le droit à la santé et fait la promotion d'un système de santé public, universel et accessible.

Voici le bilan des action du comité pour l'année 2024-2025.

## Conférence de presse du 5 février 2025

En marge des audiences publiques sur le projet de loi 83, le Comité a tenu une conférence de presse pour faire valoir nos solutions concrètes face à six constats alarmants de l'incursion du privé en santé.

#### **Partenaires**

Consolidation de nos liens avec nos partenaires nationaux.



Il y a eu 10 rencontres au cours de l'année 2024-2025

#### Les dossiers du comité

Le Comité a complètement révisé les dossiers sur lesquels il souhaite travailler. Le Comité a gardé certains dossiers, tandis qu'il a précisé ses demandes et revendications pour d'autres. Finalement, de nouveaux dossiers ont été ajoutés.

Voici la liste des dossiers sur lesquels le Comité compte travailler cette année :

- · soins dentaires
- soins de la vue
- · santé mentale des jeunes
- aîné · e · s en perte d'autonomie
- incursion du secteur privé dans les soins de santé

Le comité est composé de 13 citoyens et citoyennes, dont 3 membres du conseil d'administration

## **Grand rassemblement** *Le privé, tout sauf santé*

Participation à titre de panelistes au grand rassemblement *Le privé*, tout sauf santé.

#### Visibilité

Présentation du comité et de ses dossiers auprès de différents partenaires dans le quartier et hors quartier.

# Priorités du Comité des usagers et des usagères



Le comité des usagers est le gardien des droits des usagers et des usagères. Il s'assure que les usagers et les usagères soient traité · e · s dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Voici leurs priorités pour l'année.



#### Rampe d'accès non-conforme

La rampe d'accès non conforme du point de service de la rue Ash demeure un enjeu majeur de discrimination envers les usagers et usagères en situation de handicap. Bien que nous sommes ravi·e·s d'apprendre à la fin mai 2024 que le projet de réfection de la rampe ira de l'avant, les travaux ne sont toujours pas amorcés.

#### Réponse du conseil d'administration

Le projet de mise aux normes de la rampe d'accès est étroitement lié à d'autres travaux essentiels sur la structure du bâtiment et l'entrée principale, qui doivent être réalisés dans un ordre précis. En novembre 2024, des travaux majeurs ont été réalisés pour colmater des fuites au niveau de l'entrée principale, une intervention nécessaire avant de pouvoir procéder à la mise aux normes de la rampe. En février 2025, un plan préliminaire a été présenté, élaboré. Toutefois, suite aux suggestions de notre ergothérapeute et d'un usager partenaire, nous avons exploré une nouvelle option : une rampe d'accès qui donnerait directement sur l'avenue Ash, offrant ainsi une entrée unique et plus fluide. Un nouveau plan modifié a été soumis par notre architecte. Nous prévoyons effectuer les travaux nécessaires durant l'été et l'automne 2025.

#### Système de téléphonie

Plusieurs usagers et usagères ont exprimé leur insatisfaction face à un cycle sans fin d'appels manqués et de messages laissés sans réponse immédiate, entraînant un manque de cohérence dans l'accès aux services médicaux.



#### Réponse du conseil d'administration

Depuis décembre 2024, un comité d'accès, qui inclut une usagère partenaire, travaille à moderniser le système de prise de rendez-vous, incluant la téléphonie. Le déploiement d'un nouveau système téléphonique est prévu dès le 6 juin 2025, avec l'objectif de répondre à tous les appels pendant les heures d'ouverture. Une phase de test de juin à septembre 2025 permettra d'ajuster les procédures. Le nouveau système intégrera des outils de suivi en temps réel (volume d'appels, délais d'attente, etc.) pour améliorer la réactivité de notre équipe. À l'automne, nous évaluerons la possibilité d'un sondage de satisfaction post-appel pour nourrir notre démarche d'amélioration continue.



## Services de prise de sang et de dépistage d'ITSS à la Clinique

Suite à des ratés dans le changement de laboratoire et de procédures, les usagères et usagers se sont retrouvés sans ces services, et les employé · e · s n'ont pas été en mesure de bien les rediriger. Ces services sont essentiels et demeurent un enjeu prioritaire pour l'accès aux services dans le quartier.

#### Réponse du conseil d'administration

Les services de prise de sang et de dépistage d'ITSS sont essentiels, et nous partageons l'objectif de rétablir un accès complet et de qualité dans les plus brefs délais. Malheureusement, en raison de décisions provinciales et de la transition vers un nouveau système numérique externe à la Clinique, nous avons dû suspendre une grande partie de nos services de prélèvements depuis octobre 2024. Il s'agit d'un enjeu logistique et informatique hors de notre contrôle direct. Depuis, nous travaillons activement avec le bureau de la PDG du CIUSSS du Centre-Sud ainsi qu'avec les directions concernées du CHUM afin de prioriser notre dossier. Nous visons un retour à la normale d'ici la fin juin 2025.

## Collaboration locale

Depuis toujours, la Clinique est solidement ancrée dans son milieu et travaille étroitement avec les groupes du quartier afin d'avoir un impact sur les déterminants de la santé et améliorer les conditions de vie des résidents et résidentes de Pointe-Saint-Charles.

#### **Itinérance**

L'itinérance a explosé dans le quartier. L'équipe communautaire de la Clinique et Action-Gardien coordonnent les efforts locaux pour aborder cet enjeu. Nous participons au Comité Précaires Sud-Ouest/Verdun. Nous participons aussi à la réflexion et la prise de position, ainsi qu'à la rédaction d'un mémoire pour consultation à l'OCPM. Un événement de solidarité a permis de recueillir des vêtements et articles d'hygiène. Une "réponse locale" de services est mise en place avec plusieurs groupes du quartier (Madame Prend Congé, Carrefour d'éducation populaire, Centre des aînés, Bâtiment 7, Action-Gardien, Partageons l'espoir, St. Columba House, TRAC, etc.). Cet enjeu est prioritaire pour la Clinique.

#### **Secteur Bridge-Bonaventure**

La Clinique s'implique depuis longtemps dans l'effort d'influence sur l'aménagement urbain et le logement, notamment pour ce secteur d'avenir. Cette année a été marquée par de la mobilisation locale (assemblées publiques, manifestations) mais surtout par des représentations auprès de la direction de l'urbanisme de la ville de Montréal et les élu·e·s de l'arrondissement pour garantir que notre vision locale soit prise en compte.





#### **Point commun**

Nous avons participé dans la création de Point Commun, un OBNL de développement immobilier qui va construire, posséder et gérer des centaines de logements sociaux et communautaire dans le quartier, pour qu'on puisse loger les gens sans les ruiner! La Clinique est au cœur de cette initiative et délègue une organisatrice communautaire sur le Conseil d'administration.

#### Aîné · e · s

Nous avons actualisé des pratiques de promotion de la qualité de vie et de la santé pendant la vieillesse. Cette année, la Clinique a démarré une mise à jour de son programme *Entour'âge*, qui vise à dépister la perte d'autonomie chez les ainé · e · s et intervenir de manière précoce.

## Ateliers de validation au Carrefour d'éducation populaire

Nous avons poursuivi les ateliers de validation avec les participants et participantes en alphabétisation du Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles.

Ces ateliers servent à vérifier que les feuillets de la Clinique soient écrits dans un langage simple afin d'augmenter l'accessibilité de la Clinique.



# Projets phares de l'année

#### La Clinique et la recherche

La Clinique a participé activement cette année à différents projets de recherche afin de faire connaitre la force de notre modèle communautaire et citoyen.

#### **AXE 1**

### LA CLINIQUE **COMME RÉFÉRENCE :**

Mise à jour du modèle de santé communautaire

Devenir une organisation plus agile et efficace

Affirmer le modèle de gouvernance citoyenne

Être précurseur des meilleures pratiques en santé communautaire

#### Lancement des projets usagers-partenaires

La Clinique a lancé son premier appel de projets avec des usagers et usagères partenaires. Ces projets visent à tirer profit de l'expérience et du point de vue des usagers et usagères afin d'améliorer nos soins et services.

Cinq initiatives ont vu le jour cette année, portant sur l'accès téléphonique, le groupe d'entraide sur l'anxiété, le code d'éthique, l'accompagnement des personnes enceintes immigrantes et l'amélioration des services en déficiences intellectuelles et physiques. La Clinique remercie chaleureusement les usagers et usagères partenaires pour leur précieux engagement.

La nouvelle rampe d'accès verra le jour à l'automne 2025. Une consultation a eu lieu pour nous assurer d'une vue d'ensemble des besoins et des recommandations concernant l'accessibilité physique à la Clinique. Les recommandations de l'usager partenaire a permis de changer l'orientation première du projet.

Un comité d'accès, incluant une usagère partenaire, a travaillé à moderniser notre système de prise de rendezvous et notre système téléphonique.

#### AXE 3

### LA CLINIQUE, ENSEMBLE:

Participation et implication

Favoriser la participation des usagers et des usagères dans un modèle de partenariat

Offrir un milieu de travail stimulant qui priorise le développement des compétences et talents des employé · e · s

> Impliquer les citoyens et les citoyennes sur les enjeux de santé

#### Création des Rendez-vous de santé communautaire

Au cours de cette dernière année, nous avons imaginé un moment récurrent de rencontres, d'informations et d'échanges pour nos membres, nos usagers et usagères, et les résidentes et résidents du quartier. L'objectif est de créer un carrefour informel à l'intérieur des murs de la Clinique en proposant trois Rendezvous par année. Restez à l'affût pour le prochain rendez-vous, qui devrait avoir lieu à l'automne 2025!

#### Archives de la Clinique

Un partenariat avec le Service aux collectivités de l'UQAM a permis d'embaucher une étudiante, surpervisée par l'équipe de planification et de développement communautaire, pour travailler sur l'organisation des archives de la Clinique. Des disquettes des années 1989 à 2001 ont été transférées vers un autre support électronique et les documents classés. Nous avons privilégié d'embaucher une étudiante a statut précaire afin de lui offrir une bonne source de revenus. Il est important pour nous de bien conserver nos archives afin de ne pas oublier qui nous sommes!





#### Efforts de recrutement

L'équipe RH s'est rendue au Salon de l'emploi organisé par la Faculté de médecine et des sciences de la santé de l'université de Sherbrooke afin de faire connaître les services de notre Clinique auprès des futurs professionnel·le·s de la santé, mais également pour tisser des liens au niveau académique.

La Clinique a également été présente au Salon de l'Emploi de Montréal, ce qui nous a permis de nous faire connaitre auprès du grand public et de répondre aux questions des candidats et candidates. Ce type d'initiative est appelé a se développer dans les mois et années a venir dans des fins de recrutement, afin de toucher le vivier de finissants directement en sortie d'école.

#### Ateliers de groupe pour les aîné · e · s

- Réalisation de deux ateliers de prévention et de sensibilisation sur les thèmes de l'intimidation et de la fraude, en collaboration avec le Comité aîné · e · s du quartier. Les ateliers ont rejoint plus de 90 personnes et ont été offerts dans 8 milieux aîné · e · s du quartier.
- Réalisation de trois ateliers de prévention de risque de chute (programme PIED), offerts à près de 50 personnes cette année.

### À la Clinique, on vaccine!

Encore une fois, notre campagne de vaccination a été un franc succès!

Influenza: 1285 doses COVID-19: 1127 doses Pneumocoque: 170 doses

### AXE 2

## LA CLINIQUE DANS SON QUARTIER :

Des services qui répondent aux besoins de la population

Accroître l'accès aux services avec une approche inclusive

Accroître les activités de prévention et de promotion de la santé

Actualiser les pratiques d'intervention

Renforcer la culture d'amélioration continue de la qualité des services

#### Première politique Équité, diversité, inclusion (EDI)

Après plus d'un an de travail, la première politique Équité, diversité, inclusion (EDI) est en voie d'être adoptée par le conseil d'administration. Le Comité EDI débute la phase de diffusion et d'information, et est en train d'élaborer de façon participative son premier plan d'action visant à rendre l'environnement de la Clinique plus respectueux et inclusif, tant pour les usagers et usagères, les membres, les bénévoles que les employé · e · s.

#### Ateliers de portage et de massage pour bébés

Cette nouvelle offre d'ateliers a été un succès auprès des familles accompagnées. Au total, 20 parents et 17 bébés ont bénéficié des ateliers de massage et 15 familles ont pu profiter des ateliers sur le portage.

Les sages-femmes offrent également des cours prénataux à toutes les familles qu'elles accompagnent pour se préparer à l'arrivée de leur nourrisson. Chaque famille bénéficie de quatre ateliers de préparation à la naissance, en plus du suivi personnalisé et de proximité offert par l'équipe sage-femme.

#### Cheminement des demandes

Le cheminement des demandes à la Clinique permet d'orienter rapidement chaque personne vers le service le plus adapté à ses besoins. Depuis janvier 2023, un comité dédié a été mis en place améliorer la fluidité cheminement des demandes pour chacun des services programmes de la Clinique. De nouvelles procédures de travail ont émergé de ces travaux et sont présentement mises à l'essai. Le comité devra s'assurer que les nouvelles façons de faire améliorent véritablement l'accès vers nos soins et services ainsi que l'expérience des usagers et usagères à la Clinique.

## Travaux sur le renouvellement de l'approche communautaire

Une large réflexion est menée de façon collaborative au sein de la direction multidisciplinaire sur notre approche communautaire et son application. De nouveaux projets de prévention ont émergé pour répondre aux besoins exprimés par les organismes et la communauté.

- Ateliers d'information donnés sur l'accessibilité aux soins et services de la clinique et du réseau de la santé pour deux organismes communautaires.
- Ateliers de sensibilisation offerts à la Clinique sur l'anxiété et l'accès aux services de santé mentale.
- Début de collaboration avec le YMCA pour offrir des séances d'information et faciliter l'accessibilité aux services de la Clinique pour les jeunes et les équipes du YMCA.

#### La Clinique certifiée IAB (Initiative amie des bébés)

En 2024-2025, nous notons une augmentation du taux d'allaitement exclusif de la population passant à 75% des familles pour le territoire de Pointe-Saint-Charles.

Le taux d'allaitement total (exclusif et non exclusif) dans le quartier se maintient élevé à 93,8% des familles.

La certification IAB d'un établissement offrant des services en périnatalité est effectuée sur la base de critères portant notamment sur :

- la formation du personnel
- la qualité de l'enseignement fait aux parents
- le contrôle de la publicité sur les préparations commerciales pour nourrisson
- l'organisation des soins aux mères et aux nouveau-nés

Au Québec, la certification peut être accordée aux hôpitaux, aux maisons des naissances et aux CLSC.

## **Finances**

Description des activités		2023-2024		l-2025	
	%	\$	%	\$	note
Davianua					
Revenus		13 237 253 \$		12 11E 017 ¢	
Ministère de la Santé et des Services sociaux		·		13 115 917 \$	
Divers		121 684 \$		135 472 \$	
Total revenus		13 358 937 \$		13 251 389 \$	
Charges					
Projets réalisés dans le cadre du PCNP	0,11%	13 990 \$	0,10%	13 990 \$	
Développement, adaptation et intégration sociale	0,19%	24 061 \$	0,17%	23 462 \$	
Maladies infectieuses	0,17%	21 665 \$	0,32%	44 993 \$	1
Autres activités de santé publique	0,00%	0\$	0,04%	5 747 \$	
Soutien au développement des communautés et à l'action intersectorielle	2,35%	298 767 \$	2,28%	316 784 \$	
Services psychosociaux pour les JD et leur famille	6,22%	790 767 \$	5,82%	806 912 \$	
Services ambulatoires de santé mentale en première ligne	6,01%	764 660 \$	5,86%	812 246 \$	
Pratique des sages-femmes	9,12%	1 159 381 \$	10,32%	1 431 400 \$	2
Administration des soins	1,90%	241 772 \$	2,27%	315 142 \$	3
Soins infirmiers à domicile	11,15%	1 418 056 \$	11,87%	1 646 183 \$	4
Services de santé courants	6,41%	815 570 \$	5,26%	728 975 \$	5
Santé parentale et infantile	3,12%	397 038 \$	2,80%	388 744 \$	6
Aide à domicile	10,90%	1 386 206 \$	9,31%	1 290 548 \$	J
Services dentaires préventifs	0,54%	68 933 \$	0,57%	78 620 \$	7
Services psychosociaux	4,51%	573 486 \$	3,71%	514 945 \$	8
Santé scolaire	1,28%	163 374 \$	0,44%	61 163 \$	7
Laboratoire	0,00%	0 \$	0,07%	9 255 \$	,
Accueil, analyse, orient. et ref	2,18%	277 492 \$	2,98%	413 046 \$	9
Audiologie et orthophonie	0,38%	48 500 \$	0,42%	58 388 \$	10
Soutien aux familles de personnes handicapées	0,72%	91 603 \$	1,06%	147 028 \$	11
Nutrition	0,65%	82 564 \$	1,09%	150 767 \$	12
Gestion et soutien aux programmes	4,31%	548 219 \$	5,97%	828 197 \$	13
Ergothérapie et physiothérapie - MAD	2,32%	294 358 \$	3,04%	421 923 \$	13
Administration générale	15,48%	1 968 535 \$	14,73%	2 042 383 \$	
Informatique	1,73%	220 114 \$	1,88%	260 187 \$	
Déplacement des usagers	0,74%	94 313 \$	0,68%	94 010 \$	
Réception - archives - télécommunications	4,97%	632 352 \$	4,45%	617 590 \$	
Entretien ménager	1,64%	208 548 \$	1,36%	188 430 \$	14
Gestion des déchêts biomédicaux	0,01%	850 \$	0,01%	1 975 \$	
Fonctionnement des installations	0,68%	85 950 \$	0,76%	105 878 \$	15
Lutte à la pandémie et prêt de service	0,26%	33 283 \$	0,35%	48 347 \$	
Entretien réparation parc immobilier - mobilier - équipement					16
	100,00%	12 714 703 \$	100,00%	13 867 258 \$	
GRANDS TOTAUX		644 234 \$			
Résultats = Surplus		7 517 551 \$		(615 869 \$)	
		1 964 270 \$		···	
Salaires		1 432 153 \$		7 966 713 \$	
Avantages sociaux		162 545 \$		2 212 992 \$	
charges sociales		1 638 184 \$		1 469 735 \$	
Fournitures médicales et chirurgicales		12 714 703 \$		160 303 \$	
Autres		12 / 14 / 03 3		2 057 515 \$	
Total des charges				13 867 258 \$	
Fonds d'exploitation					
Solde du fonds (déficit accumulé)		1 410 549 \$		794 680 \$	
שיים של היים למבוונוג מנגעווועוב)		J J .J y		.51000 9	

#### ÉTAT FINANCIER ET ANALYSE DES RÉSULTATS DES OPÉRATIONS (AU 31 MARS 2025)

#### **Faits saillants**

Le budget annuel approuvé par la CA pour l'année 2024-2025 présentait un **déficit de 587 519 \$** pour l'année en cours. Nous terminons l'année avec un déficit un peu plus élevé de 615 869 \$. Le solde du fonds qui était de 1 410 549 \$ est maintenant à 794 680 \$.

#### Éléments clés à retenir

- Les efforts de représentation visant à obtenir le remboursement de certains frais pour les sagesfemmes ont porté fruit. Il reste à voir si ces remboursements seront récurrents.
- Encore cette année, nous recevons du financement lié aux années antérieures, notamment un remboursement COVID, des ajustements au taux d'indexation, ainsi que des développements annoncés dans les années passées, versés en sus du budget initial.
- La main-d'œuvre indépendante demeure aussi élevée que l'an passé, avec une légère diminution, passant de 823 506 \$ à 801 982 \$. Bien que certains services, comme ceux des travailleuses sociales/travailleurs sociaux et des auxiliaires familiaux ales, se soient grandement améliorés, c'est au niveau des infirmières que l'utilisation a augmenté.
- Le temps supplémentaire a également légèrement augmenté, passant de 279 046 \$ à 319 177 \$
   (+14 %), principalement dans les secteurs de l'approvisionnement, de l'informatique et de l'aide à
   domicile.
- Les vacances sont prises du 1er juin au 31 mai, tandis que l'année financière s'étend du 1er avril au 31 mars. Cette différence a entraîné une variation budgétaire, se traduisant par un déficit de 238 128 \$.

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

- Note 1: Plus de personnel d'agence et temps supplémentaire pour effectuer la vaccination
- **Note 2:** Ajout d'un poste de sage-femme et d'un demi poste d'aide natale et augmentation des conditions salariales (primes)
- Note 3: Nouvelle structure administrative suite à la planification stratégique
- Note 4: Augmentation significative de l'utilisation de la main d'œuvre indépendante
- Note 5: Postes vacants soins infirmiers
- Note 6: Diminution du recours à la main d'œuvre indépendante
- Note 7: Réorganisation des services psychosociaux avec augmentation des services
- Note 8: Poste vacant non comblé
- Note 9: Augmentation du financement octroyé aux familles selon des critères définis
- Note 10: Augmentation significative des heures travaillées en nutrition 804 heures à 1 582 heures
- Note 11: Nouvelle structure administrative et postes vacants en 2023-2024 comblés en 2024-2025
- Note 12: Augmentation des heures de services en physiothérapie et ergothérapie
- Note 13: Temps supplémentaire liés aux dossiers anti-virus et Windows 11
- **Note 14 :** Augmentation des heures travaillés mais diminution du recours à la main d'œuvre indépendante et aucun gros achat d'équipement cette année
- Note 15: Achat d'une centrifugeuse
- Note 16: Augmentation des dépenses liées à l'entretien du bâtiment

## Les défis

Comme le reste du réseau de la santé, la Clinique est actuellement confrontée à plusieurs défis qui impactent son fonctionnement quotidien et sa capacité à offrir des soins de qualité. Voici les principales problématiques avec lesquelles la Clinique doit composer.

#### Santé Québec et les contraintes financières

Une relation qui reste à clarifier avec ce nouvel organisme

Le réseau de la santé et des services sociaux vit depuis plusieurs mois des compressions budgétaires majeures. La Clinique est touchée par ce contexte à plusieurs égards, en gardant toutefois son autonomie de gestion de ses priorités. La Clinique travaille à définir les lignes de collaboration avec ce nouvel acteur, et à se positionner politiquement pour s'assurer que son modèle unique soit reconnu et valorisé.

#### **Sages-femmes**

Absence de lieu de naissance local et partenariat difficile

Les services de sage-femme de la Clinique restent sans espace dédié de naissance depuis son ouverture en 2019. Le financement pour le projet de maison de naissance à Pointe-Saint-Charles n'a pas été priorisé au PQI en 2024. Cette situation met à risque notre offre de service locale et nos équipes sage-femme. Notre collaboration établie en 2020 avec la Maison de naissance du Lac Saint-Louis à Pointe-Claire prendra fin en juin 2025, date à partir de laquelle nous ne pourrons plus utiliser leurs chambres de naissance. Il est donc urgent pour la Clinique de développer un projet d'espace de naissance local, adapté à la réalité de notre clientèle.



#### Services aux jeunes / Clinique jeunesse

Des enjeux de main d'œuvre entraînent des ruptures de service

Nous avons de la difficulté à recruter une infirmière pour les services de la Clinique jeunesse en santé sexuelle, entrainant une diminution significative de l'offre de service pour les jeunes. En attendant, des ateliers de sensibilisation sur les relations amoureuses auprès des jeunes du quartier seront offerts par deux professionnelles de la Clinique dans les organismes jeunesse du quartier.



#### Enjeux entourant la mobilisation citoyenne

Maintenir des liens forts avec nos membres, usagers et usagères et les citoyens et citoyennes de Pointe-Saint-Charles

Favoriser la mobilisation citoyenne dans le contexte actuel nécessite une approche renouvelée, inclusive et ancrée dans la réalité du quartier. La diversification de la population et la gentrification, combinée à une multiplication des crises sociales, économiques et sanitaires ont fragilisé les liens communautaires plus traditionnels. Après une période de repli et de moindre dynamisme, notamment en lien à la pandémie, la Clinique doit regagner sa place comme moteur de participation citoyenne. Cela passe par la valorisation des savoirs citoyens, la création d'espaces de dialogue accessibles, et le développement d'initiatives collectives qui répondent concrètement aux besoins variés des résidents et résidentes de Pointe-Saint-Charles

#### Étude de la nouvelle politique de soutien à domicile

Contrer les forces qui semblent pousser vers une approche productiviste des soins à domicile

Le gouvernement du Québec est en consultation pour la refonte de la politique de soutien à domicile prévue en novembre 2025.

La Clinique a mis en place un comité qui a pour mandat de bien cerner le contexte sociopolitique entourant cette refonte. En collaboration avec la concertation des aîné·e·s du Sud-Ouest, le comité formulera des recommandations et un mémoire portant sur l'avenir des soins à domicile au Québec.



Ce mémoire mettra en lumière l'importance de rendre les soins à domicile accessibles, ainsi que la nécessité d'un investissement public majeur afin de réduire la dépendance au secteur privé et de favoriser une véritable approche préventive. Il abordera également des enjeux cruciaux tels que la proche aidance et la lutte contre la maltraitance. Enfin, la question de la décentralisation de la gestion des services y sera traitée, en soulignant la pertinence des modèles de gestion participative et citoyenne, qui perdurent depuis plus de 50 ans au sein de la Clinique.

#### Pénurie de main d'oeuvre

Notamment pour les postes infirmiers

L'année a encore été difficile pour les équipes de la Clinique, entraînant une réduction des services à la population et une augmentation des listes d'attente et de situations de délestage. Plusieurs actions sont menées pour recruter du personnel.

Merci à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce rapport annuel :
Patricia Aylwin, Céline Bianchi, Ariane Carpentier, Valérie Drouin, Martial Mainguy, Nathalie Parent, Pierre Riley, et toutes les équipes et comités de la Clinique.
Édition et mise en page : Céline Bianchi



500, avenu<mark>e Ash</mark> Montréal, <mark>Qué</mark>bec H3<mark>K 2R4</mark>

514 937-9251 www.ccpsc.qc.ca

