

RAPPORT ANNUUEL

2017-2018

Centre de santé
Saint-Boniface



Vision

Le Centre de santé Saint-Boniface est reconnu pour sa prestation de services de santé primaires innovateurs qui favorisent la santé et le bien-être de sa communauté.

Mission

Le Centre de santé Saint-Boniface stimule et soutient la prise en charge de la santé et du bien-être par la population d'expression française de Winnipeg et la population de Saint-Boniface. Le Centre collabore avec la communauté afin de promouvoir la santé et de prévenir, traiter et gérer les problèmes de santé. Compte tenu de son rôle unique, le Centre fonctionne en français et offre des services dans les deux langues officielles.

Mandat

Le mandat du Centre de santé Saint-Boniface est d'offrir des services de santé primaires à la population d'expression française de Winnipeg et à la population de Saint-Boniface dans les deux langues officielles par l'entremise d'une équipe interdisciplinaire de professionnels bilingues. Le Centre veut aussi favoriser la formation de professionnels bilingues.

Valeurs

Équité : La clientèle doit avoir un accès équitable aux services de santé dans sa langue de préférence, soit le français ou l'anglais.

Respect : Nous reconnaissons la valeur et le droit des particuliers, des familles et de la communauté dans toute leur diversité et leur capacité de se prendre en main.

Qualité : Nous offrons des services qui répondent aux besoins de la communauté grâce à l'évaluation continue et à l'utilisation de pratiques exemplaires.

Intégralité : Chacun des membres de l'équipe interdisciplinaire contribue par sa compétence particulière à une démarche globale tenant compte de l'ensemble des besoins, des capacités et des ressources des particuliers, des familles et de la communauté.

Transparence : Notre prise de décisions est transparente face à nos collègues, notre communauté, nos bailleurs de fonds et nos partenaires.

Conseil d'administration 2017-2018

Michelle Savard, présidente

Charlotte Walkty, vice-présidente

Serge Bisson, trésorier

Léonard Rivard, secrétaire

Peter Dorrington

Natalie Gagné

Robert George

Hafeez Khan

Mohamed Pléa

Suzanne Ross

Faiçal Zellama

État des résultats

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	2018	2017
Revenus	5 654 156 \$	4 577 839 \$
Dépenses et autres		
Salaires, traitements et avantages sociaux	4 682 877	3 999 669
Autres	501 994	509 084
Excédent des revenus sur les dépenses	469 285	69 086

Message de la présidence et de la direction

Le Centre de santé Saint-Boniface est fier de desservir la population d'expression française de Winnipeg et la population de Saint-Boniface. C'est un mandat qui lui tient à cœur et qui guide toutes ses activités afin d'aider ces populations à prendre en main leur santé.

Depuis deux ans, le Centre de santé est hébergé au centre Accès–Access Saint-Boniface. Cet emplacement lui permet de tisser des liens plus serrés avec les services de santé communautaire de l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW) et les services sociaux du ministère des Familles du Manitoba.

Le Centre de santé a poursuivi son plan d'expansion de sa clientèle. Nous rappelons que le plan a été étalé sur deux ans afin de permettre au personnel d'offrir un accueil de qualité aux nouveaux clients. De plus, le Centre de santé avait ciblé certaines populations priorisées plus à risque ou moins bien desservies afin de répondre à ce besoin dans la communauté. En 2017-2018, le Centre de santé a accueilli 1 010 nouveaux clients, dont 63,4 % font partie des populations ciblées.

Lors de la fermeture de la Clinique express du chemin St. Mary's au début de 2017, le Centre de santé a entamé des discussions avec l'ORSW pour établir une clinique sans rendez-vous au sein de sa structure afin de mieux répondre aux besoins des populations visées par son mandat. Le 17 janvier 2018, une nouvelle clinique de soins de continuité sans rendez-vous a ouvert ses portes au Centre de santé. L'établissement de ce nouveau volet clinique n'aurait pas été possible sans les efforts herculéens du personnel du Centre de santé.

Le Centre de santé continue à travailler de près avec Santé en français et l'ORSW pour assurer l'offre de services de santé en français dans le cadre de l'initiative de transformation du système de santé. Au cours de la dernière année, l'offre de soins en français à l'Hôpital Victoria pour les affections subaiguës a été un dossier prioritaire. Le conseil d'administration tient à remercier Santé en français et l'ORSW pour leur collaboration à ces importantes discussions.

Le Centre de santé continue à participer aux projets d'optimisation de la Corporation catholique de la santé du Manitoba, auxquels prennent part de nombreux partenaires du Centre de santé, comme Actionmarguerite et l'Hôpital Saint-Boniface. L'objectif est d'examiner les possibilités de partage afin de maximiser nos ressources et de répondre aux besoins non satisfaits.

En feuilletant notre rapport annuel, vous constaterez que le Centre de santé a établi de nombreux services et projets pour répondre aux besoins des populations visées par son

mandat. Le Centre de santé est actif dans sa communauté et continue à travailler avec ses partenaires pour relever les besoins et y répondre.

Le conseil d'administration tient à remercier ses nombreux partenaires, y compris ses membres fondateurs, de leur soutien continu.

Nous tenons aussi à remercier le personnel du Centre de santé qui, depuis deux ans, travaille d'arrache-pied dans un environnement toujours changeant. Les réussites du Centre de santé peuvent être attribuées à votre dévouement inébranlable, votre travail infatigable et vos contributions inestimables. Merci.

Michelle Savard

Présidente du conseil d'administration

Monique Constant

Directrice générale



Orientations stratégiques

Le plan stratégique 2017-2022 a été élaboré par un processus dynamique qui a mis à contribution le conseil d'administration, les membres fondateurs, les partenaires et le personnel du Centre. Le plan repose sur quatre axes stratégiques : leadership, accès équitable, réputation d'excellence et ressources humaines.

1. **Leadership** : Le Centre de santé Saint-Boniface est un leader incontournable au milieu d'un réseau intégré de partenaires.
2. **Accès équitable** : La population d'expression française de Winnipeg et la population de Saint-Boniface ont un accès équitable aux services et soins de santé prodigués par le Centre de santé Saint-Boniface.
3. **Réputation d'excellence** : Le Centre de santé Saint-Boniface jouit d'une réputation d'excellence comme modèle reconnu pour l'offre de services primaires et communautaires de qualité dans les deux langues officielles.
4. **Ressources humaines** : Le Centre de santé Saint-Boniface a un plein complément de ressources humaines bilingues.

Bilan de l'année

Axe stratégique 1 : Le Centre de santé Saint-Boniface est un leader incontournable au milieu d'un réseau intégré de partenaires.

Depuis son déménagement au centre Accès–Access Saint-Boniface il y a deux ans, le Centre de santé travaille en collaboration plus étroite avec les services de santé et services sociaux de la zone communautaire Saint-Boniface/Saint-Vital afin d'appuyer la vision d'une intégration de ces services. Un exemple de cette collaboration est l'initiative de développement communautaire Saint-Boniface/Saint-Vital. Pour cette initiative, des représentants du Centre de santé, de l'ORSW (Santé de la population et du public) et du Centre Youville se rencontrent régulièrement afin de cerner les besoins et les lacunes dans la communauté et de chercher des solutions pour utiliser plus efficacement leurs ressources organisationnelles. Ils s'efforcent de transformer l'information en diverses initiatives au sein de la communauté et en possibilités de partenariats ou d'intégration des services. La sécurité alimentaire, les cours prénataux sans inscription et les services pour les adolescents sont quelques-uns des thèmes qui ont été discutés.

Cette année, l'un des objectifs opérationnels pour toute la zone communautaire jumelée a été d'offrir une formation à tout le personnel afin de l'aider à mieux effectuer les

interventions délicates et parfois urgentes auprès des personnes vivant avec des problèmes de santé mentale. Le cours « Premiers soins en santé mentale » a été offert par l'entremise de Santé en français. Nous avons aussi organisé des conférences-midi pour les employés afin de leur offrir des possibilités d'apprentissage et de leur permettre de créer des liens avec d'autres organismes. Quelques thèmes qui ont été abordés sont : mettre fin à l'itinérance, avec M. Louis Sorin, directeur de l'organisme End Homelessness Winnipeg; la réduction des méfaits, avec la D^{re} Ginette Poulin, directrice médicale de la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances; et le centre d'alimentation communautaire de la NorWest Co-op, avec M^{me} Lila Knox, directrice du NorWest Co-op Community Food Centre.

Dans le but de favoriser l'équité, nous avons défini cinq populations prioritaires que nous visons à mieux desservir au cours des prochaines années. Nous avons priorisé la formation de liens solides avec quelques partenaires clés reliés à ces populations. Avec ces partenaires, nous avons mis en œuvre les projets d'intégration, de collaboration et d'optimisation suivants :

- **Personnes vivant avec un handicap** : Nous travaillons en collaboration avec St. Amant à mettre en place un service qui améliorerait le soutien aux personnes ayant des troubles de développement et de mobilité en leur offrant un service de dépistage pour les soins de santé primaires complets qui nécessitent de l'équipement spécial et un environnement accessible. Ce service doit démarrer en mai 2018.
- **Personnes vivant avec des troubles de santé mentale et personnes sans abri** : Avec les autres programmes de santé et de services sociaux de la zone communautaire Saint-Boniface/Saint-Vital, nous avons formé un comité de travail « Santé mentale intégrée » afin de créer un *HUB* (carrefour ou pôle) de services qui ont trait à la santé mentale. L'objet de ce carrefour est de faciliter la communication et de mieux diriger nos clients vers les services et les professionnels appropriés. La vision que nous avons pour cet endroit central est que les consultations reliées au dépistage et au traitement des troubles de santé mentale permettent un jour aux clients d'attendre moins longtemps et de recevoir le service le plus approprié.
- **Nouveaux arrivants francophones à Winnipeg et nouveaux arrivants vivant à Saint-Boniface** : Avec les organismes Pluri-elles, Accueil francophone, Réseau communautaire du Manitoba, Santé en français et le Centre de services bilingues – Région de Saint-Boniface, le Centre de santé fait partie d'un comité mis sur pied par le Réseau en immigration francophone (RIF) du Manitoba. Ensemble, nous visons à trouver des moyens d'aider les nouveaux arrivants à comprendre les services de santé et services sociaux et à naviguer dans le système. Par exemple, nous avons fait un exposé sur la santé et les services sociaux et créé des documents de



référence pour informer les nouveaux arrivants francophones des services de santé et services sociaux. Lors du camp d'été ReVE organisé par l'Accueil francophone en juillet 2017, nos diététistes ont offert des séances sur la nutrition et la préparation des aliments à 61 jeunes nouveaux arrivants francophones de 7 à 17 ans. De plus, le Centre de santé a fait un exposé au Collège Louis-Riel sur les services de santé offerts au Manitoba, à l'intention des adultes francophones inscrits à des cours du soir pour terminer leurs études secondaires.

- **Jeunes enfants et adolescents** : Cette année, un des succès du Centre de santé a été d'établir un rapport avec le personnel, les parents et les élèves de l'école Marion. Nos professionnels et une étudiante stagiaire en récréologie ont fourni de l'appui au groupe de parents lors de « conversations et café » et aux élèves dans le cadre d'un programme après les classes organisé par l'école. Deux des thèmes abordés ont été la nutrition et comment se préparer à l'hiver extrême du Manitoba. Le Centre de santé espère maintenir ce beau rapport avec l'école Marion afin d'explorer les façons d'appuyer davantage ses élèves et leur famille.
- **Personnes âgées et personnes vivant avec une maladie chronique** : L'équipe du Centre de santé a offert plusieurs séances d'information sur la prévention du cancer et sur les mythes alimentaires à des groupes d'ânés de l'Accueil francophone et du Club Archwood 55+. De plus, le Centre de santé continue à travailler de façon collaborative avec l'équipe de Mon équipe santé pour offrir différents cours et programmes pour les personnes vivant avec une maladie chronique, tels que « Mieux vivre avec la douleur » et « Santé du cœur ».

Centre de bien-être

Le Centre de santé a commencé la conceptualisation d'un projet à long terme dont la mise sur pied nécessite d'importantes analyses et recherches : un centre de bien-être. L'objet d'un centre de bien-être est d'offrir des services et des programmes de prévention des maladies et de promotion de la santé à plusieurs niveaux. Ce lieu pourrait avoir, par exemple, une piste pour faire de la marche ou de la course, de l'équipement de conditionnement physique, un centre alimentaire et un carrefour pour les adolescents.

Axe stratégique 2 : La population d'expression française de Winnipeg et la population de Saint-Boniface ont un accès équitable aux services et soins de santé prodigués par le Centre de santé Saint-Boniface.

Projet Passerelle

Le Projet Passerelle a été conçu pour offrir un processus raccourci en vue d'aider les personnes priorisées qui n'ont pas de fournisseur de soins de santé à s'inscrire au Centre. Un an après son lancement, le Projet Passerelle a eu des succès remarquables. Le nombre

de partenaires communautaires qui collaborent à cette initiative a doublé, passant de 13 à 26. Comme ils sont le point de contact principal et direct avec la population priorisée, ces partenaires communautaires (coordonnateurs de résidences pour personnes à faible revenu, travailleurs sociaux, gestionnaires de cas, bénévoles qui travaillent auprès des banques alimentaires et des sans-abris, etc.) sont des facteurs importants du succès du projet. Grâce à eux, cette année, nous avons inscrit 55 clients dans le cadre de ce projet, comparativement à 18 clients l'année dernière. Le Centre de santé espère pouvoir continuer à augmenter le nombre de partenaires dans la prochaine année. Le Centre de santé poursuit ce projet afin de donner un accès équitable aux soins de santé à l'ensemble des résidents de Saint-Boniface et des résidents d'expression française de Winnipeg, et ce, en éliminant les obstacles systémiques.

Heures d'ouverture prolongées

Depuis novembre 2017, le Centre de santé offre des heures d'ouverture prolongées à ses clients. Le Centre est ouvert de 7 h à 18 h du lundi au jeudi, et de 7 h à 16 h 30 le vendredi. Ces changements ont été faits pour mieux répondre aux besoins de nos clients en leur offrant plus de flexibilité et la possibilité d'heures de rendez-vous plus pratiques et aussi pour aider à réduire les visites hospitalières.

Clinique de soins de continuité sans rendez-vous

Depuis janvier 2018, la Clinique de soins de continuité sans rendez-vous gérée par le Centre de santé est ouverte à la population de Winnipeg. Ce nouveau volet de services du Centre de santé aide à maintenir l'offre de services de santé et à accroître les services de santé bilingues (français et anglais). La clinique est à la disposition de tous les résidents de Winnipeg qui ont besoin de soins de santé immédiats mais non urgents quand il leur est difficile de consulter leur fournisseur de soins habituel.



Des membres du conseil d'administration et du personnel à l'ouverture officielle de la Clinique de soins de continuité sans rendez-vous



Les soins de continuité sans rendez-vous (SCSR) sont prodigués par des infirmières praticiennes et des infirmières autorisées, qui communiquent directement avec le fournisseur de soins habituel du client pour assurer une continuité si nécessaire.

Présentement, la Clinique de SCSR au Centre de santé est ouverte 5 jours par semaine, y compris les fins de semaine et les jours fériés. Lorsque le personnel sera complet, la clinique sera ouverte 7 jours sur 7, et 365 jours par année.

Cette année, nous nous sommes attelés à trois nouveaux projets de services et de programmes adaptés à nos populations prioritaires.

1. Personnes vivant avec des troubles de santé mentale et personnes sans abri

Réduction des effets nocifs de l'usage de drogues et distribution de naloxone

Depuis le 29 août 2017, le Centre de santé distribue gratuitement des trousse de naloxone (médicament utilisé pour bloquer les effets des opiacés, comme le fentanyl) aux personnes à risque de faire une surdose. Les trousse leur sont remises après qu'elles ont suivi une séance éducative. Ce service est offert pendant les heures d'ouverture du Centre, sans rendez-vous nécessaire. La distribution ne se limite pas aux clients du Centre de santé; elle est offerte à tout résident de la province du Manitoba.

La distribution de naloxone est la première étape de l'engagement du Centre de santé envers la mise en œuvre de stratégies de réduction des méfaits dans notre communauté. Les services de réduction des méfaits sont offerts d'une manière qui exclut la coercition et la stigmatisation. Ils privilégient un langage neutre pour décrire les comportements et les choix des consommateurs de drogue.

Nous sommes en train d'élaborer un plan de formation et de distribution de fournitures pour la réduction des méfaits afin d'appuyer les membres du personnel qui interviendront auprès de cette clientèle.

Thérapie cognitive comportementale basée sur la pleine conscience (CBTm en anglais)

Cette année, nous avons offert trois séances de thérapie cognitive comportementale basée sur la pleine conscience aux clients du Centre de santé. Ce programme aide les personnes vivant avec l'anxiété ou avec une dépression à apprendre des manières de gérer l'anxiété et la dépression pour favoriser une meilleure qualité de vie. Trente-huit participants ont suivi le programme, avec un taux de satisfaction de 86 %. Nous nous proposons d'évaluer la réduction des symptômes de dépression ou d'anxiété de nos participants au cours de la prochaine année.

2. Nouveaux arrivants francophones à Winnipeg et nouveaux arrivants vivant à Saint-Boniface

Cours de cuisine pour les nouveaux arrivants



Au cours de l'été 2017, un cours de cuisine de six semaines a été offert aux clients du Centre de santé qui sont de nouveaux arrivants. Les séances ont été organisées pendant les vacances d'été des écoles pour encourager la participation des enfants et de toute la famille. Nous avons eu une dizaine de participants de tous âges à chaque séance. Dirigées par l'équipe des diététistes du Centre, les séances abordent divers thèmes nutritionnels (p. ex., goûters et dîners santé, bienfaits de réduire le gras, le sel et le sucre, idées de nouvelles recettes avec produits locaux). Pendant les séances, il y a aussi des périodes de questions et réponses informelles avec un médecin, une infirmière et une facilitatrice du développement communautaire, afin de renseigner les participants sur le système médical au Canada et l'aide financière. Nous remercions notre partenaire l'Accueil francophone de nous offrir des bénévoles, et Immigrant Settlement Worker de nous proposer des idées.

3. Jeunes enfants et adolescents

Clinique pour adolescents – Projet en cours

Après avoir fait des recherches et des évaluations dans la communauté, nous avons constaté qu'il y avait un manque de ressources de santé ciblant les adolescents francophones. C'est pourquoi le Centre de santé voudrait établir une clinique pour adolescents et la positionner comme étant un milieu sûr, confidentiel, décontracté et sans jugement où les adolescents de la communauté et de la ville de Winnipeg peuvent venir à leur gré pour leurs besoins de santé physique et mentale.

Dans un premier temps, nous visons à préparer le terrain en établissant des partenariats concrets avec les écoles, les parents et les adolescents. L'équipe a travaillé à un plan d'approche conçu pour inciter les adolescents à participer à un dialogue constructif qui aiderait à créer un rapport de confiance et sans jugement. Nous espérons que cette relation de confiance encouragera les jeunes à chercher des services de santé à la clinique qui leur est exclusivement destinée. D'ici la fin de l'année 2018, nous orienterons nos efforts d'approche auprès de trois écoles secondaires à Saint-Boniface (Collège Louis-Riel, Collège Béliveau et Collège Nelson McIntyre). En étant mieux connus et en tissant des liens avec les adolescents, nous espérons augmenter les chances de succès de la clinique pour adolescents, qui doit ouvrir ses portes au printemps 2019.



Axe stratégique 3 : Le Centre de santé Saint-Boniface jouit d'une réputation d'excellence comme modèle reconnu pour l'offre de services primaires et communautaires de qualité dans les deux langues officielles.

Dévoilement du plan stratégique 2017-2022

Le 15 juin 2017, le Centre de santé a organisé pour la première fois une conférence de presse pour annoncer publiquement son nouveau plan stratégique. Nous y avons accueilli, entre autres, les membres fondateurs du Centre ainsi que des représentants des trois paliers de gouvernement, de la haute direction de l'ORSW et d'organismes partenaires.



Michelle Savard, présidente du conseil d'administration, Monique Constant, directrice générale, et les invités spéciaux à la conférence de presse

Vision d'Accès Santé

Le projet Accès Santé, dont la vision est d'améliorer l'accès des francophones de Winnipeg à des services de santé primaires en français, a pris fin en avril 2017. Cependant, pour assurer la pérennité de cette initiative, le comité directeur du projet a travaillé avec l'ORSW en vue d'incorporer ses activités et sa vision dans le plan stratégique des Services en langue française (SLF) de l'ORSW. Pendant la journée de planification stratégique des SLF, les éléments de la vision d'Accès Santé ont été discutés et soulignés dans les stratégies futures. Le nouveau plan stratégique des SLF est en cours de finalisation.

Axe stratégique 4 : Le Centre de santé Saint-Boniface a un plein complément de ressources humaines bilingues.

Étant un organisme de santé francophone au Manitoba qui offre des services bilingues, le Centre de santé est doté d'une main-d'œuvre bilingue qualifiée afin d'offrir des services en français de qualité à nos clients. Nous avons continué à élaborer des stratégies innovatrices et à former des partenariats avec des organismes et des établissements d'enseignement au Manitoba et à l'extérieur de la province, notamment à Moncton et à Ottawa, afin de réussir dans nos efforts de recrutement et de maintien d'un effectif de professionnels bilingues.

Le Centre de santé et le Consortium national de formation en santé (CNFS) – volet Université de Saint-Boniface ont travaillé avec le réseau du CNFS en vue d'élargir les activités de recrutement dans les autres provinces pour les postes vacants au Centre.

Afin de promouvoir les carrières en santé en français auprès des futures générations de professionnels bilingues, le Centre de santé travaillera en collaboration avec Santé en français pour informer et éduquer les élèves des écoles francophones et d'immersion française ainsi que les étudiants des établissements d'enseignement postsecondaire.

Le Centre de santé reconnaît l'importance des stages pour les étudiants dans les domaines professionnels et techniques de la santé. Cette année, nous avons accueilli de nombreux étudiants : 1 étudiante du programme d'adjointe administrative en soins primaires; 1 étudiante en kinésiologie et gestion des programmes récréatifs, qui a fait son stage avec notre facilitatrice du développement communautaire; 1 infirmière praticienne pour une journée d'observation; 12 infirmières et infirmiers en santé primaire en stages communautaires; 6 infirmières et infirmiers en santé primaire en stages cliniques; 2 étudiantes en soins infirmiers psychiatriques; 6 médecins résidents; et 27 étudiants et étudiantes en médecine. Tous ces stages jouent un rôle important dans notre recrutement de personnel bilingue pour le Centre.



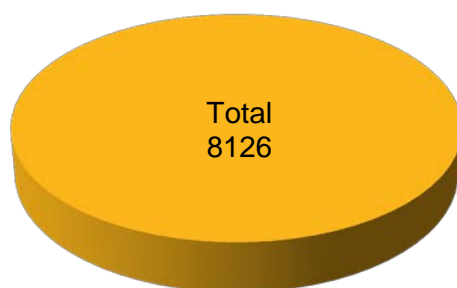
Remerciements

La réussite des activités entreprises cette année tient, en grande partie, à des personnes et groupes clés. Le Centre de santé veut exprimer sa sincère reconnaissance aux personnes suivantes :

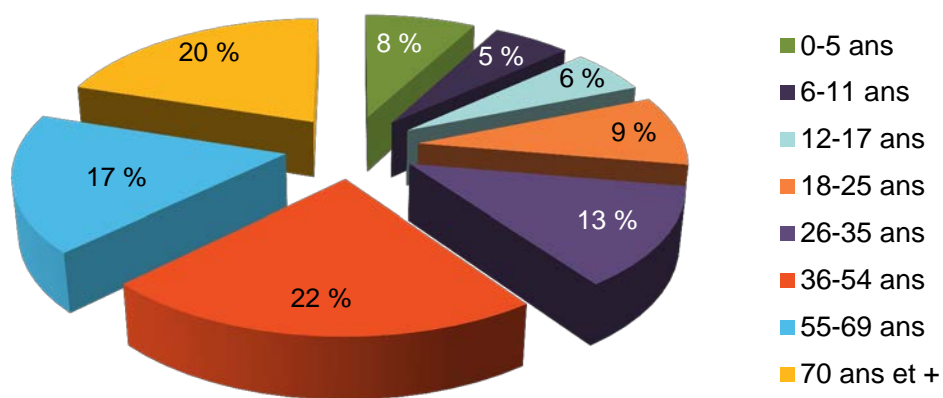
- à notre grande équipe de 58 personnes pour sa collaboration, son dévouement, sa volonté de vouloir en faire plus et de saisir les possibilités clés afin d'offrir des services de qualité à notre clientèle, notre communauté et nos partenaires communautaires;
- aux membres du conseil d'administration pour leur participation active, leur appui continu, leur engagement et leur grande disponibilité en heures de bénévolat;
- aux membres fondateurs du Centre pour leur appui et leur participation active aux initiatives et défis importants;
- à notre bailleur de fonds pour son soutien, sa collaboration et son écoute attentive de nos préoccupations, qui nous permettent d'offrir des services importants et de qualité à notre clientèle et à notre communauté;
- à nos nombreux partenaires communautaires pour leur appui, collaboration, participation, engagement et volonté de travailler ensemble. Sans ces partenaires, nous ne pourrions pas offrir autant de services intégrés et accessibles à notre communauté commune;
- à notre clientèle. C'est une joie de les servir et de les aider à vivre une vie en bonne santé.

Du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

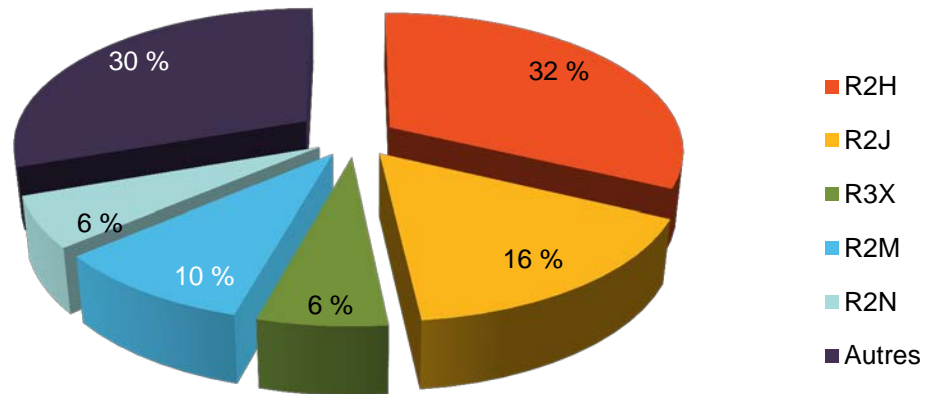
Clients



Groupe d'âge



Résidence



Saint-Boniface

R2H – Saint-Boniface
R2J – Southdale / Windsor Park
R3X – Island Lakes / Royal Wood

Hors Saint-Boniface

R2M – Saint-Vital Nord
R2N – Saint-Vital Sud
Autres