



HAMILTON | NIAGARA
Centre de santé
communautaire
Votre bien-être, notre raison d'être!

2024-2025

Rapport d'impact annuel

Faits saillants de nos réalisations



Table des matières

01 Mot de la présidence et de la direction générale

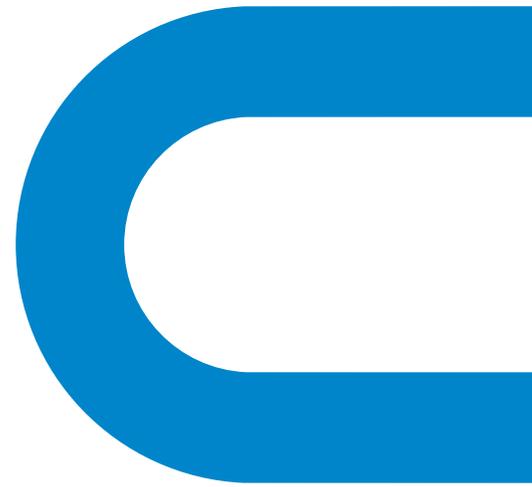
02 Mise à jour du plan stratégique

03 Organisation agréée

04 L'année en un coup d'oeil

09 Satisfaction de la clientèle

10 États financiers



Message de la présidence et de la direction générale



À cette période de l'année, nous prenons un moment pour réfléchir à tout ce que nous avons accompli ensemble et aux partenariats qui ont renforcé notre action collective. Plus que jamais, la collaboration au sein du milieu communautaire est essentielle pour atteindre nos objectifs communs et avoir un impact concret dans la vie des personnes que nous desservons.

En 2024-2025, nous avons été fier.ère.s de voir notre site de Welland reconnu comme un centre de vie active pour les aîné.e.s francophones. Ce projet s'inscrit dans une vision plus large, celle de favoriser l'inclusion sociale et d'offrir un soutien adapté aux besoins de notre communauté.

Nous avons également exploré des initiatives de lutte contre l'insécurité alimentaire dans le but d'élargir la programmation offrant des solutions concrètes pour répondre aux défis alimentaires auxquels font face de nombreuses familles.

Notre partenariat avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) est renouvelé avec succès, assurant la stabilité de nos services d'accueil et d'intégration pour les nouveaux arrivants. Cette coopération permet aussi de soutenir des initiatives clés telles que le Réseau en immigration francophone et la Communauté accueillante francophone de Hamilton. Cette année, afin de répondre aux besoins croissants de nos populations immigrantes francophones, nous avons

de plus élargi notre portée en étendant ce projet à la région de London.

Nous nous réjouissons également de la croissance continue de nos projets communautaires, rendue possible grâce à la solidité de nos partenariats et à l'engagement exceptionnel de nos employé.es. Ce sont eux qui, de façon quotidienne, font toute la différence par leur travail acharné et la qualité des services offerts. Un gros MERCI à l'équipe!

Nous tenons de plus à exprimer notre profonde gratitude à nos client.es, aux membres de la communauté, à nos partenaires et à nos bailleurs de fonds. Leur soutien constant est essentiel à la pérennité de nos projets et à la réalisation de notre mission.

Nous avons encore beaucoup à accomplir et nous sommes enthousiastes à l'idée de continuer à croître, à nous adapter et à offrir des services qui répondent aux besoins communautaires changeants. Restez à l'écoute pour les prochaines étapes de notre évolution et merci de faire partie de cette aventure.

Diane Martin

PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

France Vaillancourt

DIRECTRICE GÉNÉRALE



Mise à jour du plan stratégique



Cette année fut la première de mise en œuvre active de notre nouveau plan opérationnel triennal. Fidèle à la mission du Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara, ce plan s'appuie sur une vision intégrée de la santé et du mieux-être de la population francophone, articulé autour de trois axes stratégiques.

Ce premier cycle de mise en œuvre a été consacré à l'établissement de fondations solides, à la collecte et à l'analyse de données clés, à la réflexion stratégique collective, ainsi qu'à l'amorçage de nombreuses actions concrètes alignées sur nos priorités. Grâce à l'engagement de notre personnel, la participation de la communauté et la collaboration avec nos partenaires, nous avons accompli des progrès tangibles dans plusieurs domaines prioritaires.



Cet axe a permis de renforcer notre capacité interne d'analyser, d'uniformiser nos pratiques, d'explorer des innovations technologiques et de structurer nos services de façon plus cohérente et intégrée.



Cet axe a mis l'accent sur la création de liens solides avec les membres et les organisations francophones de nos territoires, grâce à des mécanismes de consultation renouvelés, des partenariats ciblés et une communication mieux structurée.



Cet axe a orienté nos efforts vers notre positionnement stratégique dans les systèmes régionaux, le développement de nouveaux projets porteurs et la mobilisation de ressources financières pour soutenir notre croissance.

Chacune des actions posées cette année vise à renforcer la capacité du CSCHN à répondre aux besoins évolutifs de notre clientèle, tout en consolidant notre rôle de chef de file en matière de services de santé et de services communautaires francophones dans les régions de Hamilton et de Niagara.

Organisation agrée

*Une reconnaissance officielle
de notre engagement*

Accredited by
Canadian Centre
for Accreditation



Agréé par
Centre canadien
de l'agrément

En novembre 2024, nous avons obtenu avec succès le renouvellement de notre statut d'organisme agréé par le Centre canadien de l'agrément (CCA). Cette reconnaissance témoigne de la qualité de nos services ainsi que de la conformité rigoureuse de nos pratiques aux normes du secteur.

Le processus d'agrément comportait plus de 430 indicateurs, couvrant notamment :

- les services de santé primaire en communauté;
- la santé mentale pour enfants et adolescents;
- les normes organisationnelles générales, incluant la gouvernance, l'amélioration continue, et la gestion des ressources humaines, des finances, et des risques.



Une équipe de réviseuses externes a mené une révision complète de nos politiques, procédures, outils de travail, processus et documents internes. Afin d'évaluer la solidité de notre fonctionnement, l'esprit qui anime notre organisme et pour rencontrer divers membres du personnel, des bénévoles, la direction générale, l'équipe de gestion et le conseil d'administration, elles ont de plus visité le site de Welland.

Ce renouvellement d'agrément est une étape majeure qui vient souligner le travail collectif et le professionnalisme de l'ensemble de nos équipes. Nous remercions sincèrement toutes les personnes impliquées dans cette démarche — leur collaboration a été essentielle à cette réussite.



« Le processus d'agrément nous permet de nous mesurer à des standards de qualité établis par le CCA. Chaque fois que notre agrément est validé, ça confirme la qualité des services que nous offrons. Bravo à toutes nos équipes, aux membres de notre conseil d'administration et un grand merci à notre clientèle pour sa confiance continue. »

- France Vaillancourt, directrice générale

L'ANNÉE EN UN

1 714
NOUVEAUX
CLIENTS
INSCRITS

PROJET DE RECHERCHE

Au CSCHN, nous avons appuyé un projet de recherche de l'Université d'Ottawa portant sur le dépistage des troubles cognitifs chez les francophones bilingues en milieu minoritaire. L'étude visait à comparer les résultats obtenus au MoCA, l'outil le plus utilisé pour dépister diverses atteintes cognitives, administré en français et en anglais, et à élaborer des lignes directrices pour choisir la langue d'évaluation la plus appropriée. Nos ergothérapeutes ont assuré les évaluations et la collecte des données des vingt participant.es recruté.e.s. Nous espérons que ce projet contribuera à améliorer les soins offerts aux francophones vivant en contexte minoritaire.

FONDS D'EXPANSION

Grâce au financement de Santé Ontario pour l'expansion des équipes de soins primaires, nous avons pu ajouter deux infirmières praticiennes, soit une par site. Ces postes visent à attacher 1 000 nouveaux patient.e.s et à améliorer l'accès pour les patient.e.s existant.e.s, notamment par l'ajout de plages de rendez-vous rapides.

En 2024-2025, grâce à ces ajouts, **plus de 550 nouveaux patient.e.s** ont été attachés et **plus de 2 500 rendez-vous supplémentaires** ont été réalisés.



541
VISITES À
DOMICILE

Permettant d'intervenir là où les besoins sont les plus criants et d'assurer un suivi de proximité pour favoriser le bien-être.

5 526
PORTIONS

Préparées dans le cadre de nos cuisines collectives et répondant aux besoins alimentaires de nombreux.euses participant.e.s de la communauté.

18 184
INTERACTIONS
DIABÉTIQUES

Dans le cadre du programme d'information sur le diabète, touchant 626 clients individuels, incluant les consultations individuelles, 6 306 interactions de groupe, ainsi que 804 rendez-vous de soins des pieds visant à prévenir les complications liées au diabète.

355
VACCINS
ADMINISTRÉS

CLIN D'OEIL

5 842
HEURES DE
BÉNÉVOLAT

Un apport inestimable qui contribue directement à notre mission et au bien-être de la communauté.

RETRAITE

Après 12 ans de service Delphine, travailleuse sociale, a pris la décision bien méritée de commencer sa retraite afin d'emprunter un nouveau chemin. Nous souhaitons lui rendre hommage une fois de plus pour l'excellent travail accompli auprès de notre clientèle et de la communauté. Son dévouement, son professionnalisme et sa compassion ont laissé une empreinte durable dans le cœur de celles et de ceux qu'elle a accompagné. Elle nous manquera. Nous lui souhaitons bonheur, santé et sérénité dans cette nouvelle étape.



CENTRE DE VIE ACTIVE POUR AINÉ.E.S

Nous sommes heureux d'annoncer l'obtention d'un nouveau financement annualisé de 55 000 \$, octroyé par le *Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité*. Les objectifs du financement sont de moderniser les installations, de diversifier les activités de mieux-être et de renforcer le soutien aux aîné.e.s francophones en situation d'isolement.

155
DÉPISTAGES

Réalisés à bord de l'autobus mobile :

- 78 mammographies;
- 98 tests pap;
- 27 troussees FIT.

Ce service facilite l'accès aux examens préventifs pour les populations moins desservies, directement dans leur communauté.

378
CLIENT.E.S
DENTAIRE.S

Desservi.e.s dans le cadre du Programme ontarien de soins dentaires pour les aînés, donnant accès à des soins buccodentaires essentiels et gratuits.

NAVIGATION SANTÉ NOIRE

Dans le cadre du *Plan d'action pour la santé des Noirs* de Santé Ontario, nous avons reçu 165 035 \$ par année pour mettre en place un poste de navigation de santé pour les familles francophones noires. Ce rôle vise à offrir un accompagnement personnalisé et culturellement adapté, en tenant compte des déterminants sociaux de la santé, afin de réduire les barrières et faciliter l'accès aux soins. Grâce à ce financement, environ **150 enfants et leurs familles** seront soutenus chaque année dans la navigation des services sociaux et de santé.



Je suis profondément reconnaissante envers les intervenants du CSCHN pour le soutien qu'ils m'ont offert, et qu'ils continuent d'offrir, à ma famille et à moi. Avoir un enfant sans un réseau de soutien social solide peut représenter un immense défi.

Pouvoir échanger en français avec d'autres mamans et avec des professionnels bienveillants et qualifiés a été extrêmement bénéfique pour moi. Il y a eu de nombreuses journées où simplement m'habiller et sortir de la maison demandait un effort considérable. Mais savoir que j'allais retrouver un espace accueillant, où je pouvais parler librement, sans jugement, de tout et de rien, me donnait la motivation nécessaire.

L'anxiété, un sentiment qui m'était pratiquement inconnu avant de devenir mère, s'est peu à peu installée, particulièrement dans les contextes de grands groupes ou en présence d'étrangers. Participer à des activités en petits groupes, dans un environnement sécurisant, et surtout, dans ma langue maternelle, a été un vrai soulagement.

- Cliente du centre ON y va





CUISINE COLLECTIVE CULTURELLE : CÉLÉBRER LA DIVERSITÉ PAR LA NOURRITURE

Grâce à un financement de la part du Ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux, nous avons piloté un programme de cuisine collective culturelle visant à mettre en valeur les traditions culinaires de diverses cultures représentées dans notre communauté. Ce programme a su favoriser le partage, l'inclusion et la découverte à travers des ateliers où les participant.e.s cuisinaient ensemble et échangeaient autour de leurs recettes et de leurs histoires. Une belle façon de renforcer les liens sociaux tout en célébrant la diversité.

MILLE FOIS MERCI!

Trois de nos bénévoles ont franchi le seuil des 1 000 heures de service, dont l'une en moins de deux ans de bénévolat seulement. Le CSCHN tient à exprimer sa profonde reconnaissance pour cet engagement exceptionnel. Cette générosité a un impact concret et significatif : nos programmes s'en trouvent enrichis et nos clients en bénéficient directement. Leur dévouement est crucial et grandement apprécié par toute notre équipe.

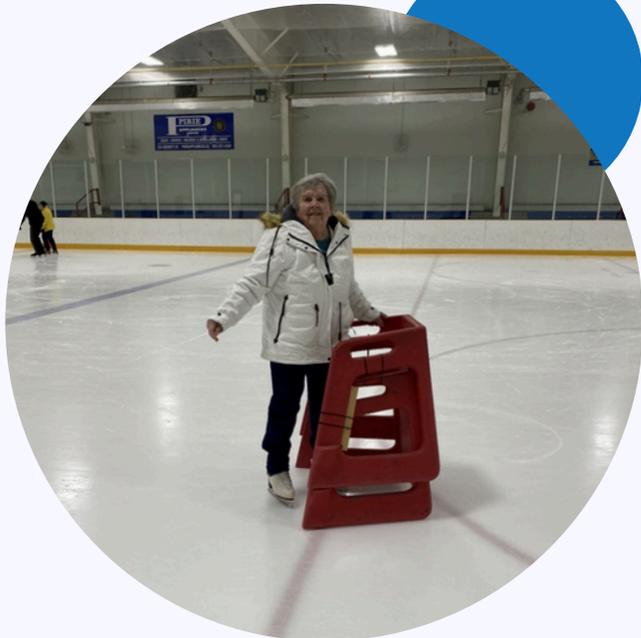


PROGRAMME ANNA

Dans le but de favoriser un environnement scolaire plus inclusif et chaleureux, de jeunes bénévoles provenant des quatre écoles secondaires francophones des régions de Hamilton et de Niagara ont participé à une formation offerte par la coordination provinciale du Programme des travailleuses et travailleurs d'établissement dans les écoles (le COPA).

Grâce à celle-ci, les participant.e.s ont acquis des outils concrets pour mieux accueillir, accompagner et intégrer les nouveaux élèves au sein de leurs établissements respectifs avec ouverture, respect et bienveillance.





Je viens au CSCHN depuis plus de deux ans, deux fois par semaine.

J'ai toujours été très active, nous avions une ferme et je pratiquais de nombreux sports. Je suis juge officiel de patinage artistique pour le Canada et les États-Unis. Ma spécialité est les Jeux olympiques spéciaux. Il y a trois ans, mon monde s'est arrêté. J'ai eu un accident vasculaire cérébral qui a affecté mon équilibre. J'ai passé quatre mois à l'hôpital à réapprendre à m'asseoir, à me tenir debout et à m'occuper partiellement de moi-même. En rentrant chez moi, je suis tombée sur la marche d'entrée et je n'ai pas pu faire un pas de plus. Je n'ai pas suivi de physiothérapie, mais j'étais déterminée à ne pas rester assise. J'ai eu beaucoup de chance, j'avais un objectif, je voulais redevenir juge. Peut-être pas au niveau mondial pour les Jeux olympiques spéciaux, mais au moins au Canada et aux États-Unis. Ensuite, ma fille et moi avons dû déménager et nous sommes arrivés à Welland, une autre chance. À ce moment-là, je pouvais marcher avec un déambulateur. Grâce à l'autobus local accessible, j'ai pu aller à Aqua Fit au YMCA et j'ai entendu parler du CSCHN.

Avec l'aide du personnel et des instructeurs, je suis passée de l'utilisation d'une marchette à la montée dans le bus et à l'entrée en classe sans aucune aide. Je me suis progressivement améliorée et je n'ai plus besoin d'aide pour me déplacer en fauteuil, à l'exception de quelques tâches. Je participe aux cours deux fois par semaine. J'ai recommencé à juger dans les deux pays. Il y a six semaines, j'ai eu l'occasion de rechausser mes patins. Cela s'améliore également, je n'ai plus besoin d'être sur deux pieds.

Je suis très reconnaissante de l'aide et de la gentillesse des instructeurs et du personnel du CSCHN. Je n'aurais pas pu y arriver sans eux. J'ai beaucoup apprécié.

Cela montre aussi qu'être déterminé, avoir un but, ne jamais abandonner, permet de réussir. Je remercie tout le monde.

- Participante aux sessions d'exercices

Satisfaction de la clientèle



Il n'y a pas assez de mots pour exprimer ce que je pense du CSCHN. Je suis très reconnaissant pour l'aide et les soins exceptionnels que ma famille et moi avons toujours reçus et que nous recevons de tout le monde au cours des 25 dernières années. Les infirmières et le personnel à la réception nous ont toujours mis, ma famille et moi, à l'aise avec un personnel gentil et très compétent. Je dis à tout le monde que je connais que CSCHN est le meilleur ! En particulier les bons médecins et infirmières.

C'est un énorme avantage pour notre communauté d'avoir un si merveilleux centre de soins de santé communautaire ici. Je suis tellement reconnaissant que le CSCHN soit là pour moi et ma famille. Un merci spécial à tous les merveilleux médecins, leur compassion et leur gentillesse. Des soins de haut niveau et des visages familiers. Nous avons de la chance de les avoir.

- Témoignage du sondage

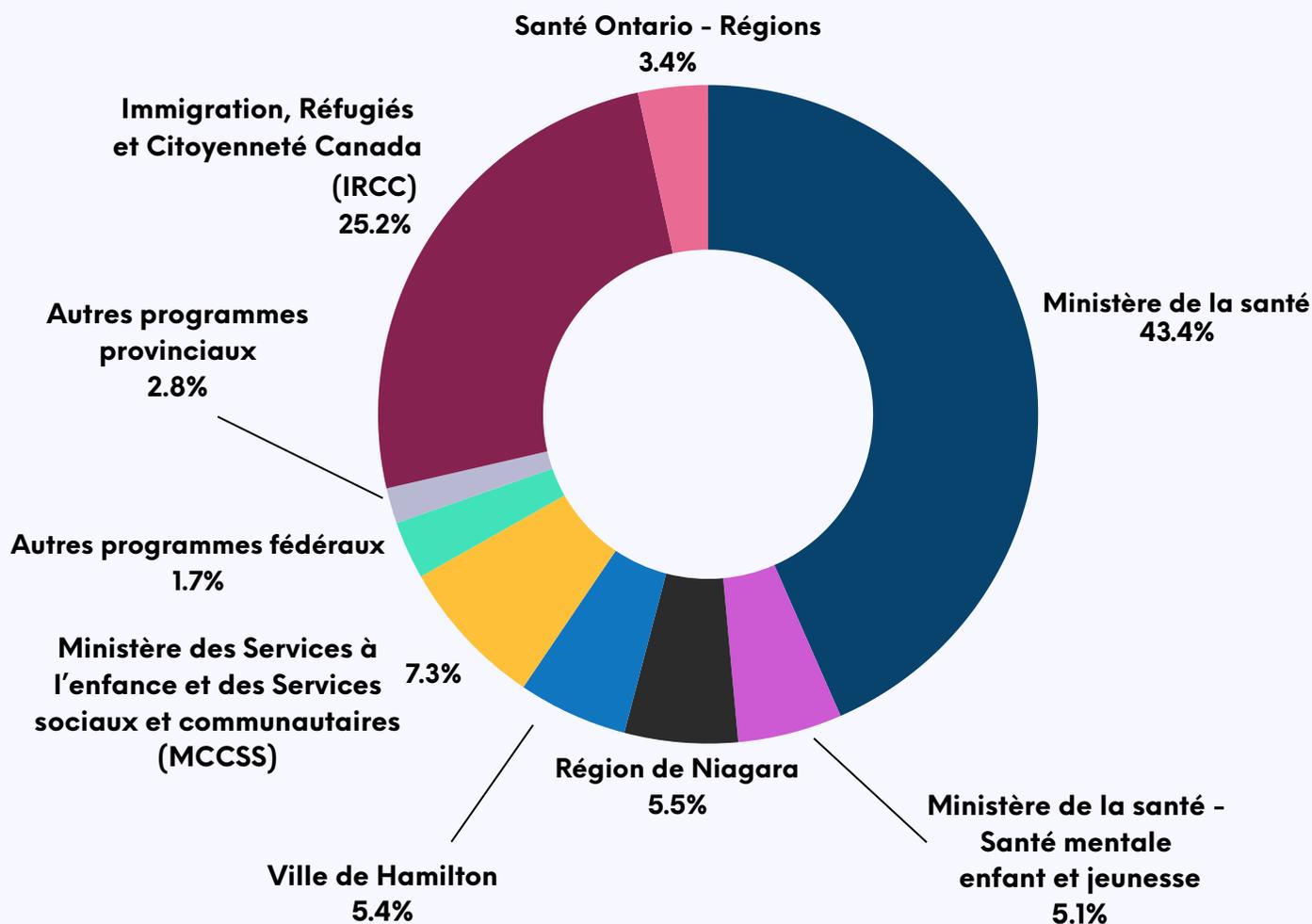
Avant de commencer à fréquenter le CSCHN, je luttais contre la dépression et des problèmes de santé. J'avais perdu ma motivation et mon intérêt pour les activités que j'aimais auparavant, y compris l'artisanat. Cependant, lorsque j'ai entendu parler des séances de bricolage, j'ai décidé d'essayer.

À ma grande surprise, cela a ravivé une étincelle en moi et je me suis sentie à nouveau heureuse. J'ai invité ma sœur, qui traversait une période difficile après avoir perdu son mari, à se joindre à moi. Nous avons assisté à notre premier «high tea» sur le thème du déguisement et ce fut merveilleux. Le décor magnifique et la porcelaine délicate ont créé une atmosphère particulière. Depuis, ma vie s'est considérablement améliorée. Je me réjouis de participer à ces activités chaque semaine et je me suis fait de nouveaux amis avec lesquels je peux converser dans ma langue maternelle, le français, que j'avais presque oubliée.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à l'intervenante et à ses bénévoles pour le travail incroyable qu'ils accomplissent. Ils ont eu un impact profond sur ma vie et je leur suis reconnaissante de leur dévouement. Ma vie s'est améliorée et je leur en suis reconnaissante.

- Participante aux activités sociales

SOURCES DE REVENU 2024-2025



États financiers

1 avril 2024 - 31 mars 2025

Centre de santé communautaire Hamilton / Niagara inc.

État de la situation financière

Bilan au 31 mars 2025	2025 \$	2024 \$
Actif		
Court terme		
Encaisse	2 472 299	2 568 838
Débiteurs	743 659	402 767
Placements	-	1 000 000
Frais payés d'avance	91 930	87 144
	3 307 888	4 058 749
Immobilisations corporelles	4 457 612	4 696 154
Placements	1 000 000	-
	8 765 500	8 754 903
Passif et actifs nets		
Court terme		
Créditeurs et frais courus	1 177 090	881 714
Payable aux bailleurs de fonds	1 520 588	2 128 712
Subventions reportées	693 924	616 512
Revenus reportés	402 477	334 308
Portion court terme de la dette à long terme	81 809	77 264
	3 875 888	4 038 510
Apport reportés afférents aux immobilisations corporelles	1 378 574	1 450 484
Dette à long terme	1 566 214	1 648 025
	6 820 676	7 137 019
Actifs nets		
Non affecté	1 944 824	1 617 884
	8 765 500	8 754 903

Centre de santé communautaire Hamilton / Niagara inc.

État des résultats et de l'évolution de l'actif net

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2025	2025 \$	2024 \$
Produits		
Subventions	14 815 033	14 213 654
Subventions - Sages Femmes	-	7 584 040
Autres produits	444 229	446 035
Amortissements des apports reportés afférents aux immobilisations	140 508	126 918
	15 399 770	22 370 647
Charges		
Achat de services clients	123 347	73 993
Assurances	87 123	83 763
Autres	207 744	764 623
Charges sociales	2 181 578	1 895 113
Communications	83 452	93 395
Déplacement	180 254	189 426
Entretien et réparation	362 234	327 433
Formation du personnel	129 401	109 302
Fournitures	645 943	667 669
Loyer	206 192	151 572
Nourriture	83 623	98 226
Publicité et promotion	137 123	152 405
Rencontres	155 201	147 069
Sages Femmes	-	7 584 040
Salaires	9 733 323	9 321 115
Services professionnels	441 669	531 436
	14 758 207	22 190 580
Excédent des produits sur les charges avant poste sous-mentionné	641 563	180 067
Amortissement des immobilisations corporelles	(314 623)	(288 965)
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	326 940	(108 898)
Solde de l'actif net, début de l'exercice	1 617 884	1 726 782
Solde de l'actif net, fin de l'exercice	1 944 824	1 617 884

Centre de santé communautaire Hamilton / Niagara inc.

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2025	2025 \$	2024 \$
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	326 940	(108 898)
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement net des immobilisations corporelles	174 115	162 047
	501 055	53 149
Variations des éléments hors caisse :		
Débiteurs	(340 892)	128 916
Frais payés d'avance	(4 786)	(73 275)
Créditeurs et frais courus	295 376	53 664
Payable aux bailleurs de fonds	(608 124)	(740 927)
Revenus reportés	68 169	178 615
Apports reportés	77 416	(147 585)
	(11 786)	(547 443)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Remboursement de la dette à long terme	(77 266)	(224 499)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(76 081)	(179 034)
Acquisition d'immobilisations corporelles couvertes par un apport	68 594	-
	(84 753)	(403 533)
Diminution nette de l'encaisse	(96 539)	(950 976)
Encaisse, début de l'exercice	2 568 838	3 519 814
Encaisse, fin de l'exercice	2 472 299	2 568 838

Un grand merci à nos bailleurs de fonds



Immigration, Refugees and Citizenship Canada

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada



HAMILTON | NIAGARA
**Centre de santé
communautaire**

Votre bien-être, notre raison d'être!

810 rue East Main
Welland, ON L3B 3Y4
(905) 734-1141

1320 rue Barton est
Hamilton, ON L8H 2W1
(905) 528-0163

1 promenade Vanier
Welland, ON L3B 1A1
(905) 734-1141 poste 7



www.cschn.ca