

RAPPORT ANNUEL

ACSM Thames Valley

2023-2024



TABLE DES MATIÈRES

3
MESSAGES DE
LA PRÉSIDENTE
DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION
ET DE LA DIRECTRICE
GÉNÉRALE

4
POINTS SAILLANTS
DES PROGRAMMES ET
SERVICES

6
LA PORTÉE DE NOS
SERVICES EN 2023-2024

7
POINTS SAILLANTS
DE LA COLLECTE DE
FONDS

9
INNOVATION ET
CROISSANCE

11
ÉTATS FINANCIERS
AUDITÉS 2023-2024

Conseil d'administration 2023-2024

Heather Bishop, présidente

Hardeep Sadra, vice-présidente

Dennis Lunau, secrétaire-trésorier

Nicole Adkin, membre

Amy Cook, membre

Rita Giroux-Patience, membre

Stephanie Johnston, membre

Terri McCartney, membre

Patricia Potter-Bereznick, membre

Eric Riley, membre

Sherry Smith, membre

Tom Warner, membre

Abdoulaye Sako, membre

Jibran Khokhar, membre

Message de la présidente du conseil d'administration

Lorsque je préparais le message du rapport annuel précédent, nous étions en train d'embaucher notre nouvelle directrice générale. Cela fait maintenant près d'un an que Pam s'est jointe à nous. Depuis, il y a eu de nombreux changements positifs qui mettent l'ACSM TV-SSMTD dans une bonne position pour l'avenir.

Je quitterai mes fonctions de présidente du conseil d'administration cet automne. Je suis très fière de tout ce que nous avons accompli depuis que je suis en poste, même si cela n'a pas toujours été facile. Une transformation peut être difficile, mais elle nous donne l'occasion de continuer de fournir des services d'excellente qualité. Le monde qui nous entoure est de plus en plus complexe et notre parcours est parsemé d'embûches. Dans ce contexte, les services de soutien fournis par l'ACSM TV-SSMTD sont encore plus

importants pour les personnes confrontées à un large éventail de défis.

Récemment, le conseil d'administration a collaboré avec la direction et le personnel pour élaborer notre nouveau plan stratégique, qui orientera notre travail et nous a permis de prendre des décisions sur la restructuration de l'ACSM TV-SSMTD qui cadrent avec ce plan.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier Pam, ainsi que la direction et le personnel de l'ACSM TV-SSMTD et les nombreux bénévoles dévoués de leur travail au cours de la dernière année. C'est avec enthousiasme que nous unirons nos efforts afin d'atteindre nos objectifs.

Heather Bishop
présidente du conseil d'administration

Message de la directrice générale

La dernière année a été marquée par de nombreux changements à l'ACSM TV-SSMTD et par l'évolution de l'organisme, qui s'est appuyé sur de solides assises pour entreprendre un nouveau chapitre de son histoire.

En janvier, après des mois de négociations avec le SEFPO, nous avons ratifié notre première convention collective. Cette entente harmonise les salaires et avantages sociaux de notre personnel dévoué, qui travaille d'arrache-pied pour fournir les meilleurs programmes et services qui soient à notre clientèle.

En nous basant sur les commentaires formulés par nos partenaires, les parties prenantes, les bénévoles et le personnel, nous avons élaboré notre premier plan stratégique en tant qu'organisme intégré. Ce plan servira de feuille de route pour assurer la croissance, la viabilité et l'impact de notre organisme. Il repose sur quatre piliers stratégiques qui orienteront notre travail de 2024 à 2027 et sera mis en œuvre par notre équipe remarquable.

Nous nous pencherons sur de nouveaux enjeux, y compris le rendement du système, afin de suivre les

progrès réalisés et de mesurer leur impact. De plus, nous avons élaboré un plan d'action pour la réconciliation avec les Premières Nations, les Inuits, les Métis et les Autochtones en milieu urbain ainsi qu'un cadre antiracisme et antioppression que nous avons hâte d'instaurer cette année.

Nous avons mis en œuvre et élargi plusieurs programmes cette année, tout en restructurant l'organisme afin de l'aligner sur les objectifs du plan stratégique et les exigences de la convention collective. Le changement peut avoir des effets perturbateurs, mais il nous donne les moyens de demeurer un chef de file dans le secteur des services de santé mentale et de traitement des dépendances en milieu communautaire.

En m'inspirant de nos valeurs, de notre mission et de notre vision, j'ai l'honneur de collaborer avec notre équipe dévouée en vue de favoriser la résilience pour tous grâce à une santé mentale positive et à la libération de la dépendance.

Pam Tobin
directrice générale

POINTS SAILLANTS DES PROGRAMMES ET SERVICES

L'exercice 2023-2024 a été très fructueux. Prenons quelques instants pour faire le point sur nos réalisations collectives.

Notre **Centre de crise** demeure une source d'espoir d'une valeur inestimable pour les personnes dans le besoin. Ouvert jour et nuit, sept jours sur sept, il offre du soutien en matière de santé mentale et de dépendance. Notre modèle est devenu une norme de référence à l'échelle de la province, comme en témoignent le nombre de clients servis, les cas détournés des services des urgences et l'intervention rapide en cas de crise. Cette année, nous avons enregistré près de 4 500 visites et redirigé 1 547 personnes, qui ont ainsi pu éviter de se rendre au service des urgences d'un hôpital.



4 500
visites

1 547
personnes n'ont pas eu à se rendre à l'urgence

La **Clinique d'accès rapide au traitement médical de la toxicomanie (RAAM)** continue de servir un nombre constant de clients, signe qu'il s'agit d'un service essentiel dans la communauté. En moyenne, plus de 140 personnes s'y rendent chaque semaine pendant les quatre jours où elle est ouverte. En raison de l'augmentation des besoins, l'équipe envisage à long terme d'ouvrir la clinique cinq jours par semaine.

Plus de **140**
clients par semaine à la clinique RAAM



Les **logements avec services de soutien** demeurent une priorité pour les communautés que nous servons et pour notre organisme. Cette année, nous avons fourni une aide au logement à plus de 1 400 personnes. Nous savons que l'insécurité liée au logement et l'itinérance ont des effets négatifs sur les systèmes de santé, de services sociaux et de justice. Nous offrons un large éventail de soutiens afin de promouvoir le rétablissement dans divers milieux communautaires pour les personnes ayant des besoins en matière de santé mentale et de traitement des dépendances.

Au cours de la dernière année, nous avons mis en œuvre ou élargi plusieurs programmes afin d'accroître notre impact communautaire. Le lancement de notre **programme de gestion du sevrage** à St. Thomas nous a permis d'offrir des ressources essentielles et de soutenir plus de 350 personnes au cours de sa première année. De plus, nous avons élargi la gamme de soutiens virtuels en nous joignant à l'équipe de fournisseurs partenaires de **9-8-8 : Ligne d'aide en cas de crise de suicide**. Nous avons également accru la portée de notre programme **Écoute amicale** afin de mettre l'accent sur la communauté 2SLGBTQ+, ce qui témoigne de notre engagement à offrir des mesures de soutien et des soins adaptés aux besoins de populations diverses, ainsi que de l'importance que nous accordons à l'innovation et à l'inclusivité.

Ensemble, nous continuerons de fournir en temps opportun des services de santé mentale et de traitement des dépendances et de mettre sur pied des initiatives de sensibilisation et de défense des intérêts afin de donner espoir et d'appuyer des changements bénéfiques pour tous.



Plus de **350**
clients ont reçu des services
de gestion du sevrage



Fier partenaire

9-8-8

LA PORTÉE DE NOS SERVICES EN 2023-2024

Il y a eu 26 042 visites à **My Sisters' Place**, qui a servi 25 529 repas et collations et distribué 7 463 trousseaux contenant des fournitures de première nécessité. Le personnel a servi 214 repas des fêtes à l'automne, à l'hiver et au printemps à des femmes qui se seraient peut-être retrouvées seules ce jour-là.

Le **London Coffee House** a enregistré 39 541 visites uniques et accueilli 922 personnes qui demandaient des services pour la première fois, en plus de venir en aide à des animaux de compagnie à 947 reprises.

En tout, 6 669 trousseaux contenant des fournitures de première nécessité ont été remis et 52 554 repas ont été distribués. Les salles de bain ont été utilisées 13 156 fois et les services de buanderie, 1 595 fois.

Le personnel a fourni des services de soutien en santé mentale à 1 507 reprises, des services de soutien en lien avec l'usage de substances à 6 788 reprises et des services d'intervention en cas de crise, à 6 027 reprises.

La **Clinique d'accès rapide au traitement médical de la toxicomanie** est venue en aide à 1 215 personnes et a enregistré 5 900 visites.

Le **Centre de crise** liée à la santé mentale ou à la dépendance a enregistré 4 440 visites et 875 personnes ont été admises au Centre de stabilisation en cas de crise, qui a permis à 540 personnes d'éviter de se rendre au service des urgences d'un hôpital.

Nos **équipes d'approche** ont eu 1 641 interactions avec 1 086 personnes. Ainsi, à 1 547 reprises, des personnes en situation de crise de santé mentale ou de dépendance n'ont pas eu à se rendre au service des urgences d'un hôpital.

Nos **équipes d'intervention en cas de crise** sont entrées en jeu 1 151 fois dans la communauté. Elles sont intervenues lors de 440 autres situations en collaboration avec nos partenaires des services policiers. De plus, les services policiers ont amené 255 personnes au Centre de crise pour qu'elles reçoivent des soutiens répondant à leurs besoins immédiats.

Nos services de soutien téléphonique et virtuel ont communiqué avec des personnes dans le besoin par l'entremise de 28 497 appels téléphoniques, messages textes et séances de clavardage.



27 224

appels, messages textes et séances de clavardage par l'entremise du service
À l'écoute



1 273

appels à la
ligne de soutien



Nous avons servi **18 903 personnes** entre avril 2023 et mars 2024.

4 335

personnes dans le cadre des services de traitement des dépendances

4 534

personnes dans le comté d'Elgin

7 421

personnes dans le comté de Middlesex

2 613

personnes dans le comté d'Oxford



1 424 personnes ont eu recours au programme de logements avec services de soutien.

807

personnes dans le comté d'Elgin

551

personnes dans le comté de Middlesex

67

personnes dans le comté d'Oxford

POINTS SAILLANTS DE LA COLLECTE DE FONDS

Nick le gars de l'impôt : Un avenir prometteur grâce aux connaissances financières

Nick Vrbos s'est présenté à My Sisters' Place par un froid samedi de décembre 2022 afin de participer à une activité communautaire de bénévolat organisée par Financière Foresters. Il assemblait des trousseaux de réconfort comprenant des articles de toilette achetés grâce à une subvention généreuse accordée par Financière Foresters. À la fin de cette activité, les bénévoles ont visité les lieux et le personnel leur a parlé des programmes offerts pour éliminer les obstacles auxquels les femmes font face et aider ces dernières à réaliser leur potentiel. Nick dit qu'il a été émerveillé par la clinique dirigée par du personnel infirmier praticien. « Tous les aspects du programme ont été mûrement réfléchis et sont intentionnels. »

Inspiré par ce qu'il avait vu, Nick a proposé de mettre en œuvre un Programme communautaire de bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) qui serait offert à longueur d'année par l'entremise de l'Agence du revenu du Canada. En raison de l'incidence considérable de ce programme, Nick a décidé de l'offrir également aux clientes de Holly's House et, plus récemment, aux clients du London Coffee House.

Nick, que les participants appellent affectueusement « le gars de l'impôt », estime que c'est un privilège d'avoir été accueilli si chaleureusement. Il dit que son programme connaît beaucoup de succès parce que les impôts le passionnent – il adore préparer des déclarations de revenus – et que les femmes ont noué des relations de confiance avec le personnel chargé de la prestation des services, qui remplit les formulaires de prise en charge pour lui.

Jusqu'à maintenant, 80 déclarations de revenus ont été préparées et soumises pour le compte de 53 personnes, qui ont reçu plus de 150 000 \$ en prestations et crédits. Ces fonds ont aidé des particuliers et des familles à acheter de la nourriture, à payer le premier et le dernier mois de loyer, à se vêtir ou à prendre un nouveau départ.

Un avis de cotisation pour l'année en cours permet à notre clientèle d'accéder à des prestations pour le logement et la garde d'enfants, de recevoir des prestations tous les mois et tous les trimestres et de s'inscrire au Régime de soins dentaires du Canada.

Nick a fait plus de 350 heures de bénévolat et obtenu plus de 7 000 \$ en subventions communautaires de la part de Financière Foresters pour soutenir nos programmes. Ces fonds ont été utilisés pour offrir des trousseaux de bienvenue aux clientes de Holly's House qui ont emménagé dans un logement permanent, ainsi que pour acheter des billets d'autobus pour les participants au programme de création d'une microentreprise, des articles pour le garde-manger, des fournitures de buanderie pour le London Coffee House ainsi que des électroménagers et des fournitures de cuisine pour My Sisters' Place. Nous remercions sincèrement Nick. Ses compétences et sa compassion aident à transformer la vie d'un grand nombre de personnes!



Tous les aspects du programme ont été mûrement réfléchis et sont intentionnels.

- Nick Vrbos

Nouveau don d'entreprise en 2023

Au début de 2023, Derek Jacobs, ingénieur en mécanique à la firme de génie-conseil Chorley + Bisset, a communiqué avec nous pour nous informer que l'entreprise avait terminé ses activités de collecte de fonds pour des organismes de bienfaisance pour 2023 et que l'ACSM TV-SSMTD était parmi les principaux bénéficiaires. En 2022, la firme a mis sur pied un programme de collecte de fonds à des fins de bienfaisance dans le cadre duquel on demande chaque année aux employés quelles causes ils souhaitent soutenir. Au cours de l'année 2023, les employés ont fait des dons pour soutenir les organismes de bienfaisance de leur choix, dons qui ont été égalés par Chorley + Bisset. Ainsi, un montant de 12 000 \$ a été amassé pour l'ACSM TV-SSMTD. Nous remercions sincèrement nos amis de Chorley + Bisset de ce don généreux!



Subventions internes en 2023

Grâce à la générosité et à l'esprit philanthropique de nos donateurs, nous avons pu accorder plus de 61 000 \$ à 23 projets et activités dans la région de Thames Valley.

Ces dons ont permis à nos clients de composer avec des situations complexes en lien avec l'insécurité alimentaire, des traumatismes et l'itinérance tout en relevant des défis en matière de santé mentale et de dépendance. Grâce au soutien de la communauté, un grand nombre de clients ont pu assister à des événements communautaires, participer à diverses activités avec dignité et continuer à nouer des relations saines et à développer leurs aptitudes à la vie quotidienne.



Des participants du programme de bien-être communautaire ont visité une érablière l'automne dernier et appris comment on entaille les arbres.

Nous sommes fiers de vous présenter des exemples du soutien direct accordé à nos clients.

Nous vous remercions sincèrement du soutien que vous continuez d'accorder aux personnes que nous servons dans la communauté.



Des membres de notre équipe d'Elgin ont célébré le début de l'été au parc Eco.

INNOVATION ET CROISSANCE

Nous sommes heureux de vous présenter notre nouveau plan stratégique, qui servira de feuille de route pour assurer la croissance, la viabilité et l'impact de notre organisme pour les trois prochaines années. Ce plan repose sur quatre nouvelles orientations stratégiques auxquelles se greffent des objectifs mesurables et six valeurs étoffées. Nous nous baserons sur les énoncés de vision et de mission révisés et les composantes du plan stratégique pour guider la prochaine phase de l'organisme.



Vision

Promouvoir la résilience pour tout le monde au moyen de services de santé mentale et de traitement des dépendances.



Mission

Fournir en temps opportun des services de santé mentale et de traitement des dépendances, d'éducation et de défense des droits et des intérêts afin de susciter l'espoir et de favoriser le changement pour tout le monde.



Valeurs

Inclusion : Nous intégrons la diversité à toutes nos activités et créons des espaces accueillants et inclusifs où toutes et tous se sentent acceptés et soutenus.

Compassion : Nous prodiguons des soins et offrons du soutien en allant à la rencontre des gens où ils se trouvent et en faisant preuve d'empathie et de compréhension.

Innovation : Nous utilisons de nouvelles approches pour faire progresser les services de santé mentale et de traitement des dépendances afin d'en faire bénéficier toutes les personnes que nous servons.

Excellence : Nous nous efforçons de fournir des soins et des services de la meilleure qualité qui soit afin de répondre aux besoins uniques de nos clients.

Respect : Nous traitons nos clients, nos collègues et nos partenaires avec dignité et reconnaissons leur valeur.

Collaboration : Nous attachons une grande importance aux partenariats et aux liens que nous avons établis afin d'aider nos clients à obtenir les meilleurs résultats possibles.

Orientations stratégiques



Accès à des soins et à des services centrés sur les clients

1. Éliminer les obstacles qui empêchent les gens d'accéder aux services de l'ACSM TV-SSMTD dont ils ont besoin.
2. Utiliser et améliorer les données afin d'offrir des services qui répondent aux besoins variés de la communauté.
3. Définir une approche adaptée à la culture qui permet de répondre aux besoins des familles et des particuliers.



Soutien des priorités des Premières Nations, des Inuits, des Métis et des Autochtones en milieu urbain

1. Définir une approche adaptée à la culture en collaboration avec les Premières Nations, les Inuits, les Métis et les Autochtones en milieu urbain afin de répondre aux besoins des familles et des particuliers.
2. Tisser et maintenir des liens et des partenariats avec les Premières Nations, les Inuits, les Métis et les Autochtones en milieu urbain.
3. Favoriser un environnement qui permet aux Premières Nations, aux Inuits, aux Métis et aux Autochtones en milieu urbain de concevoir et de mettre en place des services adaptés à la culture avec le soutien de l'ACSM TV-SSMTD.



Leadership

1. Instaurer une culture axée sur l'amélioration continue de la qualité dans tous les aspects de notre organisme.
2. Continuer de bâtir une équipe forte, saine, cohésive et inclusive.

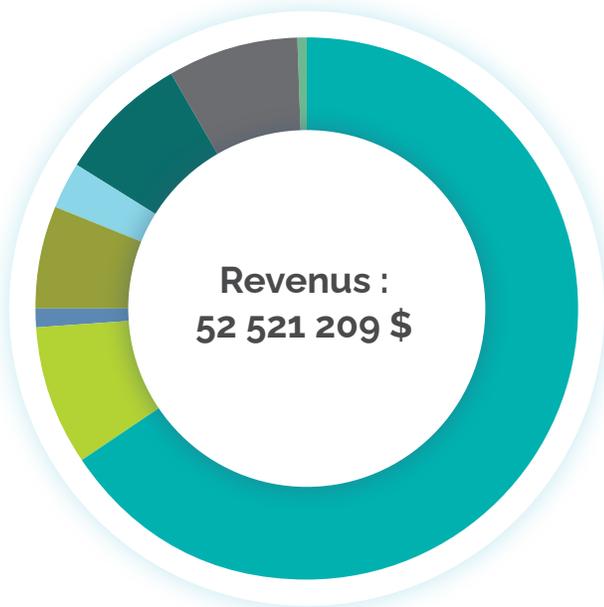


Logements avec services de soutien

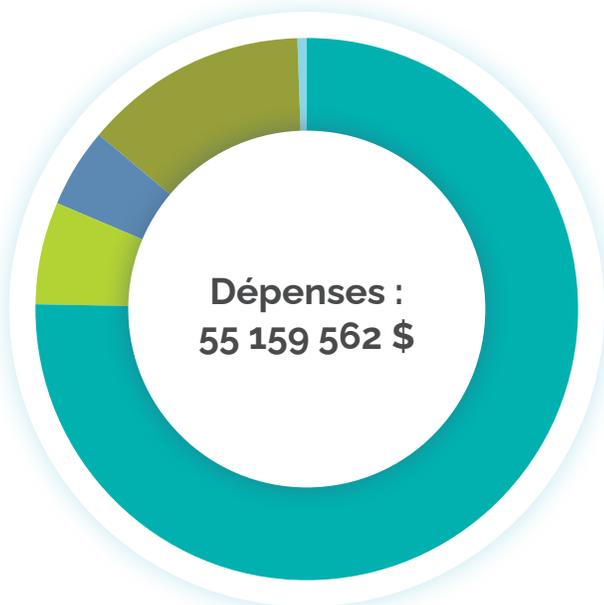
1. Nous adapter à l'évolution des besoins des membres de la communauté et insuffler une nouvelle dynamique au sein du continuum des services de logement.

États financiers audités

2023-2024



Santé Ontario Ouest	34 555 478 \$
Ministère de la Santé	4 340 292 \$
Centraide	571 734 \$
Ville de London	3 236 583 \$
Dons	1 451 763 \$
Revenus locatifs	4 031 515 \$
Autres revenus	4 074 990 \$
Amortissement des apports reportés	258 854 \$



Salaires et avantages sociaux	41 606 228 \$
Honoraires à la séance	3 363 673 \$
Fournitures	2 643 271 \$
Charges diverses	7 287 536 \$
Équipement et dépenses ponctuelles	258 854 \$

RAPPORT ANNUEL

ACSM Thames Valley

2023-2024



Association canadienne
pour la santé mentale
Thames Valley
Services de santé mentale et de traitement des dépendances

Visitez-nous

Centre régional de London et
services généraux
200, avenue Queens, bureau 260
London (Ontario) N6A 1J3
519 673-3242, poste 1222

Centre de crise en santé mentale
et en toxicomanie
648, rue Huron
London (Ontario) N6B 1Y6
519 434-9191

My Sisters' Place
566, rue Dundas
London (Ontario) N6B 1W8
519 679-9570, poste 5000
mysistersplace@cmhatv.ca

London Coffee House
371, chemin Hamilton
London (Ontario) N5Z 1R7
519 204-4719

Centre régional de St. Thomas
10, rue Mondamin | bureau 109
St. Thomas (Ontario) N5P 2V1
519 673-3242

Centre régional de Woodstock
522, rue Peel
Woodstock (Ontario) N4S 1K3
519 539-8055

Carrefour de Strathroy
21, rue Richmond
Strathroy (Ontario) N7G 2Z1
519 245-0120

Carrefour de Tillsonburg
41, rue Broadway
Tillsonburg (Ontario) N4G 3P4
519 842-9425

Carrefour d'Exeter
149B, chemin Thames Ouest
Exeter (Ontario) N0M 1S3
519 235-0335



Contactez-nous

✉ info@cmhatv.ca

🌐 cmhatv.ca

f @CMHATV @MySistersPlaceLondon

X @CMHA_TV @MySistersPlace

📷 @CMHATV @mysistersplace.ldnont

Numéro d'enregistrement
d'organisme de bienfaisance
118834217 RR 0001