

### MÉSSAGE de la PRÉSIDENTE du CONSEIL et du DIRECTEUR GÉNÉRAL



En 2015-2016, le Centre de santé communautaire Carlington (CSCC) et ses partenaires ont traversé une période de changement sans précédent. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a annoncé un vaste programme de transformation, Priorité aux patients, pour améliorer les soins de santé communautaires. Ce fut l'occasion pour les centres de santé communautaires (CSC) de s'engager encore plus. Le réseau local des CSC a fait part au ministère de ses commentaires pour compléter la réponse de notre association provinciale et nous avons bon espoir que nos messages ont été entendus.

Notre plus gros défi a été l'engagement pris par le gouvernement fédéral d'accueillir 25 000 réfugiés syriens au Canada. Ottawa a ouvert les bras à plus de 1 100 nouveaux arrivants parrainés par le gouvernement et les CSC ont été en première ligne pour soutenir les organismes chargés de leur établissement de toutes sortes de façons. Notre équipe des soins de santé primaires a prêté des infirmières praticiennes (IP) à deux établissements hôteliers pour traiter un large éventail de problèmes de santé, allant des gripes ordinaires et des nez qui coulent à la gestion des maladies chroniques et des anomalies congénitales. À l'hôtel Travelodge, nous avons mis sur pied une clinique ad hoc où du personnel a fourni des soins 3 jours/semaine avec l'aide de nos IP. Notre équipe Parent-enfant a aussi offert des services de garde, un soutien à la famille et d'autres services. Le nombre de personnes pris en charge à leur arrivée variait de 34 à plus de 150 réfugiés cinq jours plus tard; éventuellement, nous avons été en mesure de fournir des services à plus de 210 personnes! Nous sommes très fiers de ce qui a été accompli durant ces quelques mois d'activité très intense. Cet exploit reflète l'engagement de notre personnel et la capacité de Carlington et des autres CSC de faire face à une situation exceptionnelle. Nous avons maintenant plus de 50 réfugiés syriens inscrits comme nouveaux clients à Carlington!

Nos plans d'expansion pour le centre continuent de faire des progrès. Le partenariat avec la Société de logement communautaire d'Ottawa a été renforcé et cette dernière a reçu une réponse positive à sa demande de subvention pour construire 42 appartements abordables pour les aînés au-dessus de la nouvelle clinique proposée. Nous apprécions au plus haut point le soutien de la collectivité dans cette entreprise et les commentaires positifs que nous avons reçus. De nombreux obstacles ont été éliminés; toutefois, le dossier au ministère de la Santé avance moins vite que nous l'espérons. Si tout va selon le plan, la construction du nouvel édifice débutera cet automne. L'une des avancées majeures est la réponse positive de la Ville d'Ottawa à notre demande de déplacement du jardin communautaire sur un site adjacent au nouveau centre. Ce succès est le fruit du travail du comité responsable du jardin, du personnel de Carlington, de l'organisme Alimentation juste et de notre conseiller municipal, et nous avons bon espoir que les approbations finales se matérialiseront cet été.

Nous avons plein de projets en 2016-2017. Nous travaillons très fort pour obtenir la désignation dans le cadre de l'initiative « Ami des bébés » et il y aura une visite du site plus tard cette année. Nous espérons recevoir de nouveau la désignation en vertu de la Loi sur les services en français en 2017. C'est une autre activité qui nécessite une attention soutenue et qui implique un examen rigoureux de notre gouvernance, de nos politiques et de nos services. Mais le plus gros défi qui nous attend sera le renouvellement de l'agrément du centre en mai 2017 par le Centre canadien de l'agrément. Nous travaillons actuellement à nous assurer que toutes nos politiques et nos pratiques sont passées en revue et mises à jour pour qu'elles soient conformes aux normes les plus récentes pour les fournisseurs de soins de santé communautaires.

Nous poursuivons le travail débuté en 2015 dans le secteur des communications. Avec notre nouveau logo, notre nouveau site Web et notre volonté d'être plus présents, nous travaillons à définir une stratégie de communication pour accroître notre visibilité et notre accessibilité pour nos clients et pour la collectivité.

Afin de répondre aux demandes de la collectivité, nous avons lancé une version en 5 langues de notre sondage sur la satisfaction de la clientèle. Nous allons également créer un comité consultatif des clients. Si vous avez à cœur d'aider à faire de notre centre un lieu encore plus formidable, nous serions très heureux de vous entendre.

Nous désirons remercier nos bénévoles pour leur plus de 2,600 heures de service et aussi reconnaître le travail assidu de notre personnel et des membres de notre conseil d'administration qui font avancer le travail du CSCC. Nous avons hâte de poursuivre cette aventure avec vous au cours de la prochaine année.

Respectueusement,

Frances Tanner, Présidente du Conseil et Cameron MacLeod, Directeur général



## FAITS SAILLANTS 2015-2016

**Nous ne pourrions pas accomplir notre travail sans la collaboration et sans les partenariats solides que nous avons établis avec une variété d'autres organismes.**

**Merci de nous aider à bâtir une collectivité en santé!**

- Le Projet pour des relations et une collectivité saines que nous avons mené dans un logement social pour aînés a apporté un sens de sécurité accru, une meilleure compréhension des mauvais traitements infligés aux aînés et un sentiment d'appartenance à la collectivité; il a aussi dépassé nos attentes en permettant de recruter de nouveaux bénévoles.
- Un conseiller auprès des jeunes travaille à bâtir la capacité de fournir des évaluations aux personnes transgenres qui désirent prendre des hormones d'affirmation du genre en prévision de leur transition sur le plan médical, afin de fournir un meilleur accès aux services pour les clients transgenres et de réduire le temps d'attente pour des services médicaux indispensables.
- Le programme Roue libre, en partenariat avec Cycle Salvation, a permis de réparer environ 75 vélos et de tenir 4 séances de formation communautaire en réparation de vélos.



- 98 clients ont eu accès au jardin communautaire, plus de 600 participants ont bénéficié du Marché mobile et 248 boîtes vertes ont été distribuées.
- Le Cadre de développement communautaire a accru le sentiment de sécurité en multipliant les occasions pour les résidents de se connaître et de s'engager davantage dans leur collectivité, grâce à un sondage sur la sécurité du voisinage, à des séances sur la sécurité des personnes et à un projet d'embellissement du quartier.
- Nous avons distribué 175 sondages dans le cadre du programme Be Well, ce qui a permis de créer une base de données provinciale pour les organismes membres afin de mieux mesurer les résultats de leurs services sur le bien-être de la population et sur les déterminants de la santé.

- Nous avons offert 2 ateliers sur la prévention des overdoses entre pairs pour des clients aux prises avec des dépendances.
- Chaque semaine, le *Daisy's Drop In* accueille entre 8 et 10 travailleuses du sexe pour un petit déjeuner santé; des fournitures pour réduire les méfaits des drogues et d'autres ressources leur sont distribuées; un service de counseling est aussi fourni pour les aider à régler d'autres problèmes, comme le logement, et les diriger vers d'autres ressources.
- En collaboration avec des partenaires communautaires, un soutien en counseling et une aide de proximité ont été fournis aux voisinages touchés par des événements tragiques (incendies, agressions physiques, attaques à l'arme blanche, homicides).
- Continuation des programmes de groupe suivants : Lutte contre la violence faite aux femmes, Affirmation de soi, Garder son sang-froid, L'Arbre de vie.
- Après 2 années du programme *Students Will All Graduate (SWAG)*, 98 % des participants ont obtenu les crédits nécessaires pour réussir leur 9e et 10e année et 100 % ont terminé les heures de bénévolat requises pour obtenir leur diplôme.
- Pour célébrer la Semaine de la santé et du bien-être communautaire, un festival du vélo a été organisé et environ 75 jeunes ont participé à un rodéo à vélo pour apprendre comment rouler à vélo de façon sécuritaire et comment ajuster correctement leur casque de vélo. Les partenaires de l'événement étaient : Sports à l'échelle de la ville, Services des parcs et loisirs de la Ville d'Ottawa, Centre communautaire Alexander, Cycle Salvation et Capital Vélo Fest.
- Grâce au programme *STOP (Smoking Treatment for Ontario Patients)*, nous avons aidé 150 clients qui désiraient cesser de fumer et nous avons contribué à améliorer grandement la santé de nos patients et de nos clients. Des produits de remplacement de la nicotine (timbres, inhalateurs, gomme à mâcher, losanges) ont été distribués. Un suivi après 12 mois a révélé que 16 % des participants au programme n'avaient pas recommencé à fumer!





- La participation au programme Action communautaire Enfants en santé d'Ottawa a permis d'élargir les services visant à encourager la santé et le bien-être des enfants de 0 à 12 ans par une participation accrue à l'activité physique et par une alimentation saine.
- Deux jeunes du programme SWAG ont participé à l'initiative Play Activators, qui leur a fourni les outils nécessaires pour faire tomber les obstacles à l'emploi. Ils ont planifié et organisé une activité communautaire pour 32 enfants.
- Trois employés ont été formés pour offrir le programme J'aime cuisiner et jouer, une initiative pour encourager une alimentation saine et l'activité physique dans le cadre des programmes parascolaires et d'aide aux devoirs existants pour les enfants de 6 à 12 ans.
- Nous avons offert des cliniques mensuelles de dépistage dentaire en collaboration avec Santé publique Ottawa. 33 % des 107 clients qui ont participé au dépistage ont été dirigés vers d'autres ressources pour recevoir des soins dentaires. Chaque client a reçu une brosse à dents, de la soie dentaire et des fiches d'information.
- Notre équipe Parent-enfant a présenté les résultats de son programme de séances d'information prénatale sur l'allaitement lors de la 5e conférence annuelle du Programme régional des soins à la mère et au nouveau-né de Champlain en mai 2015. La présentation a été bien reçue et a débouché sur 4 partenariats additionnels pour offrir le programme à l'échelle de la ville.



- Le Programme d'information prénatale sur l'allaitement a été élargi à 4 organismes communautaires additionnels, permettant de rejoindre 89 futures nouvelles mamans et leur partenaire. Ce programme a aussi été offert en français.
- À la demande générale, des groupes de jeu additionnels ont été offerts en après-midi, et un groupe de soutien pour les mères multipares a été mis sur pied.
- Pour répondre aux demandes des clients, nous avons offert 3 programmes pour améliorer la maturité scolaire des enfants : Aventures sac à dos, School's Cool et Mathématiques en famille, qui ont aidé à préparer 44 enfants et leur famille pour une entrée scolaire réussie en

septembre 2015.

- Nous avons entrepris un examen de tous nos programmes ciblant la Petite enfance pour nous assurer qu'ils sont conformes au cadre éducatif récemment publié par le ministère de l'Éducation, « Comment apprend-on? ».
- Nous sommes activement engagés dans le développement de l'initiative sur la santé mentale des bébés et des tout-petits en partenariat avec Santé publique Ottawa et de nombreux organismes communautaires.
- Nous avons conclu un nouveau partenariat avec Santé publique Ottawa pour accueillir un nouveau carrefour « Être parent à Ottawa ».
- Notre équipe de soins de santé primaires a suivi des ateliers sur les techniques d'entrevue motivationnelle pour travailler avec nos clients afin de les encourager à devenir partenaires dans leur propre démarche de soins.
- Nous avons ouvert 2 cliniques pour les réfugiés afin de répondre à l'initiative du gouvernement fédéral d'accueillir 25 000 réfugiés au Canada. Nous avons commencé à l'hôtel Embassy Hotel & Suites et, lorsque le besoin d'espace additionnel s'est fait sentir, nous avons déménagé à l'hôtel Travelodge, sur l'avenue Carling, pour prendre soin des femmes enceintes et des enfants et des personnes souffrant d'affections aiguës ou de maladies chroniques nécessitant des soins immédiats.
- Nous avons enregistré une vidéo pour la campagne Petite douceur pour bébés, en mettant à profit nos installations et notre personnel, pour illustrer comment le fait d'allaiter ou de fournir une petite quantité de sucrose permet d'atténuer la douleur lors des injections. La vidéo montre un enfant qui allaite tout en recevant un vaccin et un autre bébé qui reçoit du sucrose (au moyen d'un compte-gouttes) avant la vaccination.
- 9 clients ont maintenant suivi la thérapie cognitivo-comportementale individuelle selon le modèle mis de l'avant par notre équipe de Traitement communautaire dynamique (TCD).
- Les journées d'hospitalisation pour 84 clients TCD ont été réduites de plus de 94 % au cours des 2 dernières années.
- Nous avons établi un nouveau partenariat avec l'Association canadienne pour la santé mentale (section d'Ottawa) pour faciliter l'accès au supplément au loyer.
- Nous avons participé à un examen des Normes des centres d'accueil avec le programme des Services résidentiels de la Ville d'Ottawa.



## FINANCIAL REPORTS | RAPPORTS FINANCIERS

### STATEMENT of FINANCIAL POSITION as at MARCH 31, 2016 ÉTAT de POSITION FINANCIÈRE au 31 MARS, 2016

	2016	2015
<b>ASSETS   ACTIF</b>		
Cash/Investments   Encaisse / investissements	\$ 1,848,247	\$ 1,781,305
Accounts Receivable   Comptes débiteurs	242,878	239,247
Prepaid Expenses   Charges payées à l'avance	44,283	34,670
<b>Current Assets   Actif à court terme</b>	<b>\$ 2,135,408</b>	<b>\$ 2,055,222</b>
Capital Assets   Immobilisations	1,575,788	1,540,753
	<b>\$ 3,711,196</b>	<b>\$ 3,595,975</b>
<b>LIABILITIES   PASSIF</b>		
Accounts Payable   Comptes créditeurs	\$ 597,104	\$ 512,311
Deferred Revenue   Recettes d'exploitation reportées	1,154,244	1,176,784
Due to Champlain LHIN   Dû au RLISS de Champlain	26,881	58,865
<b>Current Liabilities   Passif à court terme</b>	<b>\$ 1,778,229</b>	<b>\$ 1,747,960</b>
Deferred Contribution Capital Assets   Subvention d'immobilisation reportées	396,085	361,050
	<b>\$ 2,174,314</b>	<b>\$ 2,109,010</b>
<b>FUND BALANCES   SOLDES des FONTS</b>		
Internally Restricted Donations   Dons affectées à l'interne	\$ 68,731	\$ 64,163
Internally Restricted Contingency Fund   Fonds affectés à l'interne pour éventualités	28,725	28,725
Investment in Capital Assets   Fonds investis dans immobilisation	1,179,703	1,179,703
Unrestricted   Non affecté	259,723	214,374
	<b>\$ 3,711,196</b>	<b>\$ 3,595,975</b>

### STATEMENT of OPERATIONS for the YEAR ENDED MARCH 31, 2016 ÉTATS des OPÉRATIONS pour L'ANNÉE TERMINÉE le 31 MARS 2016

<b>REVENUE REVENU</b>		
Grants   Subventions	\$ 7,164,461	\$ 6,911,805
Amortization Deferred Contributions   Amortissement des subventions reportées	138,968	163,585
Donations   Dons	17,648	14,474
Administrative Fees   Frais administratifs	6,000	5,760
Investment Income   Revenus de placements	2,596	2,105
Other Revenue   Autres revenus	33,549	25,979
	<b>\$ 7,363,222</b>	<b>\$ 7,123,708</b>
<b>EXPENSES   DÉPENSES</b>		
Amortization of Capital Assets   Amortissement des actifs d'immobilisation	\$ 138,968	\$ 163,585
Other Programs   Autres programmes	2,166,276	2,217,575
Health Programs   Programmes de santé	3,753,801	3,578,934
General & Administrative Expenses   Frais généraux & administratifs	1,254,260	1,126,272
	<b>\$ 7,313,305</b>	<b>\$ 7,086,366</b>
Excess Revenue Over Expenses   Excédent des recettes aux dépenses	<b>\$ 49,917</b>	<b>\$ 37,342</b>

Carlington Community Health Centre gratefully acknowledges  
the financial support of:

Le Centre de santé communautaire Carlington est reconnaissant  
du soutien financier de:



Public Health  
Agency of Canada

Agence de la santé  
publique du Canada



## MEMBER | MEMBRE



Canadian Association of  
Community Health Centres



Ontario's Community  
Health Centres  
Every One Matters.

Les centres de santé  
communautaire en Ontario  
Chaque personne compte.