

# ASSOCIATION CANADIENNE POUR LA SANTÉ MENTALE OTTAWA

## RAPPORT ANNUEL 2021–2022



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



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Message de la présidente et du directeur général</b> .....	4
<b>Conseil d'administration</b> .....	5
<b>Vision, mission et valeurs</b> .....	6
<b>Trouver de la satisfaction dans la vie – voici Taneeta</b> .....	7
<b>Plan stratégique</b> .....	9
<b>Programmes et services</b> .....	10
<b>Formation et perfectionnement professionnel</b> .....	17
<b>Rapport financier</b> .....	19

## EN COUVERTURE

21 avril 2021 : Joanne Haddad, gestionnaire des soins infirmiers, prépare une dose de vaccin contre la COVID-19 lors de l'événement d'inauguration de la clinique de vaccination de l'ACSM Ottawa. En 2021-2022, l'organisme a dédié un espace à la clinique au premier étage de son édifice situé dans Vanier qui, entre autres fonctions, a servi d'emplacement pour la série de cliniques de vaccination contre la COVID-19 de l'organisme pour ses clients et les clients d'organismes partenaires. Ottawa Inner City Health, Santé publique Ottawa et Salus Ottawa ont également joué un rôle de premier plan dans ce projet.

# MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le rapport annuel 2021-2022 est une occasion de poser un regard critique sur la période de douze mois qui s'est terminée le 31 mars 2022.

Pour une autre année, la COVID-19 a dominé nos vies professionnelles et personnelles. Les clients, le personnel et les bénévoles de l'ACSM Ottawa ont continué de tirer le meilleur parti de la situation, et nous avons adapté nos services et notre fonctionnement pour répondre de façon optimale aux besoins de notre communauté durant cette période. Nous avons donc profondément apprécié les technologies – et nous nous y sommes encore plus fiés –, ce qui nous a obligés à travailler dans des environnements numériques à un degré important. Bien qu'il n'ait pas toujours été facile d'adapter les choses et malgré certaines limites, nos services continuent d'être très recherchés et permettent aux clients d'obtenir des résultats qui transforment leur vie.

Il ne fait aucun doute que le monde qui nous entoure change, et pas toujours pour le mieux. Les répercussions de la COVID-19 se font sentir dans l'ensemble du réseau de la santé, la crise du logement qui sévit en même temps a vu un nombre croissant de personnes se retrouver dans la rue, la colère et la frustration semblent monter dans nos communautés, et la tension était palpable à certains moments. Cela rend doublement plus difficile à relever le défi que représente le fait de vivre avec une maladie mentale, et rend le soutien et les services que nous offrons plus nécessaires que jamais.

Entre autres mesures spéciales que nous avons mises en place pour surmonter ces obstacles, mentionnons l'élargissement de nos programmes de téléphone cellulaire et de connexion Internet qui ont permis à des gens de garder le contact dans un monde où l'isolement est de plus en plus présent; l'élargissement de nos efforts de communication en collaboration avec le Conseil consultatif sur l'engagement des pairs (CCEP) pour joindre nos clients, anciens et actuels; et la mise en place

de projets spéciaux pour faciliter l'accès des clients et de la communauté à d'autres services de soutien de la santé physique (cliniques de vaccination contre la COVID-19 et contre la grippe, soutien et conseils en matière de sécurité physique, entre autres). Nous continuons d'explorer des façons de mieux utiliser nos locaux; nous venions à peine de nous installer dans notre édifice fraîchement rénové lorsque la COVID-19 a frappé pour la première fois et a changé la nature de notre travail.

Nous avons revu notre plan stratégique au cours des 18 derniers mois, et nous avons établi une orientation ferme et renforcé nos valeurs fondamentales pour les trois prochaines années. Ces éléments guideront les décisions que nous prenons en tant qu'organisme, et les services que nous offrons dans un monde d'incertitude en constante évolution. Nous continuons également de repousser nos limites et de viser les normes les plus élevées qui soient. Encore une fois, l'organisme a réussi le processus d'accréditation haut la main.

Les recherches et les évaluations de notre travail ont toujours fait partie intégrante de nos activités, et cette année fut une année exceptionnelle autant pour le nombre de projets entrepris que pour leur qualité. Notre programme de soutien au logement, nos systèmes de déclaration de l'information et notre approche de la gestion de cas fondée sur les forces ne sont que quelques-uns des nombreux exemples des efforts considérables que nous investissons dans la recherche. Nous avons adapté nos initiatives de formation et de perfectionnement au contexte de la COVID-19 et avons établi une base solide pour les membres de notre personnel en leur fournissant des compétences et une expertise supplémentaires.

Dans l'ensemble, nos activités et la gestion de notre organisme ont été menées de façon efficace et résiliente tout au long de l'année, ce qui nous a permis de finir l'année avec un excellent bilan financier. Le recrutement

et le maintien en poste d'employés exceptionnels demeurent une priorité pour l'ACSM Ottawa, alors que de nouveaux membres du personnel se joignent à des professionnels chevronnés au niveau de compétence et de dévouement exceptionnel. Nous remercions du fond du cœur ce groupe talentueux.

Aux 14 membres bénévoles de notre conseil d'administration, un merci tout spécial – votre sagesse et vos conseils fournissent une gouvernance à longue portée ancrée dans l'expérience et les besoins de notre communauté, et cette combinaison a une valeur inestimable. À tous les autres bénévoles qui œuvrent pour notre organisme, votre engagement nous inspire et

**Nabanita Giri**  
Présidente du conseil d'administration  
Association canadienne pour la santé  
mentale, succursale d'Ottawa



vos efforts ont eu une valeur tout aussi incalculable. Et enfin, aux clients de l'ACSM Ottawa, votre force et votre résilience sont belles à voir. Participer aux efforts que vous déployez quotidiennement dans les pires conditions est un énorme privilège.

Les années à venir s'annoncent difficiles alors que nous tenterons de pallier les dommages laissés par la pandémie, l'évolution des soins de santé mentale et le climat d'incertitude associé à un filet de sécurité sociale fragile et changeant. Même si nous ne connaissons pas et ne comprenons pas l'avenir, nous avons confiance que l'ACSM Ottawa et ses gens sont bien préparés à ce qui s'en vient et à faire une différence.

**Tim Simboli**  
Directeur général  
Association canadienne pour la santé  
mentale, succursale d'Ottawa



## CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Présidente :** Nabanita Giri, M.A.P.

**Vice-président :** Peter Donnelly

**Trésorier :** Vincent Trottier, B. Com., CPA, CA

**Secrétaire :** Admir Minarolli

**Président sortant :** John James, B.A.

### Dirigeants :

Mary Bartram, Ph. D., travailleuse sociale autorisée

Shannon Black, M.S.S.

Jette Haswell, M.S.S., travailleuse sociale autorisée

Stéphanie Leclerc, B.T.S.  
(démission au milieu de l'exercice)

Stacey Moreau, B.A. en psychologie, M. Éd.

Aoife Sheahan, M. Sc., B.A. en psychologie

Lynne Vail, M.A. et B.A. (avec spécialisation)

Martin Vervoort, LL. B

Philip C. Wilson, professionnel de haut niveau en RH  
(SHRP) et IAS.A

Tim Simboli, Ph. D. | **Directeur général**

# VISION, MISSION ET VALEURS



## 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 :** Le droit de toutes les personnes de pleinement participer à notre société et d'avoir accès aux nécessités de la vie telles qu'un logement, des liens sociaux, des possibilités d'emploi et des soins de santé essentiels.

**La lutte à l'oppression :** Un engagement à déterminer, remettre en question et changer les valeurs, les structures et les comportements qui perpétuent le racisme systémique et d'autres formes d'oppression sociale.

**L'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 prestation de ces plans et de leurs objectifs.



# TROUVER DE LA SATISFACTION DANS LA VIE – VOICI TANEETA

***Comment l'ACSM Ottawa a transformé une jeune personne en crise en quelqu'un capable d'offrir un environnement sûr aux jeunes en crise.***

En 2017, Taneeta (qui utilise le pronom iel) entrait et sortait de l'hôpital à répétition à cause de ses problèmes de santé mentale. Iel se retrouvait régulièrement à l'urgence pour des symptômes dépressifs, des idées suicidaires et des tentatives de suicide.

À 19 ans, Taneeta n'était pas très optimiste face à son avenir. Iel se décrivait comme une « créature de l'enfer » lorsqu'iel a reçu une offre de services de gestion de cas d'une travailleuse de repérage actif auprès des jeunes de l'ACSM Ottawa.

**« Au début de mon partenariat avec l'ACSM, j'étais une de ces personnes qui ne s'imaginait pas se rendre à 25 ans et être heureuse, ou même satisfaite », raconte Taneeta.**

Malgré toute sa nervosité et son hésitation, ne sachant pas à quoi s'attendre des services communautaires en santé mentale, iel a accepté l'offre. Cinq ans plus tard, Taneeta mène une vie satisfaisante et travaille à temps partiel auprès des jeunes, et iel ne regrette pas le moins du monde d'avoir saisi cette occasion.

Ce fut une véritable chance que l'ACSM et Taneeta se soient mutuellement trouvés. En tant que personne qui avait un logement stable et un certain soutien de sa famille au début de sa relation avec l'ACSM, iel n'avait pas le profil démographique habituel des clients ciblés par les services de repérage actif (généralement des personnes en situation d'itinérance chronique qui ont aussi des maladies mentales et des problèmes d'usage de substances graves et chroniques).

Ideally, individuals in Taneeta's situation might be more likely to enter service through the Familiar Faces program, or else be found on the Mental Health Community Support Services waiting list, which often takes years.

Bien souvent, les personnes dans la situation de Taneeta accèdent plutôt à ces services par l'intermédiaire du programme Visages familiers, ou se retrouvent sur la liste d'attente des SSCSM et attendent pendant des années.

Il a fallu un certain temps à Taneeta pour se sentir en phase avec l'organisme. Au fil de sa relation avec l'ACSM Ottawa, iel a changé de travailleur à quelques reprises. À titre d'exemple, sa première travailleuse est partie en congé de maternité juste comme iels commençaient à établir un lien.

Taneeta a progressé petit à petit. Iel dit que ses travailleurs ont dû être extrêmement patients et s'adapter à son style de communication – iel ne démontrait aucune ouverture et beaucoup de ténacité.

Taneeta a finalement trouvé chaussure à son pied lorsqu'iel a été mis en relation avec Melanie S., la travailleuse de soutien communautaire qui allait plus tard l'amener à ne plus avoir besoin de services de soutien.



« L'idée de devoir bâtir une nouvelle relation ne m'enchantait pas vraiment au départ, se souvient Taneeta. Je m'exprimais un peu plus qu'au début, mais je ne m'ouvrais pas nécessairement. »

Heureusement, Mel était tout aussi tenace. Elle est restée auprès de Taneeta pour l'aider à atteindre un point où iel se sentait plus à l'aise de parler de ses pensées et de ses émotions, ce qui a joué un grand rôle dans son rétablissement.

« Il a fallu pas mal de temps à Taneeta pour se sentir suffisamment en confiance pour laisser tomber sa garde, explique Mel. Une fois que nous avons établi un lien, j'ai pu prendre de moins en moins de place et orienter le soutien en fonction de la progression de Taneeta, jusqu'à ce qu'iel soit capable de prendre les commandes. »

Les efforts acharnés de Taneeta se sont traduits en progrès constants. Iel a commencé à voir tous les bénéfices associés au fait de repousser ses limites et de se donner des buts.

Lorsqu'iel utilisait les services de l'ACSM Ottawa, Taneeta a aussi bénéficié d'un accès à d'autres services offerts aux clients de l'organisme, comme la thérapie comportementale dialectique (TCD), et à des services infirmiers. Mais les choses n'ont pas toujours été faciles.

« C'était vraiment difficile de me motiver à sortir et à faire des activités, confie Taneeta. Je passais beaucoup de temps à me demander pourquoi ma vie valait la peine d'être vécue. C'était quelque chose que Mel me répétait constamment. »

Dans ses interventions, Mel mise sur l'entretien motivationnel, la gestion de cas axée sur les forces et les soins qui tiennent compte des traumatismes.

Taneeta a commencé à afficher de plus en plus d'indépendance et à se débrouiller exceptionnellement bien.

Cinq ans plus tard, Taneeta n'a plus besoin de services de soutien et iel est en voie d'obtenir son diplôme universitaire en études de l'enfance et de la jeunesse

avec double mineure en psychologie et en langue des signes américaine de l'Université de Carleton. Taneeta est en couple, a deux emplois et deux chats, et est parent d'accueil de chiens.

Iel adore la randonnée pédestre et le camping. Iel a toujours du temps pour ses amis (contrairement à avant).

Et plus important encore, Taneeta a trouvé sa vocation : travailler auprès des jeunes. Iel travaille actuellement au Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest, où iel offre des services collectifs à des jeunes de 12 à 17 ans.

Taneeta a changé du tout au tout, passant d'une jeune personne en crise à une personne professionnelle capable d'offrir un espace sûr aux jeunes en crise – une expérience gratifiante et un premier pas vers une brillante carrière.

« J'adore mon travail plus que tout, dit Taneeta. Je veux être la personne dans la vie de ces jeunes que je n'avais pas quand j'avais leur âge. »

Après avoir eu un départ difficile, reçu de l'aide et travaillé très fort pour réussir à voir le positif dans la vie, Taneeta a un message pour toutes les personnes qui ont perdu espoir, comme iel il y cinq ans :

« Même si vous vous sentez vraiment comme de la merde, et croyez-moi, je sais à quel point on peut se sentir comme ça – j'ai littéralement touché le fond du fond du baril –, il y a toujours de l'espoir, croit Taneeta. Même si vous n'en avez pas l'impression – et vous allez vouloir frapper quiconque vous dit des choses comme "il y a encore de l'espoir" (\*rires\*) –, il y en a vraiment! J'ai maintenant 25 ans et je vais bien!

« *Si je rencontrais l'ancienne version de moi et que je me disais "Hé, à 25 ans tu vas être genre trop cool!", je n'en aurais pas cru un seul mot, poursuit-iel. Il y a vraiment un avenir où l'on peut se sentir satisfait. À défaut d'être heureux, on peut être satisfait. J'aimerais dire que je progresse vers le bonheur.* »



# PLAN STRATÉGIQUE

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

- **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.
- **Axés sur les valeurs** : Notre organisation repose sur des valeurs solidement ancrées.
- **Innovateurs** : Nous explorons et adoptons volontiers des approches nouvelles et améliorées en matière de services, en suivant les pratiques exemplaires et en offrant un niveau de qualité toujours plus exceptionnel.
- **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.
- **Des leaders efficaces** : Grâce à notre leadership, nous appuierons 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

Les services de gestion de cas de l'ACSM Ottawa offrent un soutien intensif à long terme à des personnes qui vivent avec une maladie mentale grave et chronique et qui sont en situation d'itinérance chronique ou à risque de se retrouver à la rue. Ces personnes peuvent aussi présenter des troubles concomitants (diagnostic de santé mentale et usage problématique de substances) ou avoir des démêlés avec la justice.

Les travailleurs de soutien communautaire et les clients établissent ensemble un plan de services et des objectifs à atteindre en vue de faciliter la transition à la fin du programme et l'intégration dans la communauté.

## SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN SANTÉ MENTALE (SSCSM) – GESTION DE CAS

L'ACSM Ottawa est le point d'accès aux services de gestion de cas en santé mentale dans la région d'Ottawa.

L'ACSM Ottawa coordonne l'ensemble des Services de soutien communautaire en santé mentale (SSCSM) pour la région de Champlain, agissant comme point d'accès central aux services de gestion de cas intensive (GCI) dans la région d'Ottawa, dont la prestation est assurée par un consortium d'organismes locaux. Ce consortium (les partenaires des SSCSM) s'efforce d'offrir un accès à la GCI adapté à l'âge, à la langue, à la culture et au programme des personnes admissibles aux prises avec une maladie mentale grave et chronique de la région d'Ottawa. Il favorise aussi la continuité des services, accroît l'autonomie et enrichit la qualité de vie des bénéficiaires.

### ADMISSION CENTRALE AUX SSCSM

- 291** demandes de services ont été reçues
- 539** personnes sont en attente de GCI offerte par les SSCSM
- 113** personnes ont été transférées à la GCI
- 20** personnes ont été transférées aux programmes de repérage actif de l'ACSM
- 4** personnes ont été transférées au service d'aide à la navigation dans le système de l'ACSM Ottawa

### GESTION DE CAS INTENSIVE DES SSCSM

- 523** ACSM Ottawa
- 232** La Corporation de Salus Ottawa
- 162** Centre de santé communautaire Côte-de-Sable
- 27** Centre de santé communautaire Somerset Ouest
- 64** Upstream Ottawa

### ADDITIONAL MHCSS PARTNERS

- Montfort Renaissance
- Centre de santé mentale Royal Ottawa
- ACSM Champlain Est
- Hôpital régional de Pembroke
- Centre de santé communautaire de North Lanark
- Pembroke Regional Hospital
- North Lanark Community Centre

## VISAGES FAMILIERS

**5,821** heures de services ont été offertes (Visages familiaux et Navigation dans le système : 5 060 heures de services directs 761 heures de services indirects)

Le programme Visages familiaux appuie des personnes qui se présentent souvent à l'urgence dans les hôpitaux en raison de maladies mentales ou de problèmes d'usage de substances.

En 2021-2022, l'équipe de Visages familiaux a reçu **2,758** demandes électroniques de la part des urgences (qui génèrent une offre de services de l'ACSM), ce qui a permis à **189** personnes de recevoir de l'aide à la navigation dans le système (trois mois de soutien de la part de l'équipe d'aide à la navigation dans le système de l'ACSM Ottawa, qui oriente les clients vers les services communautaires pertinents et plus encore). De ce nombre, **134** 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.



## AIDE À LA NAVIGATION DANS LE SYSTÈME DE SANTÉ MENTALE

L'équipe d'aide à la navigation dans le système fournit du soutien et de l'assistance à des personnes vivant avec une maladie mentale, à leur famille et aux prestataires de services de santé, ainsi que des renseignements exhaustifs de haute qualité sur les ressources et les services communautaires en santé mentale.

**5,363** interactions ont eu lieu avec des personnes ayant besoin d'aide à la navigation dans le système.



## LOGEMENT

En 2021-2022, l'ACSM Ottawa a administré **443** suppléments au loyer financés à l'échelle provinciale, ce qui signifie que **296** clients de l'ACSM Ottawa et **147** clients des SSCSM et de l'équipe communautaire de traitement actif qui étaient en situation d'itinérance chronique ou à risque de se retrouver à la rue ont maintenant accès à un logement abordable grâce à ce programme.

De ces suppléments au loyer, **99** visaient spécifiquement des clients qui avaient des problèmes d'usage de substances et **27** étaient destinés à des clients ayant des démêlés avec la justice.




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

# SERVICES DE REPÉRAGE ACTIF

Les services de repérage actif de l'ACSM Ottawa 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 Ottawa offre ces services dans trois domaines : **le milieu judiciaire, le milieu hospitalier et le domaine du logement.**


## ÉQUIPE D'INTERVENTION EN MILIEU JUDICIAIRE

 **7,199** heures de services ont été offertes (6 501 heures de services directs et 698 heures de services indirects)

L'équipe d'intervention en milieu judiciaire a fourni des services à  **333** personnes ayant des démêlés avec la justice, à la demande du Tribunal de la santé mentale et de membres de la communauté.


## ÉQUIPE D'INTERVENTION EN MILIEU HOSPITALIER

 **3,161** heures de services ont été offertes (3 061 heures de services directs et 100 heures de services indirects)

L'équipe d'intervention en milieu hospitalier a permis à  **120** personnes de recevoir leur congé de l'hôpital et de réintégrer la communauté.

## ÉQUIPE D'INTERVENTION EN LOGEMENT

 **7,473** heures de services ont été offertes (5 761 heures de services directs et 1 712 heures de services indirects)

L'équipe d'intervention en logement a aidé  **234** personnes en situation d'itinérance chronique à obtenir et à garder un logement permanent.

*Décembre 2021 : Des lutins de l'ACSM Ottawa se préparent à livrer un repas des Fêtes chaud aux clients de l'organisme pour la deuxième célébration virtuelle annuelle du temps des Fêtes.*



# 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 2021-2022, **117** 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.

## SERVICES POUR LES PERSONNES AYANT UN DOUBLE



**1,351** heures de services directs

**487** heures de services indirects

Dans le cadre de **1 838** heures de services, **29** 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 **24** autres personnes ont reçu des services de gestion de cas pour les personnes ayant un double diagnostic et des démêlés avec la justice.

## SERVICES INFIRMIERS ET DE SANTÉ



**232** heures de services directs

**114** heures de services indirects

Les infirmières autorisées et les infirmières praticiennes de l'ACSM Ottawa ont travaillé avec les membres du personnel et **161** 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, notamment lors d'une série d'événements de vaccination qui ont eu lieu à l'édifice de l'ACSM Ottawa au 311, avenue McArthur, dans l'espace fraîchement rénové dédié à la clinique. En partenariat avec Ottawa Inner City Health et Santé publique Ottawa, ces cliniques ont fourni le vaccin contre la COVID-19 aux clients de l'organisme et de ses partenaires dans un environnement accueillant et facile d'accès.

Les équipes des soins infirmiers et des troubles concomitants ont enregistré **346** 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).





## PROGRAMME JEUNES EN TRANSITION

En 2021-2022, **65** 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.

## SOUTIEN PAR LES PAIRS

**93** 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 de 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 de l'ACSM Ottawa 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.

En 2021-2022, les membres du CCEP ont joué un rôle fondamental dans le processus d'accréditation de l'ACSM Ottawa, la schématisation des processus et le lancement du bulletin électronique The New Leaf à l'intention des clients (en anglais seulement), en plus d'avoir fourni des conseils et de la rétroaction au Service paramédic d'Ottawa sur les façons d'adapter et d'améliorer la qualité des services de l'agence lors des interventions en matière de santé mentale, entre autres.



## ATELIERS SUR LE RÉTABLISSÉMENT (RECOVERY COLLEGE)

La série d'ateliers sur le rétablissement Recovery College (en anglais seulement) comprend des ateliers virtuels et en classe sur des sujets liés au rétablissement de la santé mentale et du bien-être. Le programme est dirigé par des pairs et offert aux clients de l'ACSM Ottawa. Ces ateliers hebdomadaires offrent une expérience d'apprentissage innovante et conviviale où les participants ont accès à des cours, des webinaires et des événements gratuits qui leur permettent d'acquérir de nouvelles compétences et de tisser des liens avec d'autres membres de la communauté.

Le programme d'apprentissage unique en son genre a été élaboré par des experts en la matière et des professionnels de la santé mentale, en collaboration avec des personnes qui ont déjà vécu un rétablissement. Le programme a été lancé à l'ACSM Ottawa au début de 2022.

## BULLETIN THE NEW LEAF

*The New Leaf* est un bulletin électronique qui s'adresse aux clients et aux pairs de l'ACSM Ottawa; il est offert en anglais seulement. Il fournit aux lecteurs des occasions, des ressources, de l'information utile, des nouvelles et de l'inspiration pour les appuyer dans le rétablissement de leur santé mentale. Le bulletin est publié tous les deux mois par le sous-comité des communications de l'organisme, composé de membres du personnel et de membres du CCEP. Il a été lancé en 2021. Son nom, *The New Leaf* (La nouvelle page), symbolise l'optimisme et le changement.



*Juillet 2021 : Scott Welbourne et Curtis Birtch de l'équipe du soutien technique pour les clients de l'ACSM Ottawa ont offert une aide inestimable aux clients de l'organisme durant la pandémie. Ils ont prêté assistance à d'innombrables clients dans leur adaptation au monde virtuel en les aidant à configurer leur connexion Internet et à se familiariser avec leurs appareils, ce qui leur a ultimement permis d'aller chercher le soutien médical, social et récréatif nécessaire.*

## PROGRAMME DE TRAITEMENT DES TROUBLES CONCOMITANTS

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

En 2021-2022, **234** clients ont bénéficié d'un traitement intégré. Le programme comprend des activités de groupe, notamment des séances de thérapie cognitivocomportementale pour l'état de stress post-traumatique (ESPT) et les dépendances, des séances réservées aux femmes ou aux hommes et des séances mixtes, ainsi que des ateliers visant à développer les habiletés sociales. L'équipe du programme de traitement des troubles concomitants offre aussi des services de repérage actif et des soins, et dirige un programme d'abandon du tabac. Elle traite également d'autres préoccupations à l'aide d'un modèle misant sur la thérapie cognitivocomportementale (TCC) et l'entretien motivationnel, notamment pour les personnes souffrant de troubles dépressifs et d'autres troubles anxieux, comme le trouble panique, le trouble anxieux généralisé et le trouble obsessionnel compulsif (TOC).

Offertes une fois par semaine et d'une durée d'une heure et demie, les séances de groupe s'étalent sur environ trois mois et sont parfaitement adaptées aux personnes qui cherchent à tisser des liens au sein de leur communauté, à mieux comprendre les liens entre leur usage de substances et leur santé mentale ainsi qu'à découvrir des stratégies d'adaptation fondées sur des données probantes, et qui se sentent prêtes à amorcer un changement dans leur vie.

## PROGRAMME PSYCHOTHÉRAPIE STRUCTURÉE ONTARIO (PSO)

En partenariat avec l'hôpital Royal Ottawa, **117** personnes souffrant de troubles dépressifs et anxieux, de trouble obsessionnel compulsif et d'état de stress post-traumatique ont suivi une thérapie cognitivocomportementale (TCC) par l'intermédiaire du programme Psychothérapie structurée Ontario (PSO).

## PROGRAMME DE THÉRAPIE COMPORTEMENTALE DIALECTIQUE (TCD)

Le programme de thérapie comportementale dialectique a permis d'aider **121** 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.

Les séances de groupe du programme de TCD portent sur la régulation des émotions, la tolérance face aux difficultés, la pleine conscience des pensées et l'efficacité interpersonnelle. Ce programme offert aux clients de l'ACSM comprend une thérapie de groupe spécifiquement axée sur l'usage de substances.

En 2021-2022, les groupes de TCD ont porté sur la pleine conscience des pensées (12 semaines), la gestion des émotions (12 semaines) et une TCD complète (6 mois). Le dernier groupe comprend une heure de thérapie individuelle avec un membre du personnel ayant une expertise de base du modèle de thérapie comportementale dialectique.

# FORMATION ET PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

L'ACSM Ottawa offre différents programmes de formation et de perfectionnement professionnel à son personnel ainsi qu'à l'ensemble de la communauté de la région de la capitale nationale. Comme ce fut le cas lors de la période 2020-2021, l'équipe de la formation a offert la grande majorité de ses cours sur la plateforme Zoom en 2021-2022. Au printemps 2022, nous avons lancé un projet pilote de formation en personne qui tient compte des protocoles pour la COVID-19 et dont la portée a été élargie en juin lorsque nous avons recommencé à offrir nos séances publiques après une pause de deux ans!

Cette année, nous avons embauché trois nouveaux formateurs pour le volet d'intervention en cas de crise et avons offert huit séances à l'ensemble du personnel de l'ACSM Ottawa au cours de l'année. Le programme en ligne s'est très bien déroulé et sera régulièrement offert à compter de septembre. Les formateurs ont obtenu leur certification de l'Institut canadien de formation et l'ont renouvelée pour la saison à venir.

Cette année, nous avons aussi ajouté au catalogue de cours un certain nombre de modules d'apprentissage en ligne adaptés au rythme de l'apprenant et accessibles en tout temps dans le Système de gestion des talents. Entre autres programmes offerts, mentionnons le cours sur la prévention et le contrôle des infections ainsi qu'un

nouveau cours intitulé Indigenous Canada (offert en anglais seulement).

En 2022, nous avons lancé notre nouveau programme de formation sur le leadership et le programme de formation en supervision clinique pour nos gestionnaires et nos dirigeants. Au moment de rédiger ce rapport, l'ensemble des gestionnaires et des dirigeants avaient participé aux deux premières séances du programme de supervision clinique, et ils suivront les six séances restantes à l'automne et à l'hiver. En plus de ce programme, nous offrirons à l'automne et à l'hiver six séances sur les notions fondamentales en leadership animées par Colleen Marshall.

Nous avons continué d'utiliser l'outil SurveyMonkey pour tous nos sondages menés après les cours et nous avons été en mesure de fournir des données visuelles et une rétroaction non seulement à nos formateurs, mais aux organisations qui font appel à nous pour des formations privées. Nous avons utilisé l'outil pour mener d'autres sondages pour le compte de l'ACSM Ottawa et nous continuons de miser sur son efficacité pour nous tenir informés et tenir les autres membres de l'équipe informés des points de données clés. Nos programmes de formation continuent de recevoir d'excellentes évaluations, même dans le contexte de la pandémie, avec des notes moyennes allant de 4,5 sur 5 à 4,8 sur 5.





# DÉTAIL DES ACTIVITÉS DE FORMATION ET DE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL 2021-2022

## FORMATION OFFERTE AU PERSONNEL DE L'ACSM

- 🎓 Nombre de programmes de formation uniques offerts au personnel de l'ACSM : **44**
- 📅 Nombre total de séances destinées au personnel de l'ACSM : **61**
- 👤 Nombre total de participants membres du personnel de l'ACSM : **511**
- 🕒 Nombre total d'heures de formation offertes au personnel de l'ACSM : **280**

## FORMATION OFFERTE AUX MEMBRES DU PUBLIC

- 🎓 Nombre de programmes de formation uniques offerts aux membres du public : **3**
- 📅 Nombre total de séances destinées aux membres du public : **11**
- 👤 Nombre total de participants du public (comprend certains membres du personnel) : **136**
- 🕒 Nombre total d'heures de formation offertes aux membres du public et au personnel de l'ACSM : **105**



## FORMATION PRIVÉE OFFERTE À DES ORGANISATIONS EXTERNES

- 🎓 Nombre de programmes de formation uniques offerts en privé : **5**
- 📅 Nombre total de séances offertes en privé : **45**
- 👤 Nombre total de participants aux formations privées : **772**
- 🕒 Nombre total d'heures de formation offertes en privé : **150**

## RENSEIGNEMENTS SUR LES FORMATEURS

- 🕒 Nombre d'heures de formation offertes par nos formateurs internes en 2021-2022 : **470**
- 🕒 Nombre d'heures de formation offertes par les formateurs contractuels de l'ACSM en 2021-2022 : **180**

## FORMATION EN LIGNE (offerte en tout temps)

- 🎓 Nombre de programmes de formation uniques offerts aux membres du personnel : **40**
- 📅 Nombre de programmes suivis au complet par les membres du personnel : **279**
- 🕒 Nombre d'heures de formation dans des modules en ligne suivies par les membres du personnel : **25,111**



# RAPPORT FINANCIER

## Revenus

■ Province de l'Ontario	\$17,312,072
■ Ville d'Ottawa	\$1,711,027
■ Autres programmes	\$2,439,989

TOTAL \$21,463,088



## Dépenses

■ Salaires et avantages sociaux	\$13,404,355
■ Édifice et terrain	\$4,152,971
■ Fournitures et autres	\$3,475,043

TOTAL \$21,032,369



# ASSOCIATION CANADIENNE POUR LA SANTÉ MENTALE OTTAWA

311, avenue McArthur, deuxième étage  
Ottawa, Ontario K1L 8M3

Phone: 613-737-7791

Fax: 613-737-7644

Email: [general@cmhaottawa.ca](mailto:general@cmhaottawa.ca)

 [ottawa.cmha.ca](http://ottawa.cmha.ca)

 @CMHAOttawa

 @CMHAOttawa

 @CMHAOttawa



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