

# RAPPORT ANNUUEL

2020-2021

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 2020-2021

Serge Bisson, président

Rémi Gosselin, vice-président

Peter Dorrington, trésorier

Natalie Gagné, secrétaire

Antoine Cantin-Brault

Marc Fabas

Lise Voyer

Faïçal Zellama

Mohamed Pléa, trésorier (en congé de juin 2020 à janvier 2022)

## État des résultats

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	2021	2020
<b>Revenus</b>	6 890 807 \$	6 776 194 \$
<b>Dépenses et autres</b>		
Salaires, traitements et avantages sociaux	6 069 351	5 988 909
Autres	698 715	636 888
<b>Excédent des revenus sur les dépenses</b>	122 741	150 397



## Message de la présidence et de la direction

C'est avec une année comme 2020-2021 que l'on peut voir combien nous avons une équipe incroyable au Centre de santé Saint-Boniface. Malgré les défis que l'arrivée de la COVID-19 à Winnipeg en mars 2020 a engendrés pour le Centre, l'équipe a fait preuve d'une grande résilience et d'un esprit d'équipe extraordinaire. Un merci spécial à l'ensemble de l'équipe-cadre pour son dévouement durant cette année exceptionnelle.

Bon nombre de nos services et de nos employés ont été touchés par la COVID-19, mais le Centre a trouvé des façons de continuer à offrir des services en toute sécurité. Le Centre s'engage à s'adapter et à adapter continuellement ses services pour répondre aux besoins de sa clientèle et de la population francophone.

Une année remplie de défis, mais aussi une année de transition pour le Centre, avec l'arrivée de la nouvelle directrice générale, Stéphanie Roy, en janvier 2021. Stéphanie, qui a occupé une grande variété de postes de leadership dans le secteur de la santé et pour plusieurs autres organismes dans la communauté francophone, se joint à l'équipe avec grand enthousiasme. Nous tenons aussi à remercier Susan Stratford pour son leadership durant la dernière année à titre de directrice générale par intérim.

Mentionnons également que D<sup>re</sup> Jacqueline Gougeon, médecin au Centre de santé, et le *Family Medicine Obstetrics Group* de Saint-Boniface, ont remporté le prix d'excellence du Collège des médecins de famille du Manitoba pour leur travail, leur excellente prestation de soins, la viabilité des soins offerts et leur engagement continu à enseigner aux résidents du Programme de médecine de famille les soins obstétricaux en milieu urbain et à établir un partenariat essentiel avec l'Hôpital Saint-Boniface.

Nous entamons la dernière année de notre plan stratégique et nous nous préparons à dresser un nouveau plan. Nous continuerons à travailler très fort pour faire du Centre un chef de file dans le domaine des soins de santé primaires offrant des services en français.

Au plaisir de vous voir au Centre, à l'écran ou dans la communauté en 2021-2022, même si c'est avec un masque!

**Serge Bisson**  
Président du conseil d'administration

**Stéphanie Roy**  
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

### COVID-19

Cette année débute lorsque la pandémie de COVID-19 bouleverse le monde entier. Plusieurs organisations de différents secteurs sont affectées, le Centre de santé n'y fait pas exception. Face à une situation incertaine et en constante évolution, nous nous adaptons et prenons toutes les mesures nécessaires pour protéger nos clients et notre personnel. Le thème de l'année a vraiment été celui de la flexibilité et de la gratitude envers nos dirigeants, nos employés et nos partenaires du secteur de la santé alors que nous traversons collectivement cette période d'incertitude.

Dès les premières semaines de confinement, les membres de notre équipe ont réussi à s'organiser en mode télétravail dans la mesure du possible. Nous avons augmenté les mesures de prévention et de contrôle des infections, incluant la formation de notre personnel et la réorganisation des espaces de travail et des salles d'attente. Sachant que l'accès aux soins de santé, y compris les soins en santé mentale, est primordial, surtout en période de confinement, nous avons continué à offrir des consultations en personne à nos clients et avons aussi commencé à leur offrir des consultations virtuelles avec nos médecins et notre personnel infirmier praticien, selon les besoins. Nos conseillers en santé mentale



animent avec succès les consultations virtuelles ainsi que le programme en ligne *Thérapie cognitive comportementale basée sur la pleine conscience*.

Lorsque le Manitoba est passé au niveau « critique » (rouge) du Système de riposte à la pandémie, le Centre de santé a réduit quelques-uns de ses services pour se limiter à ceux qui étaient considérés comme essentiels. Cette décision vise à limiter la propagation de la COVID-19 et à répondre aux besoins urgents du système de santé, alors que quelques membres de notre personnel sont redéployés vers des secteurs hautement prioritaires. De plus, le personnel a élaboré des programmes pour combler les lacunes relevées, par exemple, des cliniques de vaccination contre la grippe et des tests de dépistage du cancer du col utérin (test Pap) offerts durant la fin de semaine.

Afin d'appuyer nous aussi le système de santé, nous avons organisé une clinique d'évaluation de la COVID-19, une initiative de l'ORSW, qui sert les personnes ayant des symptômes de la COVID-19 ou ayant reçu un résultat positif de COVID-19 et qui ont besoin de soins. De plus, la Clinique de soins de continuité sans rendez-vous est restée ouverte tout au long de l'année pour assurer un accès facile aux services de soins primaires.

Nous sommes heureux de faire partie des cliniques de soins primaires du Manitoba qui offrent les vaccins COVID-19 à leurs clients. Nos efforts ont commencé en mars et se poursuivront tout au long de 2021, conformément aux directives du gouvernement du Manitoba.

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

Des restrictions causées par la pandémie limitent notre capacité d'offrir des services dans la communauté et de tisser des relations avec de nouveaux partenaires. Par contre, nous continuons à forger des relations solides avec nos partenaires clés afin de livrer les projets d'intégration, de collaboration et d'optimisation.

#### **Jeunes enfants et adolescents**

Un des grands succès cette année a été le projet *Carrefour jeunesse*. En réponse à un appel de propositions publié en novembre 2020 par le gouvernement du Manitoba et Soins communs, le Centre de santé a travaillé en partenariat avec la Clinique Youville, le Centre de renouveau Aulneau, Marymount, la Fondation Sara Riel et Teen Stop Jeunesse pour obtenir du financement en vue d'établir un carrefour jeunesse pour les familles des quartiers de Saint-Boniface et de Saint-Vital. Ce carrefour jeunesse et les quatre autres du même type dans la province offriront aux jeunes des soins de santé mentale, des services de lutte

contre les dépendances, des soins primaires, du soutien par les pairs et d'autres services sociaux, le tout dans un lieu adapté aux jeunes. Nous avons hâte de collaborer avec nos partenaires pour livrer des services véritablement intégrés afin d'améliorer la qualité de vie des jeunes dans notre communauté. Maintenant que notre demande de financement a été acceptée, la planification est désormais axée sur la mise en œuvre du carrefour jeunesse.

Bien que nos services réguliers aient été limités en raison de la pandémie, notre personnel a intensifié ses efforts pour acquérir de nouvelles compétences et modifier les programmes pour continuer à appuyer la communauté.

À l'automne 2020, dans le cadre de la semaine *Week Without Walls* (Semaine sans murs), notre travailleuse sociale a fait une présentation virtuelle aux jeunes du Nelson McIntyre Collegiate sur les ressources et les services de santé mentale disponibles dans la communauté. De plus, une de nos diététistes a animé une séance virtuelle sur la nutrition sportive pour les étudiants de l'Université de Saint-Boniface; cette séance a attiré plus de 50 athlètes.

### **Nouveaux arrivants francophones à Winnipeg et nouveaux arrivants vivant à Saint-Boniface**

Encore cette année, nous avons offert des activités en personne au camp d'été ReVE organisé par l'Accueil Francophone, et ce, de manière sécuritaire. Nous comprenons que nos services sont importants pour les nouveaux arrivants d'expression française, surtout pour les jeunes qui vivent des moments difficiles en ces temps de pandémie.

### **Personnes âgées et personnes vivant avec une maladie chronique**

L'occasion de soutenir Age & Opportunity s'est présentée pendant la pandémie. Nos diététistes et notre spécialiste de l'exercice ont été heureuses de pouvoir appuyer cet organisme dans l'élaboration d'un programme de prévention des chutes.

Pour continuer à bien répondre aux besoins de nos clients, il est important de déterminer les possibilités d'offrir une programmation innovante. Cette année, Melissa Skrabek-Senéal, spécialiste de l'exercice au Centre de santé, a établi un programme pour mesurer le volume d'oxygène maximal (VO2max) afin d'aider les clients à comprendre leur état cardiovasculaire pour prévenir les maladies cardiaques et les accidents vasculaires cérébraux. Elle a reçu une *Subvention d'inspiration* du Réseau Compassion Network pour acheter l'équipement nécessaire à la mise en œuvre du programme. Lorsque la pandémie sera terminée, Melissa sera en mesure d'offrir ce service aux clients.



## **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.**

### **Clinique de vaccination contre la grippe et tests de dépistage du cancer du col utérin (test Pap)**

Malgré la pandémie, d'autres services de prévention demeurent importants. Nous avons organisé des cliniques les fins de semaine en mettant en place de nouveaux processus pour garantir la sécurité. Les rendez-vous pour notre clinique de vaccination antigrippale durant les fins de semaine ont été bien accueillis par nos clients. Nous avons administré 247 doses à nos clients à l'automne 2020. Nous avons également offert plus fréquemment des tests de dépistage du cancer du col de l'utérus sur rendez-vous à la communauté.

### **Programme multidisciplinaire pour la santé des reins**

Au Manitoba, un adulte sur dix souffre d'une maladie rénale, mais beaucoup ne le savent pas. Ayant noté le manque de programmes en français à Winnipeg sur la gestion et la prévention des maladies rénales, le Centre de santé élabore un programme multidisciplinaire sur la santé rénale. Ce programme bilingue, dirigé par une spécialiste de l'exercice et une diététiste, fournira des renseignements de base sur les maladies rénales, les facteurs de risque, ainsi que la prévention et la prise en charge des maladies rénales. Notre équipe est en train de peaufiner ce programme afin de le lancer l'année prochaine.

## **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.**

En décembre 2020, alors que la pandémie créait de la confusion et des bouleversements, nous avons contribué au magazine scientifique pour enfants *Tous ensemble contre les Coronas!* publié par le journal *La Liberté*. Dans le magazine, nos médecins ont donné des explications simples et ludiques aux questions courantes sur la COVID-19 à l'intention des jeunes. Cette publication bilingue a reçu beaucoup de soutien et de commentaires positifs, grâce à ses belles illustrations et à ses informations fiables. Le magazine est disponible sur le site Internet de *La Liberté*.

Le Centre de santé utilise davantage la technologie pour appuyer les services de soins primaires et de prévention des maladies et des blessures. Non seulement nos employés ont-ils adopté l'utilisation des visites virtuelles dans leurs soins, mais nous avons également



lancé un système d'inscription en ligne pour nos ateliers. Bien que la pandémie ait considérablement réduit le nombre de séances de groupe, nous sommes convaincus que cet outil supplémentaire qui facilite l'inscription sera bien utilisé à l'avenir.

Les efforts liés à la réduction des méfaits demeurent une priorité pour pouvoir répondre aux besoins de notre communauté. Encore une fois, bien que la pandémie nous ait forcés à mettre de nombreux efforts en veilleuse, nous maintenons notre engagement à cet égard et continuons à former le personnel et à intégrer cette approche dans le travail en cours.

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

Au cours de la dernière année, le système de santé a subi d'intenses pressions pour répondre aux exigences de la pandémie de COVID-19. Le Centre de santé a été appelé à soutenir le système de santé en modifiant sa programmation (séances virtuelles au lieu de séances en personne), en ajoutant de nouveaux services (clinique d'évaluation de la COVID-19), en changeant sa façon de travailler (beaucoup de télétravail) et en redéployant du personnel vers d'autres services.

Certains membres de notre personnel ont soutenu les lieux de dépistage de la COVID-19, d'autres se sont joints à l'équipe Health Links – Info Santé, et d'autres ont été redéployés pour aider dans d'autres établissements et services prioritaires du système de santé.

La pandémie a mis à l'épreuve nos façons de faire en matière de ressources humaines, mais le personnel a relevé le défi pour répondre aux besoins.

Compte tenu des réalités de cette année, alors que nous continuions à recruter pour nos postes vacants, nous n'avons pas pu participer à des activités de recrutement organisées (par exemple, foires de l'emploi). Malgré cela, nous avons pu répondre aux besoins en matière de ressources humaines de notre Clinique de soins de continuité sans rendez-vous. Nous avons embauché plusieurs infirmiers praticiens et infirmières praticiennes bilingues, ce qui était un défi dans le passé. Cela nous a permis de continuer à offrir ce service nécessaire aux Winnipegois – une option particulièrement importante pendant la pandémie, au moment où d'autres secteurs du système de santé étaient débordés.

Malgré la pandémie, 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 13 étudiants au total : 6 médecins résidents, 2 diététistes en stage, 1 étudiant en sciences infirmières (IP), 1 étudiante en travail social, 1 étudiante en pharmacie, et 2 étudiantes du programme d'Assistant administratif en milieu médical.



## Remerciements

La réussite des activités entreprises cette année tient, en grande partie, à des personnes et groupes clés. La pandémie de COVID-19 a permis de mettre en lumière l'importance de la flexibilité de notre personnel, de nos partenaires et de nos dirigeants. Leur expertise pour répondre à la situation en constante évolution, sans jamais perdre de vue le service à nos clients et à la communauté, a été exemplaire.

Le Centre de santé veut exprimer sa sincère reconnaissance aux personnes suivantes :

- les 76 membres de notre grande équipe pour leur collaboration, leur dévouement, leur volonté d'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. L'énergie collaborative et visionnaire qu'apporte cette magnifique équipe est remarquable et nous en sommes très reconnaissants;
- les membres du conseil d'administration pour leur participation active, leur appui continu, leur dévouement et leur grande disponibilité pour le bénévolat;
- les membres fondateurs du Centre pour leur appui et leur participation active aux initiatives et défis importants;
- 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;
- nos nombreux partenaires communautaires pour leur appui, leur collaboration, leur participation, leur dévouement et leur volonté de travailler ensemble. Sans ces partenaires, nous ne pourrions pas offrir autant de services intégrés et accessibles à notre communauté commune;
- notre clientèle. C'est une joie de la servir et de l'aider à vivre une vie en bonne santé.