

rapport annuel **2020/2021**



association canadienne pour la santé mentale
Ottawa



Association canadienne
pour la santé mentale
Ottawa
La santé mentale pour tous

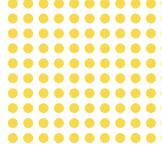
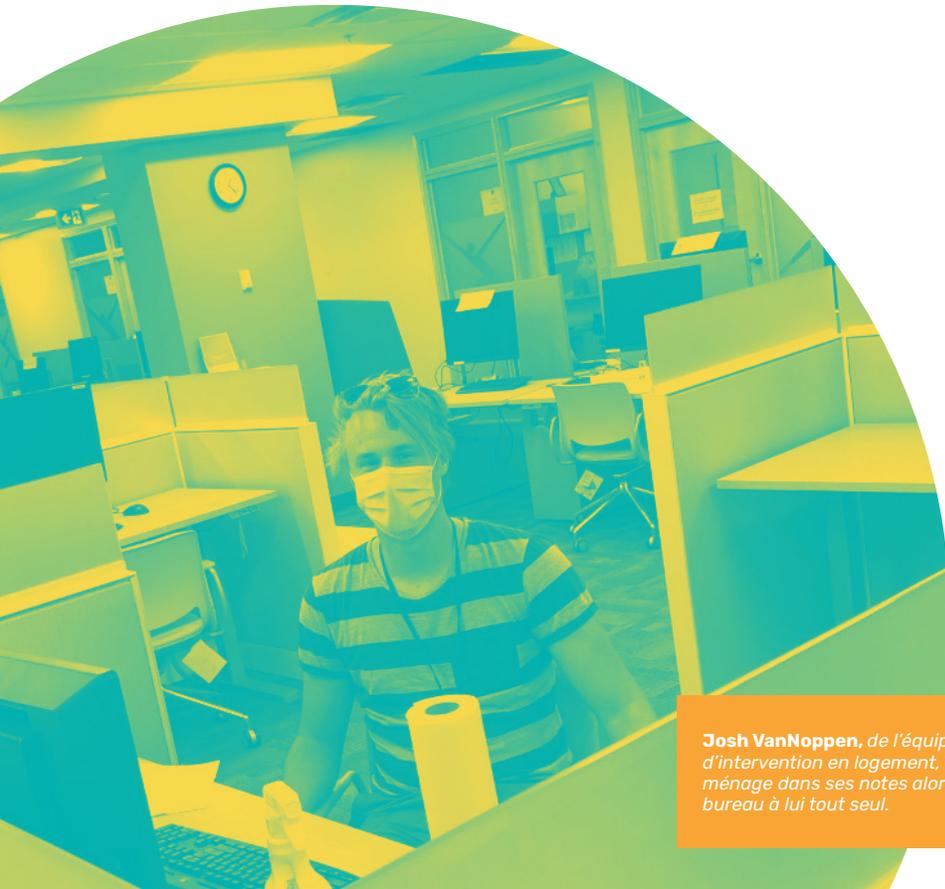


Table des matières

Conseil d'administration	2
Message du président du conseil d'administration et du directeur général	3
Au sujet de l'ACSM de Ottawa	4
L'année en bref	6
Plan stratégique	12
Programmes et services	13
Rapport financier	20

Photo de couverture

Sam Kabbara, des services de navigation dans le système du programme Visages familiaux, tient plusieurs repas qui seront livrés à ses clients pour les fêtes.



Josh VanNoppen, de l'équipe d'intervention en logement, fait du ménage dans ses notes alors qu'il a le bureau à lui tout seul.

Conseil d'administration

Président / John James, BA

Vice-présidente /
Kathleen Terroux, LLB, MHSA

Trésorier /
Vincent Trottier, BComm, CPA, CA

Secrétaire / Nabanita Giri, MPP, DPA

Président sortant / Martin Vervoort, LLB

Dirigeants /

Mary Bartram, PhD RSW

Shannon Black, MSW

Peter Donnelly

Admir Minarolli

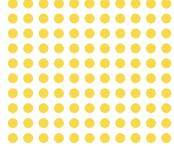
Stacey Moreau, BA Psych, M Ed

Aoife Sheahan, M. Sc., BA Psych.

Lynne Vail, MA, BA (Hon)

Philip C. Wilson, SHRP, ICD.D

Tim Simboli, PhD / *Directeur général*



Message du président du conseil d'administration et du directeur général

Il va sans dire que le rapport 2020-2021 conclut une année très inhabituelle. Il y a un peu plus d'un an, nous tentions tant bien que mal de mettre en œuvre des protocoles de sécurité tout en livrant nos services dans des conditions houleuses, et aujourd'hui, nous sommes au cœur d'un marathon mondial où nous ressentons les risques de la COVID-19 et l'impact des mesures que nous avons dû mettre en place.

La crise de COVID-19 a été une période très éprouvante pour l'organisation et pour le monde entier. Les membres du personnel, de l'équipe de direction et du conseil d'administration ont non seulement su relever le défi, ils se sont surpassés en offrant d'excellents services et en respectant le mandat de l'ACSM Ottawa. Ils y sont parvenus en trouvant de nouveaux moyens innovants de servir nos clients dans un contexte peu hospitalier et exigeant. Ils y sont parvenus en se procurant et en distribuant des centaines de téléphones intelligents et de tablettes à des clients pour leur permettre de garder un contact virtuel avec le monde et nous permettre de continuer à les servir. Ils y sont parvenus en rencontrant nos clients dans des parcs et des stationnements. Ils se sont assurés que même les clients les plus difficiles à servir ne tombent pas dans l'oubli. Ils ont relevé tous les défis avec une volonté et une détermination hors pair plutôt que d'abandonner face aux difficultés.

L'ACSM Ottawa a travaillé en étroite collaboration avec une poignée d'autres organismes à l'échelle de la ville et du réseau de l'ACSM, notamment à la mise sur pied de nouveaux services comme Counseling On Connecte en l'espace de quelques semaines afin de répondre aux besoins de santé mentale d'une communauté qui avait de la difficulté à s'adapter à la situation. Les réseaux d'organismes se sont serrés les coudes pour s'assurer que les personnes isolées étaient en sécurité, qu'elles avaient

de la nourriture et accès à de l'aide médicale au besoin, et qu'elles avaient accès aux vaccins dès qu'ils étaient disponibles.

Nous tenons à témoigner notre reconnaissance à tous ceux et celles qui ont travaillé pour que l'organisation continue de fonctionner dans d'horribles conditions; aux membres du personnel qui ont fait preuve de dévouement, d'ingéniosité et de persévérance en s'assurant que nos clients recevaient les meilleurs services possible; aux membres du conseil d'administration pour leur sagesse et leurs conseils dans des circonstances plus qu'exceptionnelles; et bien entendu, aux clients de l'organisation – plus que jamais, votre ténacité et votre courage dans l'adversité sont des exemples à suivre pour nous tous.

John et Tim

P.-S. J'aimerais remercier tous les membres du conseil d'administration pour leur soutien et leur motivation alors qu'ils se sont acquittés de leurs tâches avec dévouement, acharnement, humilité et humour. Ce fut pour moi un véritable honneur d'être président du conseil d'administration de l'ACSM ces deux dernières années.
–John

P.-P.-S. Et j'aimerais remercier John, le président sortant de notre conseil d'administration (et le coauteur de ce message), d'avoir su diriger l'organisation dans un contexte vraiment éprouvant et s'assurer que nous demeurions fidèles à notre mission, nos valeurs et notre vision. John, au nom de tous les clients, membres du personnel et membres du conseil d'administration, et de toutes les parties prenantes de l'ACSM Ottawa : merci.
–Tim



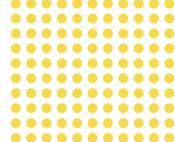
John Sames

Président,
ACSM Ottawa



Tim Simboli

Directeur général,
ACSM Ottawa



Au sujet de l'ACSM de Ottawa



VISION

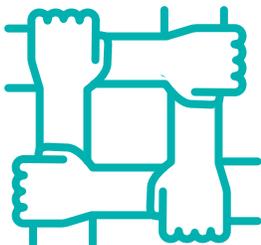
Nous travaillons à créer une communauté qui valorise la dignité humaine, la santé mentale et le mieux-être de chaque personne.



MISSION

Notre mission est la suivante :

- Offrir des services fondés sur des données probantes à toutes les personnes ayant des maladies mentales ou des problèmes d'usage de substances;
- Favoriser une santé mentale positive pour tous;
- Promouvoir un système intégré de services de santé mentale en collaboration avec les clients, les familles, les fournisseurs de services et d'autres parties prenantes.



VALEURS

Nous sommes guidés par notre engagement envers :

La responsabilité sociale : Une obligation conjointe d'informer, d'éduquer et de soutenir notre communauté dans la compréhension et la prévention des maladies mentales, la réduction de la stigmatisation et la promotion de la santé mentale, et d'améliorer globalement le degré de respect et les soins offerts aux personnes ayant des maladies mentales.

La justice sociale : Le droit de toutes les personnes à un traitement juste et équitable, à la liberté de choix et au respect de leur vie privée.

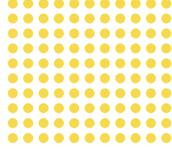
L'inclusion sociale : Toutes les personnes ont le droit de pleinement participer à notre société et d'avoir accès aux nécessités de la vie telles qu'un foyer, des liens sociaux, des possibilités d'emploi et des soins de santé essentiels.

La lutte à l'oppression : Déterminer, remettre en question et changer les valeurs, les structures et les comportements qui perpétuent le racisme systémique et d'autres formes d'oppression sociétale.

Autodétermination : Le droit des personnes de prendre part à toutes les décisions qui les concernent et d'avoir les connaissances, l'expérience et les occasions nécessaires pour jouer un rôle important dans l'élaboration de leurs plans de services, des processus de livraison de ces plans et de leurs objectifs.



**Voici ce que
nous avons
accompli
cette année...**



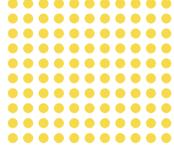
L'année en bref

RÉPONSE À LA COVID-19 ET GESTION DE LA PANDÉMIE

La totalité de l'exercice financier 2020-2021 de l'ACSM Ottawa s'est déroulée dans l'ombre de la pandémie de COVID-19. Au 1er avril 2020, l'organisme avait constitué son équipe d'intervention et de gestion de la pandémie et avait tout mis en œuvre pour offrir des services modifiés – sans interruption – à ses clients.

Passons en revue quelques-unes des nombreuses façons dont l'ACSM Ottawa a adapté ses services au contexte de la COVID-19 :

- La mise sur pied de l'**équipe de gestion de la pandémie**, un comité décisionnel composé de dirigeants, de la gestionnaire des services infirmiers et du spécialiste en communications de l'ACSM Ottawa.
- Des **courriels quotidiens à tous les membres du personnel** de la part de l'équipe de gestion de la pandémie afin de communiquer les changements apportés aux services offerts dans la communauté et l'actualité pandémique en perpétuelle évolution; un carrefour centralisé pour les communications auquel ont régulièrement contribué nos travailleurs de première ligne, ainsi que la très essentielle **infolettre Weekly Catch Up**.
- La création accélérée d'une **section réservée aux clients sur le site Web de l'ACSM Ottawa** offrant une foule de détails sur les services modifiés offerts dans la communauté, des listes exhaustives de ressources locales et plus encore.
- **Un contrôle quotidien des symptômes de la COVID-19 pour tout le personnel** au moyen de notifications Everbridge et d'alertes régulièrement envoyées à tous les membres du personnel pour leur signaler **précisément où se situent les éclosions de COVID-19 dans la communauté**.
- L'élaboration de **protocoles de prise de décision** efficaces, de **directives** détaillées et d'une **politique relative à l'équipement de protection individuelle (ÉPI)** afin d'assurer la sécurité des interactions en personne avec les clients, le tout dans le but de faciliter la prestation des services directs durant la pandémie et d'offrir une formation approfondie sur l'ÉPI aux membres du personnel
- Project Connection : La distribution de 250 téléphones intelligents assortis d'un forfait de données aux clients qui n'avaient pas les moyens de s'en procurer un. Des ordinateurs portables et des tablettes ont également été distribués
- La mise sur pied du **comité sur les soins virtuels**, composé de directeurs, de gestionnaires, de membres du personnel des services directs, de pairs et de la consultante Natasha Poushinsky.
- Un partenariat avec **OnCall Health, une plateforme de vidéoconférence conforme à la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé**, ainsi que des guides d'utilisation et du soutien technique pour les séances vidéo individuelles et de groupe avec les clients.
- Une collaboration avec des chercheurs de l'**Université d'Ottawa** à la réalisation d'une étude s'intéressant aux expériences des gestionnaires de cas en santé mentale et des clients relativement aux téléservices de santé mentale offerts en réponse à la pandémie de COVID-19, et visant principalement à connaître **leur perception des changements, des avantages et des difficultés ainsi que leurs recommandations**.
- L'obligation pour tout le personnel de première ligne de suivre la **formation sur les soins virtuels de l'ACSM** afin d'améliorer les services cliniques virtuels.
- Au tout début de la pandémie, une équipe de champions de l'ÉPI a été mise sur pied. Les membres du groupe – composé d'employés de première ligne – devaient accompagner l'équipe des services infirmiers dans la communauté pour mettre les clients à l'aise et discuter avec eux pendant que les infirmières leur prodiguaient des soins de santé primaires. Ils ont aussi fait la promotion des pratiques adéquates sur le port de l'ÉPI auprès de leurs collègues et ont répondu à leurs questions au sujet de la formation sur l'ÉPI susmentionnée qui était en cours de déploiement, à titre de formation in vivo préalable.



L'année en bref

- L'embauche d'une **infirmière spécialisée en prévention et en contrôle des infections**.
- La transition efficacement opérée par l'équipe Apprentissage et perfectionnement afin d'offrir **toutes les formations en format virtuel** sur RingCentral/Zoom.
- La participation à la plateforme **Counseling On Connecte** à titre de membre cofondateur dans le cadre d'un partenariat avec plus de 20 organismes de santé mentale et de traitement des dépendances afin d'offrir un accès rapide à une séance de consultation téléphonique ou vidéo aux membres du public, en français et en anglais.
- D'importantes **rénovations au premier et au deuxième étages** de l'édifice de l'ACSM Ottawa au 311, avenue McArthur pour assurer **la sécurité des consultations et des interventions cliniques en personne avec les clients** (sans oublier la conception d'un espace pouvant accueillir un centre de vaccination – mais vous devrez attendre le rapport 2021-2022 pour connaître toute l'histoire!), ainsi que des mises à niveau du système de chauffage, de ventilation et de climatisation.
- En collaboration avec différents partenaires à l'échelle communautaire, des **trousses de bien-être** ont été créées pour les personnes qui vivaient isolées durant la pandémie. Ces trousses ont été conçues pour aider ces personnes à prendre soin d'elles et à se sentir mieux, à partir de dons d'articles de relaxation et de pleine conscience, d'artisanat et de divertissement. Les commentaires des clients ont été extrêmement positifs.
- Des questionnaires ainsi que des membres du personnel des services directs et du personnel de soutien ont formé le **comité sur les lieux de rencontre dans la communauté (Community Meetings Locations, CML)** et ont élaboré une **carte interactive des lieux où les membres du personnel des services directs pouvaient rencontrer leurs clients en toute sécurité** un peu partout dans la ville aux différents stades de la pandémie.
- Des **séances de discussion ouverte et des sondages virtuels** réguliers pour permettre aux membres du personnel de poser leurs questions et de faire part de leurs idées et préoccupations à la direction, et les réunions L'heure du thé avec Tim pour leur donner l'occasion de discuter des problèmes (et de décompresser) avec leur DG.
- Plusieurs **présentations du personnel et des dirigeants de l'ACSM Ottawa offertes** à des organismes publics et privés sur le maintien d'une bonne santé mentale durant la pandémie.
- Une merveilleuse série d'**événements virtuels réguliers sur le bien-être**, notamment des séances dirigées de méditation axée sur la pleine conscience, des bains sonores, des cours de yoga et plus encore, présentés par le comité du bien-être de l'ACSM Ottawa, ont été offerts à tout le personnel (qui a formulé d'excellents commentaires).
- Un **service de livraison de repas des fêtes** décentralisé ayant distribué **180 repas** – avec tous les accompagnements, achetés à la Mission d'Ottawa – **aux clients dans le confort de leur foyer**, et une captivante série de **célébrations virtuelles** animées par des pairs et des membres du personnel, tout cela grâce aux efforts d'un comité composé de membres du personnel des services directs et de membres de la direction.
- L'embauche de deux **conseillers en TI** voués à aider leurs collègues et les clients en cas de problème technique.
- Et ce n'est pas fini!



Annette Bradfield,

La responsable des soins infirmiers (à la retraite) Annette Bradfield a joué un rôle crucial dans la gestion de la pandémie.

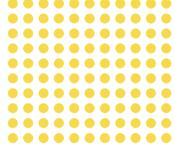
L'année en bref



De droite à gauche : Dania Versailles, Cynthia Schreiber, Tracy Charles, Angélique Ndorimana, Kealey Dunlop, Patrick Jodoin, Sam Kabbara.
Absentes sur la photo : Helen Gottfried-UnRuh, Jessika Oneid, Nicole Gough.

VOICI LE GROUPE DE TRAVAIL POUR LA LUTTE AU RACISME ENVERS LES NOIRS DE L'ACSM OTTAWA

Au printemps 2020, un groupe d'employés noirs, d'employés racialisés et d'alliés ont formé le tout premier groupe de travail pour la lutte au racisme au sein de l'organisme. À ses débuts, le groupe, qui comprend des membres du personnel de première ligne, du personnel de soutien et de la direction, a animé une série très populaire de forums de discussion réservés au personnel intitulée *Let's get uncomfortable together* (Soyons mal à l'aise ensemble). Dans ce contexte, tous les membres du personnel ont pu raconter leurs propres expériences de racisme envers les Noirs, tout particulièrement au sein de la communauté locale et dans le secteur de la santé mentale et du traitement des dépendances (dans un environnement sûr et sans jugement). Le groupe de travail a également fourni des ressources et des outils pédagogiques aux employés pour les aider à mieux comprendre les différentes expériences de racisme que vivent les personnes noires au Canada, le tout dans le but de remettre en question les idées fausses, d'éliminer les angles morts et de faire ressortir les perceptions problématiques – afin de semer les graines d'une culture de travail exempte de racisme et d'oppression. En février 2021, le groupe a présenté un webinaire spécial aux membres du personnel animé par Dionne Sinclair, une spécialiste des compétences interculturelles, sur notre perception des différences culturelles dans notre milieu de travail. Les choses allant en sa faveur, le groupe de travail a rapidement fusionné avec le comité sur la diversité qui existait déjà au sein de l'organisme, avec comme objectif pour 2021 de mettre en œuvre des pratiques de lutte à l'oppression à l'ACSM Ottawa, ce qui a permis de compiler des recommandations visant à assurer des pratiques d'embauche équitables, le recrutement de candidats et d'étudiants noirs et racialisés, des services axés sur les spécificités culturelles des clients, etc. Restez à l'affût des importants changements qui s'opéreront grâce aux efforts du groupe de travail en 2022 et au-delà.



L'année en bref

TENTER DE SE SENTIR MIEUX EN PÉRIODE D'IMPRÉVISIBILITÉ

À l'occasion de la Journée Bell Cause pour la cause 2021, l'ACSM Ottawa a demandé à Dave M., rédacteur et client de l'organisme, de nous faire part de son témoignage au sujet des circonstances qui l'ont mené à s'engager dans les services en santé mentale et de nous dire comment cette décision de rechercher les occasions qui émanent de la crise l'ont motivé dans son combat contre l'anxiété et la dépression dans un contexte extrêmement difficile.

[Extrait – lisez la version intégrale au www.ottawa.cmha.ca/fr/]



L'année 2020 n'a vraiment pas été une année ordinaire pour moi. En un clin d'œil, je suis passé de mon emploi de rêve au chômage.

Après avoir travaillé près de 15 ans dans le domaine culinaire – où travailler 60 heures par semaine était chose courante pour moi, – j'ai tout simplement arrêté d'avancer. Je savais que quelque chose n'allait pas, mais je n'arrivais pas à trouver quoi.

Tout est arrivé en même temps. La pandémie a frappé et je n'avais plus de travail.

Au début, ne pas travailler ressemblait à des vacances forcées et je blaguais avec mes amis et ma femme en disant que j'étais en « congé payé », mais ce sentiment de légèreté s'est vite dissipé. Nous étions au tout début de la pandémie et je n'avais aucune idée si je recevrais de l'aide financière à temps pour payer mes comptes et mon loyer.

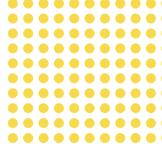


Coïncé à la maison

Il se passait mille choses dans ma tête et je n'arrivais pas à m'adapter aux changements sociaux intenses que les mesures de confinement ont amenés. Je m'ennuyais de travailler en équipe et de socialiser dans une cuisine. J'ai commencé à fumer trop de cannabis et à remplir mes journées avec des plaisirs qui ont fini par devenir insipides à cause de l'anxiété et de la dépression qui me rongeaient.

À travers tout cela, j'essayais seulement de me sentir mieux dans une période d'imprévisibilité. Je suis devenu obsessif, j'ai commencé à faire des achats impulsifs et à avoir des épisodes qui, je l'ai appris bien vite, étaient des crises de panique.

À ma deuxième visite à l'urgence, je pensais que j'étais en train de mourir d'une crise cardiaque. Toutefois, ce n'était pas cela. Mon médecin m'a prescrit de nouveaux médicaments et m'a orienté vers un thérapeute.



L'année en bref

Un visage familier

J'ignorais aussi que ce séjour à l'hôpital me mettrait en contact avec l'incroyablement polyvalente succursale d'Ottawa de l'Association canadienne pour la santé mentale, ou ACSM Ottawa, par l'intermédiaire d'un programme appelé Visages familiaux : j'ai obtenu mon congé du campus Civic de l'Hôpital d'Ottawa et quelques jours plus tard, j'ai reçu un appel de ma nouvelle travailleuse de soutien à l'ACSM Ottawa.

Nous avons d'abord fait connaissance, puis elle m'a mis en contact avec les groupes de pairs de l'organisme axés sur la thérapie cognitivo-comportementale (TCC), la réduction des méfaits et la formation sur la pleine conscience. Mon adorable (sous son masque haha) travailleuse m'a même rendu visite et m'a laissé des documents et une carte-cadeau pour m'aider à payer mon épicerie.

Quand j'ai commencé à travailler sur moi-même et que j'ai réussi à briser ce que j'appelle le « mur de la honte », j'avais ce dont j'avais besoin pour entamer mon rétablissement.

Voir les occasions qui émanent de la crise

Je suis sorti de cette roue du hamster qu'est la vie et j'ai réalisé que je n'avais aucun équilibre travail-vie privée. Mon système de valeurs était détraqué et ma santé mentale déclinait progressivement.

Mais il suffit de vouloir pour pouvoir, et dans mon cas, le pouvoir se trouvait dans un écran. Établir des liens significatifs grâce aux soins virtuels m'a aidé.

J'ai lutté toute ma vie contre des problèmes de dépendance et de santé mentale. Mais cette fois-ci, la crise m'a donné la chance de réévaluer ce qui a fonctionné et n'a pas fonctionné pour moi. La crise était une occasion en soi!

Ce processus a éliminé le côté négatif de mon ego. Je possède maintenant les outils pour mieux gérer mes émotions. Je sais maintenant qu'il est tout à fait humain d'exprimer ses émotions – sinon elles s'accumulent. Il est beaucoup plus important que je communique ce que je ressens plutôt que de baisser la tête et de persévérer, comme avant.

L'ACSM Ottawa a joué un rôle fondamental dans mon rétablissement en tant que système de soutien. Le Centre de détresse d'Ottawa et la région m'a aussi beaucoup aidé, tout comme ma merveilleuse femme, mes amis et ma famille. Et grâce à l'aide de mon médecin, des médicaments et des nouvelles personnes qui me soutiennent, je suis sur la bonne voie.

Si je peux retirer quelque chose de positif de la pandémie, c'est à quel point on peut obtenir de l'aide lorsqu'on fait preuve d'honnêteté, d'ouverture d'esprit et de volonté.



L'année en bref

Revenir à la normale, mais avec soi-même comme priorité

Je suis maintenant de retour à temps partiel dans une cuisine. J'ai des employeurs intuitifs et ouverts à la communication qui respectent les limites claires que j'ai établies pour moi-même à mon retour sur le marché du travail.

Je dois admettre que j'avais peur de retourner travailler parce que je voulais être le meilleur employé possible, mais je ne voulais pas retomber dans mes vieilles habitudes et dans l'épuisement professionnel. Quand je suis retourné au travail, j'ai essayé d'être le plus honnête possible avec mon employeur et avec tout mon entourage.

Je me suis assuré d'avoir un plan en cas de crise avant de me mettre dans une situation susceptible de me rendre trop émotif.

Parlez-en

Si vous avez besoin d'aide, demandez-en – vous voyez ce que cela m'a apporté? J'espère que mon histoire contribuera à éliminer la stigmatisation associée aux problèmes de santé mentale et de dépendance pour que plus de gens se sentent à l'aise de demander de l'aide et de parler de leurs difficultés.



Plan stratégique

Pour réagir aux défis actuels et émergents qui se dressent devant nos communautés, à l'ACSM Ottawa, nous serons :

AXÉS SUR LES VALEURS

Notre organisation repose sur des valeurs solidement ancrées.

DES GESTIONNAIRES AVISÉS

Nous ferons une utilisation responsable des fonds publics, nous nous montrerons dignes de la confiance du public et nous assurerons l'excellence à tous les niveaux organisationnels.



AXÉS SUR L'INDIVIDU

Nous nous préoccupons réellement des clients que nous servons, de la communauté et de toutes les personnes avec qui nous travaillons.



INNOVATEURS

Nous explorons et adoptons volontiers de nouvelles approches améliorées en matière de services, en suivant les pratiques exemplaires et en offrant un niveau de qualité toujours plus exceptionnel.



DES LEADERS EFFICACES

Grâce à notre leadership, nous appuyons et guiderons notre personnel, notre communauté et le secteur des services de santé mentale et de traitement des dépendances, à l'aide d'une approche de leader au service des autres.

Programmes et services

SERVICES DIRECTS

SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN SANTÉ MENTALE (SSCSM)

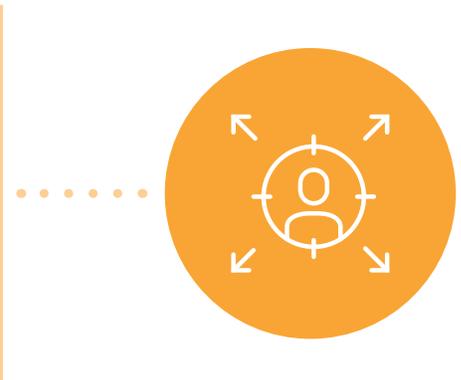
GESTION DE CAS

L'ACSM Ottawa coordonne les Services de soutien communautaire en santé mentale (SSCSM) dans la région de Champlain, qui fournit un point d'accès central aux services de gestion de cas intensive (GCI).

Ce consortium tente d'offrir un accès à la GCI adapté à la langue, à la culture et au programme des personnes aux prises avec une maladie mentale grave et persistante. Il tente aussi de favoriser la continuité des services, d'accroître l'autonomie et d'enrichir la qualité de vie.

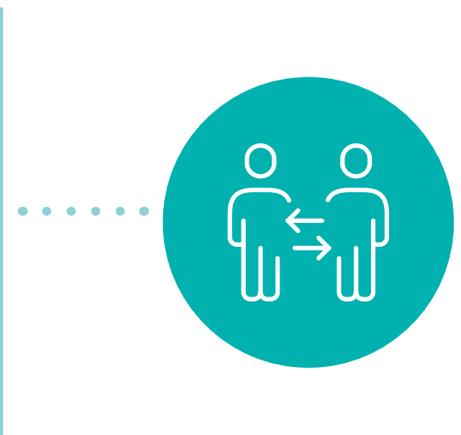
ADMISSION CENTRALE AUX SSCSM

- 247** demandes de services ont été reçues
- 423** clients sont en attente de GCI offerte par les SSCSM
- 116** clients ont été transférés à la GCI
- 30** clients ont été transférés aux programmes de repérage actif de l'ACSM
- 15** clients ont reçu de l'aide à la navigation dans le système de santé mentale

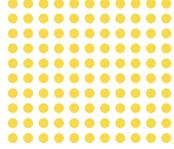


GESTION DE CAS INTENSIVE DES SSCSM

- 519** ACSM Ottawa
- 68** Projet Upstream
- 31** Centre de santé communautaire Somerset Ouest
- 132** Centre de santé communautaire Sandy Hill
- 12** Centre de santé mentale Royal Ottawa
- 105** La Corporation de Salus Ottawa
- 110** Montfort Renaissance



UN TOTAL DE 997 CLIENTS ONT REÇU DES SERVICES DE GESTION DE CAS DE LA PART DES SSCSM.



Programmes et services

AUTRES PARTENAIRES DES SSCSM

CMHA Champlain East
Pembroke Regional Hospital
North Lanark Community Centre

VISAGES FAMILIERS

5 391 heures de services ont été offertes

L'équipe du projet Visages familiaux a reçu 2 848 demandes de la part des urgences, ce qui a permis à 211 personnes de recevoir de l'aide à la navigation dans le système. De ce nombre, 159 personnes ayant besoin de soutien à long terme ont été aiguillées et ont reçu le soutien de l'équipe de gestion de cas transitionnelle en milieu hospitalier.

LOGEMENT

L'ACSM Succursale d'Ottawa a hébergé des clients et d'anciens clients dans 40 de ses condominiums.

En 2020-2021, l'ACSM Ottawa a administré 396 suppléments au loyer financés à l'échelle provinciale, ce qui signifie que 266 clients de l'ACSM Ottawa et 130 clients des SSCSM et de l'équipe communautaire de traitement actif qui étaient en situation d'itinérance chronique ou épisodique ont maintenant accès à un logement abordable grâce à ce programme.

De ces suppléments au loyer, 93 visaient spécifiquement des clients qui avaient des problèmes d'usage de substances et 17 étaient destinés à des clients ayant des démêlés avec la justice.

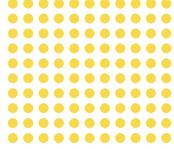


7 155 INTERACTIONS ont eu lieu avec des personnes ayant besoin d'aide à la navigation dans le système



40 CONDOMINIUM appartenant à l'ACSM Ottawa ont permis d'héberger des clients et d'anciens clients

396 CLIENTS de l'ACSM Ottawa et des SSCSM ont reçu des suppléments au loyer



Programmes et services

SERVICES DE REPÉRAGE ACTIF

Nos services de repérage actif aident les personnes qui ont des besoins complexes et des problèmes de santé mentale à se fixer des objectifs et à trouver des services de soutien à long terme afin de conserver leur logement et leur stabilité. L'ACSM Succursale d'Ottawa offre ces services dans trois domaines : le milieu judiciaire, le milieu hospitalier et le domaine du logement.

ÉQUIPE D'INTERVENTION EN MILIEU JUDICIAIRE

7 332 heures de services ont été offertes



281 PERSONNES ayant des démêlés avec le système judiciaire ont été aiguillées par le Tribunal de la santé mentale et des membres de la communauté

ÉQUIPE D'INTERVENTION EN MILIEU HOSPITALIER

3 433 heures de services ont été offertes



126 CLIENTS ont reçu leur congé de l'hôpital et ont réintégré la communauté

ÉQUIPE D'INTERVENTION EN LOGEMENT

8 061 heures de services ont été offertes



214 PERSONNES vivant une itinérance chronique ont reçu l'aide de l'équipe d'intervention en logement pour trouver ou garder un logement permanent

SERVICES SPÉCIALISÉS

GESTION DE CAS – PROGRAMME D'EMPLOI

Le programme Au travail de l'ACSM Ottawa est un programme d'emploi subventionné pour les personnes ayant des maladies mentales qui souhaitent trouver un bon emploi dans leur communauté. Il s'inscrit dans une collaboration des succursales nationales de l'ACSM et est offert dans 13 communautés à l'échelle canadienne, sous la direction de la succursale de Toronto de l'ACSM.

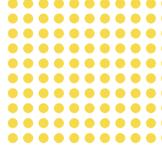
En 2020-2021, 165 clients ont reçu de l'aide pour se préparer et réussir à trouver des possibilités d'emplois intéressantes qui correspondaient à leurs compétences, habiletés, niveaux d'éducation et intérêts.

PROGRAMME JEUNES EN TRANSITION

69 clients ont reçu des services dans le cadre du programme Jeunes en transition de l'ACSM Ottawa. L'équipe du programme offre des services à des personnes de 16 à 24 ans, en accordant la priorité aux jeunes en situation d'itinérance chronique.



165 CLIENTS ont reçu de l'aide pour se préparer et réussir à trouver des possibilités d'emploi intéressantes



Programmes et services

SERVICES POUR LES PERSONNES AYANT UN DOUBLE DIAGNOSTIC

Dans le cadre de 1 966 heures de services, 24 personnes ayant une maladie mentale et une déficience intellectuelle ou développementale (double diagnostic) ont reçu des services de la part de l'équipe de gestion de cas – Double diagnostic, et 27 autres personnes ont reçu des services de gestion de cas pour les personnes ayant un double diagnostic et des démêlés avec la justice.

SOINS INFIRMIERS ET SANTÉ

Nos infirmières autorisées et nos infirmières praticiennes ont travaillé avec les membres du personnel et 157 clients pour faire la promotion de la santé mentale et physique, du rétablissement et de la guérison. L'équipe des services infirmiers de l'ACSM Ottawa a également joué un rôle essentiel dans la bonne gestion de la pandémie de COVID-19 par l'organisme.

Les équipes des soins infirmiers et des troubles concomitants ont enregistré 833 interactions avec des clients nécessitant des traitements d'abandon du tabac ou de remplacement de la nicotine (grâce au soutien du programme STOP financé au niveau provincial).

SOUTIEN PAR LES PAIRS

70 clients ont reçu l'aide de l'équipe de soutien par les pairs et ont ainsi pu bénéficier de toute la sagesse et l'empathie que seule une personne au vécu similaire peut offrir, dans le cadre de séances virtuelles individuelles ou en groupe.

CONSEIL CONSULTATIF SUR L'ENGAGEMENT DES PAIRS (CCEP)

Le Conseil consultatif sur l'engagement des pairs (CCEP) est un groupe composé de clients, de membres de la famille ou de proches et de membres du personnel de l'ACSM Ottawa qui se rencontrent régulièrement pour conseiller l'ACSM Ottawa et l'aider à prendre les meilleures décisions qui soient.

Le CCEP offre une tribune aux clients et aux membres de la famille pour l'expression de leur point de vue à l'égard des services et leur donne l'occasion de contribuer à améliorer la qualité, la sécurité et l'efficacité des services de l'ACSM Ottawa. Il mobilise les clients et encourage les soins axés sur l'individu à tous les niveaux de l'organisme, autant sur le plan des services que des politiques et du système de soins de santé mentale.

Le CCEP favorise la collaboration entre les clients, les membres de la famille, la direction, le personnel et le conseil d'administration de l'ACSM Ottawa.

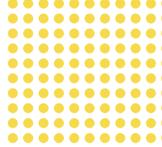
Les clients et les membres de la famille consultés reçoivent actuellement des services ou en ont déjà reçu, ou ont un proche qui reçoit actuellement des services ou en a déjà reçu. Ils ont l'occasion de parler directement de leur propre expérience et de bénéficier du point de vue élargi des autres clients et membres de la famille lorsqu'ils agissent comme conseillers et qu'ils participent aux activités du CCEP.



157 CLIENTS ET MEMBRES DU PERSONNEL ont bénéficié du soutien d'infirmières autorisées et d'infirmières praticiennes



70 CLIENTS ont reçu du soutien de la part de l'équipe de pairs



Programmes et services

En 2020-2021, le nombre de membres du CCEP a augmenté à ____, et le groupe a rapidement adopté une approche virtuelle très efficace pour ses réunions mensuelles. Les membres du CCEP ont joué un rôle fondamental dans la mise en œuvre des soins virtuels et de Project Connection.

PEAC provides a forum for clients and families to voice their opinions regarding services and to participate in opportunities to improve the quality, safety and outcomes of CMHA Ottawa services. It encourages client engagement and person-centered care in all aspects of the agency: at the service delivery level, the policy level, and the mental-health-care-system level.

SERVICES D'ORIENTATION

PROGRAMME DE TRAITEMENT DES TROUBLES CONCOMITANTS

Ce programme à l'intention des clients aux prises avec des troubles concomitants de santé mentale et de toxicomanie fonctionne grâce à une entente d'achat de services conclue avec des organismes communautaires de traitement des dépendances.

455 clients ont bénéficié d'un traitement intégré. La thérapie cognitivo-comportementale pour l'état de stress post-traumatique (ESPT) et les dépendances, la cessation tabagique et les activités de groupe visant à développer les habiletés sociales comptent parmi les activités du programme.

PROGRAMME PSYCHOTHÉRAPIE STRUCTURÉE ONTARIO (PSO)

En partenariat avec l'hôpital Royal Ottawa, 162 personnes souffrant de troubles dépressifs et anxieux, de trouble obsessionnel compulsif et d'état de stress post-traumatique ont reçu une thérapie cognitivo-comportementale (TCC) dans le cadre du programme Psychothérapie structurée Ontario (PSO).

PROGRAMME DE THÉRAPIE COMPORTEMENTALE DIALECTIQUE

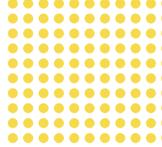
Le programme de thérapie comportementale dialectique a permis d'aider 127 clients ayant de la difficulté à gérer leurs émotions. Dans le cadre de ce programme, les clients acquièrent des compétences en résolution de problèmes qui les aident à atteindre leurs objectifs à long terme et à limiter leurs comportements impulsifs, notamment l'usage de substances et l'automutilation, les relations problématiques, l'isolement social, l'auto-efficacité faible et la vulnérabilité émotionnelle généralisée.



455 CLIENTS
ont bénéficié d'un
traitement intégré



127 CLIENTS ont
reçu des services
dans le cadre du
programme de thérapie
comportementale
dialectique



Programmes et services

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

L'ACSM Ottawa offre différents programmes de formation et de perfectionnement professionnel aux membres de son personnel ainsi qu'à l'ensemble de la communauté de la région de la capitale nationale. L'année 2020-2021 a été une occasion unique d'offrir nos programmes à l'échelle nationale étant donné que les formations pouvaient se dérouler sur Ring Central ou Zoom. Nous avons interagi avec des organismes et des personnes de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, du Manitoba et de l'autre côté de l'Atlantique, notamment au Moyen-Orient!

Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, l'équipe de formation a travaillé avec tous les formateurs de la succursale d'Ottawa à la conversion de plus de 90 % de nos programmes de formation à un environnement virtuel. Les seuls programmes que nous n'avons pas pu continuer d'offrir pendant la pandémie sont les formations ASIST et safeTALK; nous avons toutefois utilisé le programme alternatif START de LivingWorks pour compenser. L'équipe a relevé le défi avec brio; nous avons appris à nous adapter rapidement à la situation et avons mis à jour plusieurs de nos processus et méthodes pour nous ajuster à un environnement complètement virtuel.

Nous avons aussi eu une occasion unique de tirer parti de programmes et de partenaires de l'extérieur de la région afin d'élargir notre offre de formations à l'intention du personnel, notamment des formations sur la communauté 2SLGBTQ+, la violence conjugale et la sensibilisation à la culture inuite. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec l'équipe des services infirmiers à l'élaboration de formations clés pour les membres du personnel sur des sujets tels que l'ÉPI, l'enfilage et le retrait de l'ÉPI, les notions de base sur le port du masque et des gants, ainsi que d'autres aspects liés à la sécurité du personnel dans le contexte de la COVID-19.

Nos autres formations ont continué d'être offertes comme d'habitude dans plusieurs secteurs, dont la santé, la santé mentale, les services sociaux,

l'éducation ainsi que le secteur public et le secteur privé. Les formations offertes au personnel couvrent différents domaines axés sur les pratiques cliniques et l'amélioration des compétences professionnelles afin d'assurer des services et un soutien exceptionnels à nos clients.

L'équipe Apprentissage et perfectionnement professionnel a participé à un certain nombre d'autres initiatives et projets appuyant l'organisme dans son évolution constante et dans l'adoption de nouvelles pratiques telles que les soins virtuels et la formation RCR en ligne pour 2020-2021.

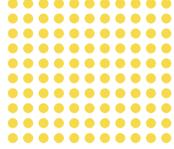
Nous avons continué d'utiliser la plateforme SurveyMonkey pour mener tous nos sondages à propos des cours et nous avons été en mesure de fournir des données visuelles et de la rétroaction non seulement à nos formateurs, mais aussi aux organisations qui prennent contact avec nous pour obtenir des formations privées. Nous avons utilisé l'outil pour mener d'autres sondages au nom de l'ACSM Ottawa et avons continué de tirer parti de son efficacité pour rester au fait et garder l'équipe au fait des principaux points de données. Nos programmes de formation continuent de recevoir d'excellentes notes même en pleine pandémie, soit des notes moyennes allant de 4,5 sur 5 à 4,8 sur 5.

Enfin, nous avons entrepris de convertir en format virtuel plusieurs de nos programmes, qui sont maintenant accessibles en tout temps pour les membres du personnel et de la direction dans le Système de gestion des talents. Cela permet de réduire le temps passé en classe, d'accroître la flexibilité et d'offrir la formation clé aux nouveaux membres du personnel plus rapidement au cours du processus d'orientation.

Vous trouverez ci-dessous le détail de certaines mesures clés indiquant le nombre d'heures de formation que nous avons fournies au cours de l'année, ainsi que le détail des participants qui étaient des membres du personnel et de ceux qui étaient des membres du public.



NOS PROGRAMMES ONT REÇU DES NOTES ALLANT DE 4,5/5 À 4,8/5



Programmes et services

Détail des activités de formation et de perfectionnement professionnel 2020-2021

FORMATION OFFERTE AU PERSONNEL DE L'ACSM

Nombre de programmes de formation uniques offerts au personnel de l'ACSM	33
Nombre total de séances destinées au personnel de l'ACSM	40
Nombre total de participants membres du personnel de l'ACSM	584
Nombre total d'heures de formation offertes au personnel de l'ACSM	1 698 heures

FORMATION OFFERTE AUX MEMBRES DU PUBLIC

Nombre de programmes de formation uniques offerts aux membres du public	2
Nombre total de séances destinées aux membres du public	5
Nombre total de participants membres du public (comprend certains membres du personnel)	49
Nombre total d'heures de formation offertes au personnel de l'ACSM	696 heures

FORMATION PRIVÉE OFFERTE À DES ORGANISATIONS EXTERNES

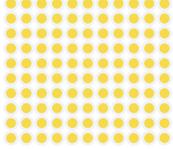
Nombre de programmes de formation uniques offerts en privé	5
Nombre total de séances offertes en privé	23
Nombre total de participants aux formations privées	473
Nombre total d'heures de formation offertes en privé	2 068 heures

RENSEIGNEMENTS SUR LES FORMATEURS

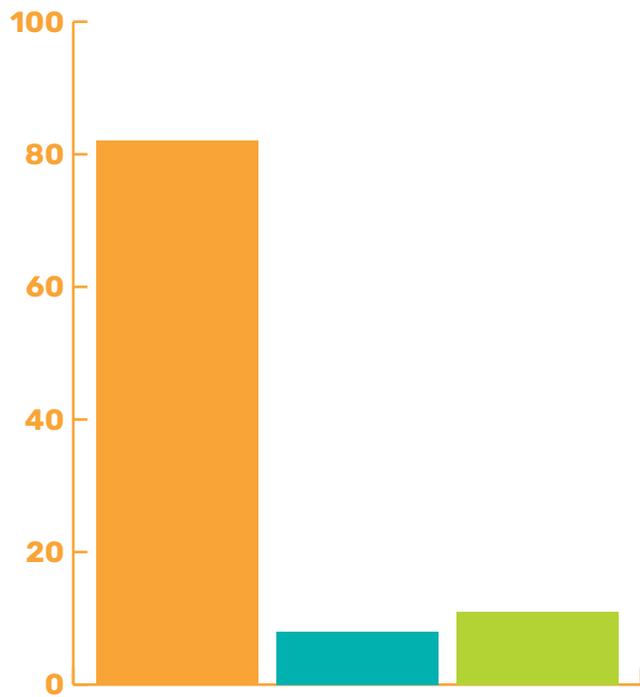
Nombre d'heures de formation offertes par nos formateurs internes en 2020-2021	311 heures
Nombre d'heures de formation offertes par nos formateurs contractuels en 2020-2021	146,75

FORMATION EN LIGNE (offerte en tout temps)

Nombre de programmes de formation uniques offerts aux membres du personnel	16
Nombre de programmes suivis au complet par les membres du personnel	248
Nombre d'heures de formation dans des modules en ligne suivies par les membres du personnel	349 heures



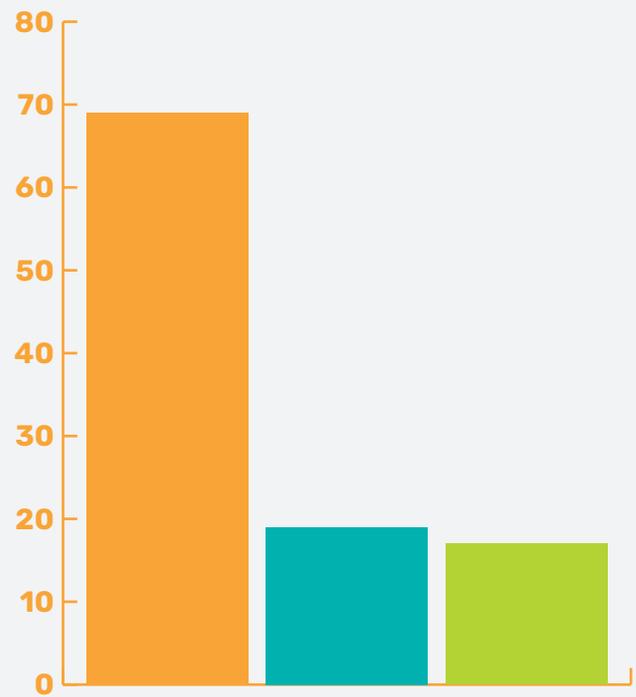
Rapport financier



REVENUS

TOTAL: 21 256 432 \$

Province of Ontario	17 359 307 \$ [82 %]
Ville d'Ottawa	1 609 722 \$ [8 %]
Autres programmes	2 287 403 \$ [11 %]



DÉPENSES

TOTAL: 21 011 004 \$

Salaries & Benefits	13 499 315 \$ [64 %]
Building & Grounds	4 003 004 \$ [19 %]
Supplies & Other	3 508 685 \$ [17 %]



association canadienne pour la santé mentale **Ottawa**



**Association canadienne
pour la santé mentale
Ottawa**
La santé mentale pour tous

 ottawa.cmha.ca/fr

 [CMHAOttawa](https://www.facebook.com/CMHAOttawa)

 [CMHAOttawa](https://twitter.com/CMHAOttawa)

 [CMHAOttawa](https://www.linkedin.com/company/CMHAOttawa)

Association canadienne pour la santé mentale, Succursale d'Ottawa

311, avenue McArthur, deuxième étage

Ottawa, Ontario K1L 8M3

Phone : 613-737-7791

Fax : 613-737-7644

Courriel : general@cmhaottawa.ca

Charitable Registration #: 130113525 RR 0001

Vous voulez faire un don ? Trouvez-nous sur CanadaHelps : <https://www.canadahelps.org/en/dn/4839>