
CENTRE DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE
CARLINGTON

RAPPORT
ANNUEL
2019-2020



www.carlington.ochc.org



NOTRE MISSION

*Améliorer, soutenir et promouvoir la santé et le bien-être
des gens et des collectivités diversifiées que nous
desservons*

NOTRE VISION

Une communauté en santé et inclusive pour tous

NOS VALEURS

*Les valeurs suivantes guident le travail du conseil
d'administration,
du personnel et des bénévoles du CSCC :*

Respect

Inclusion

Qualité

Collaboration

Apprentissage et croissance

Soins axés sur la personne et la communauté

Sécurité

Ingéniosité

*La vision, la mission et les valeurs du CSCC ont été élaborées par son conseil
d'administration, en consultation avec ses clients, ses partenaires communautaires, ses
bénévoles et ses employés, et approuvées par le conseil d'administration le 15 janvier
2013.*

Message de la Présidente du conseil et du directeur général

Linda Savoie et Cameron MacLeod



En 2019-2020, Carlington a connu de nombreux succès qui méritent d'être soulignés. Nous sommes heureux de partager quelques faits saillants.

Lorsque les six Centres de santé communautaires (CSC) d'Ottawa ont commencé à élaborer un plan stratégique en collaboration, c'était en prévision d'importants changements dans la prestation des services de santé et des services sociaux en Ontario. En fait, les engagements concernant l'accès, la qualité et la mobilisation des capacités collectives des centres se sont révélés comme étant des pierres angulaires de ce qui allait devenir une série d'événements importants qui allaient façonner les systèmes de santé à Ottawa pour la prochaine génération.

Lorsque la ministre a annoncé en avril 2019 que la province passait à un modèle appelé les « Équipes Santé Ontario (ESO) », les six CSC ont reconnu une occasion de mettre le plan stratégique en place. L'enthousiasme était, et demeure palpable.

Après six mois additionnels de travail acharné, on nous a informés le 6 décembre 2019 que l'Équipe santé Ottawa/Ottawa Health Team, composée des six CSC et de plus de soixante organismes communautaires qui s'étaient joints aux CSC à titre de partenaires, avait été désignée comme étant l'une des 23 premières ESO de la province. Deux groupes prioritaires ont été identifiés comme étant la cible de nos efforts au cours de la première année : les gens aux prises avec des problèmes de santé mentale et de toxicomanie; et les personnes âgées fragiles. Nous avons formé des équipes d'action pour agir par rapport à chacun de ces deux groupes et les travaux sont en cours, avec Carlington qui soutient le travail des deux tables.

En avril, nous avons accueilli nos nouveaux voisins, dans les appartements de la Société de Logement Communautaire d'Ottawa (LCO), qui font partie de l'agrandissement de l'édifice au 900, chemin Merivale. Notre personnel s'est assuré que les nouveaux résidents avaient été bien accueillis et qu'ils étaient au courant des services qui leur sont disponibles au CSC. Le partenariat avec LCO continue de progresser alors que nous partageons la responsabilité de fournir du soutien à ces locataires.

En mars, après dix ans de travail et d'anticipation, nous avons finalement reçu l'autorisation du ministère pour commencer le travail nécessaire pour aménager la nouvelle clinique; et ensuite passer à la rénovation de l'ancienne école sur le chemin Merivale. La clinique sera terminée en octobre 2020 et le projet en entier sera terminé d'ici décembre 2021. Le nouvel espace et la nouvelle configuration assureront un meilleur accès aux clients, un meilleur espace pour notre personnel et un environnement accueillant pour notre communauté.

En mars, Carlington, au même titre que toutes les autres organisations communautaires à Ottawa, a été obligé d'effectuer d'importants changements à ses services, en raison des ravages causés par la COVID-19. Nous avons agi rapidement pour répondre aux besoins qui sont apparus, alors que la réalité de la situation devenait évidente. Au cours de cette période, nous avons demandé à notre personnel de passer de leur travail habituel à des tâches visant à assurer la continuité de la prestation des services destinés à nos voisins les plus vulnérables, qui étaient confrontés à des circonstances qui allaient au-delà de leur capacité de faire face aux difficultés. Avec le

soutien de nos bailleurs de fonds, les équipes ont répondu avec compassion, détermination et professionnalisme; et tous ceux et celles qui ont eu besoin de notre aide ont reçu du soutien. Des investissements substantiels ont été effectués au niveau des soins virtuels, alors que nous avons déplacé du personnel hors site et réduit les services offerts au Centre. Ces changements ont ouvert de nouvelles perspectives en ce qui concerne les façons de travailler et dans plusieurs cas, ils vont améliorer l'accessibilité et éliminer des barrières.

Une bonne partie de la prochaine année budgétaire sera consacrée à un rétablissement en toute sécurité après la pandémie : faire le point, comprendre les nouveaux risques et les nouvelles responsabilités de l'après COVID-19; et s'assurer que nos services demeurent solides et durables pour ceux et celles qui se tournent vers nous.

Nous tenons à remercier notre personnel pour leur dévouement, leur créativité et leur leadership; notre conseil d'administration pour son soutien et ses conseils; nos partenaires pour leur engagement à assurer que toutes les lacunes ont été comblées pour nos clients; nos bailleurs de fonds, particulièrement parce qu'ils nous ont offert la flexibilité nécessaire pour offrir une transition sans heurts vers notre réponse à la pandémie; nos élus, de tous les niveaux de gouvernement, pour leurs conseils et leur volonté de s'engager et de nous aider; et à notre communauté pour sa générosité par l'entremise de ses dons et pour sa générosité d'esprit.

Fait saillants des programmes



- À l'heure actuelle, 16 clients reçoivent de la thérapie cognitivo-comportementale individuelle dans le cadre du modèle TCD.
- Nous avons soutenu le déménagement de 7 clients dans leurs appartements autonomes, donc un total de 9 clients ont utilisé notre programme de supplément au loyer en collaboration avec l'ACSM.
- Au cours de la dernière année, 85 clients ont nécessité 629 jours d'hospitalisation. Ces mêmes clients ont nécessité 20 343 jours d'hospitalisation au cours des deux ans précédant leur intégration au programme TCD.
- Nous avons évalué 10 clients de la liste d'attente prioritaire et générale du service central d'accueil du programme TCD.
- Nous avons accueilli plusieurs étudiants : 3 résidents en psychiatrie, 2 étudiants en médecine, 1 adjoint au médecin, 1 candidat à la maîtrise en travail social.
- Notre groupe *À la soupe!* pour les aînés, prépare de la soupe nutritive et discute de conseils sur une saine alimentation.
- Nous avons travaillé en étroite collaboration avec nos nouveaux voisins qui demeurent au 1290 av. Coldrey pour qu'ils participent à des activités sociales, récréatives et éducatives. Qu'il s'agisse du karaoké, de jouer aux cartes, de faire de la soupe, des repas communautaires ou d'assister à des ateliers sur

les ordinateurs, les aînés ont aimé acquérir de nouvelles compétences, et ce, tout en sachant qu'ils étaient les bienvenus dans leur nouvelle communauté.

- Le *Groupe de travail sur une alimentation saine* était occupé à organiser des ateliers sur la culture en récipients pour les communautés d'Alexander, de Lepage et de Caldwell ainsi qu'à planter des légumes tant à l'intérieur qu'à l'extérieur afin de les distribuer aux enfants lors des programmes Après l'école.
- Lors de sa troisième année hébergée au CSCC, la Tour de jardin nous a permis de faire pousser de la laitue, du pak-choï, du basilic, des concombres, et de la coriandre! La communauté était reconnaissante pour toute cette nourriture fraîche qui a été donnée grâce à la Tour de jardin.
- Cette année, le camion et la roulotte du *Marché Mobile* ont visité l'arrêt Caldwell chaque semaine afin de vendre des aliments frais, sains et abordables.
- Les partenaires de Carlington se réunissent plusieurs fois par année pour animer des événements de renforcement communautaire très appréciés! Parmi ces événements, on compte la Fête du Canada à Caldwell, un événement auquel plus de 350 de nos voisins ont assisté; la Journée de plaisir en famille dans le quartier Alexander, un bel exemple de ce que l'on peut accomplir grâce à une étroite collaboration et de solides partenariats dans la

Faits saillants des programmes

communauté; et l'événement au parc, comprenant le film « Dragons : le monde caché » ainsi que des collations et du maïs soufflé!



- Le CSCC a collaboré avec Logement communautaire d'Ottawa et la Ville d'Ottawa pour organiser un événement jeunesse axé sur ce qu'il faut faire pour devenir un étudiant- athlète au niveau universitaire
- *Cuts for Kids* est un tout nouveau partenariat pour le CSCC qui fournit des coupes de cheveux gratuites aux enfants.
- Le CSCC a accueilli deux des dernières performances d'*Une communauté agissant ensemble*, une initiative conjointe pilotée par le Cadre de développement communautaire et Prévention du crime Ottawa pour combattre les cas de violence mineure en rassemblant des résidents des quatre coins de la ville pour participer à une production théâtrale.
- Deux de nos résidents de Carlington ont reçu du soutien leur permettant d'obtenir leur certification en ce qui a trait à la formation *Créer le changement que nous souhaitons*. Le but de ce programme est de développer des compétences, des connaissances et de la

confiance afin d'effectuer des changements positifs dans la communauté locale en travaillant ensemble.

- 2019-2020 marquait l'ouverture de notre nouveau programme ON y va : de nouveaux sites dans la communauté, de nouveaux programmes, de nouvelles heures d'ouverture, un groupe de jeu le samedi matin, un groupe de jeu en soirée, ainsi qu'une toute nouvelle et TRÈS BELLE salle de jeux au 900, rue Merivale!
- Nos travailleurs en soutien familial continuent de fournir un soutien familial et parental indispensable sur une base individuelle et en groupe, apportant ainsi un complément à nos services du programme ON y va et fournissant une approche qui soutient l'ensemble de la famille.
- En raison d'une augmentation de la demande pour notre programme prénatal sur l'allaitement, nous avons doublé la fréquence des séances. Elles ont maintenant lieu deux fois par mois, pendant toute l'année.
- *La Prématernelle Bon*
- *Départ d'Annavale* a commencé à offrir un programme prolongé. Il est maintenant possible de venir déposer nos petits d'âge préscolaire plus tôt et venir les chercher plus tard, permettant ainsi à plusieurs familles de trouver de bons emplois et facilitant l'inscription à des programmes d'études pour adultes.
- *Annavale* a également démarré son partenariat avec le Crossroads Children

"2019-2020 marquait l'ouverture de notre nouveau programme ON y va"



Faits saillants des programmes

Mental Health Centre et First Words pour des services sur place. Les deux services sont offerts sur place chaque semaine, avec les enseignants, les enfants et leurs familles, afin d'assurer que les meilleurs services de soutien spécialisés sont facilement accessibles.

- Les participants au programme Après l'école de la 4e à la 6e année ont démontré leur sentiment d'appartenance à la communauté en relevant un défi et en prenant part au *Grand ménage de la capitale GLAD*. Le groupe a concentré ses efforts sur le nettoyage du site autour de l'école W.E. Gowling, permettant ainsi aux enfants d'y jouer en sécurité.
- Les participants au programme ont eu l'occasion de prendre connaissance des ressources communautaires disponibles ainsi que de rencontrer des professionnels de plusieurs organisations locales, comme le Crossroads Children's Mental Health Centre, le Service de police d'Ottawa, la Société protectrice des animaux d'Ottawa et plusieurs autres.
- Les participants au programme Après l'école ont travaillé très fort cette année aux côtés de nos bénévoles du programme Cuisiner pour les enfants afin d'améliorer leurs connaissances en ce qui a trait à la manipulation



d'aliments et à la sécurité dans la cuisine, en préparant leurs propres collations, une fois par mois.

- Le programme « Après la cloche » a commencé l'année avec 20 participants inscrits et une liste d'attente, si des places se libèrent.
- Au cours de l'hiver, les élèves ont amélioré leurs compétences en arts et en artisanat. Ils ont créé leurs propres chandails des fêtes, dans le cadre d'une activité spéciale.
- L'équipe des soins de santé primaires (SSP) a effectué la transition à un nouveau Dossier médical électronique, PS Suite. Ce nouveau DME permet à nos médecins cliniciens d'envoyer un fax aux pharmacies directement à partir du dossier d'un patient, permettant ainsi d'éliminer presque tous les envois de fax effectués manuellement. Ce qui signifie moins de retards en ce qui a trait aux soins aux clients..
- Le nombre total de rendez-vous aux SSP étaient de 16 752; nous avons servi 2755 clients uniques, dont 80 étaient nouvellement inscrits.
- Les SSP ont maintenu leur engagement envers nos voisins vulnérables en fournissant des soins pour 124 personnes, des gens non assurés ou des réfugiés couverts par le *Programme fédéral de santé intérimaire*
- 607 vaccins ont été administrés à des enfants âgés entre 2 mois et 15 ans et 736 vaccins contre la

Faits saillants des programmes

grippe ont été administrés et 84 visites à domicile ont été effectuées par les médecins cliniciens pour ceux et celles qui étaient incapables de se rendre à la clinique.

- Les SSP ont commencé à mettre à jour les données démographiques sur les clients afin d'améliorer la prestation des services grâce à une meilleure compréhension des gens que nous servons.
- Notre programme SWAG (Students Will All Graduate) a continué de fournir un soutien scolaire et social aux jeunes de la 9e à la 12e année.
- En juin 2019, la troisième cohorte de participants au programme SWAG a célébré l'obtention de leur diplôme d'études secondaires; 21 jeunes ont obtenu leur diplôme, 17 d'entre eux se dirigent vers des études postsecondaires. Tous les étudiants qui entameront des études postsecondaires ont reçu des bourses d'études.
- Le demi défensif du Rouge et Noir d'Ottawa, Sherrod Baltimore a visité le programme SWAG et a partagé sa propre expérience avec 40 jeunes. Il a raconté comment il a surmonté l'adversité



- Les jeunes du programme SWAG ont participé à une célébration des traditions autochtones et ont fabriqué leurs propres tambours autochtones, tout en en découvrant la culture.
- Les jeunes du programme SWAG ont invité les membres du Service de police d'Ottawa à jouer une partie amicale de basket-ball
- Le CSCC reconnaît l'importance de nos bénévoles qui jouent un rôle essentiel pour tisser les liens qui existent entre le Centre et ses clients. Les bénévoles représentent le mortier qui lie les briques de notre édifice, soutenant la fondation et la raison d'être, année après année.
- Entre avril 2019 et mars 2020, 118 bénévoles ont contribué plus de 4000 heures, dans 28 postes différents, dont 7 nouveaux rôles! Pour la première fois depuis de nombreuses années, des bénévoles apportaient un soutien à toutes les équipes du Centre.
- Chaque année, nous décernons une mention spéciale et nous célébrons ceux et celles qui se sont joints à notre club des 300, un club dont les membres ont partagé plus de 300 heures de leur temps avec nous. Cette année, nous avons reconnu Sheena C. et Frances T.
- L'une de nos bénévoles a atteint un autre jalon important, contribuant plus de 600 heures! Merci Alice Z.

- Certains membres du personnel ont franchi d'importants jalons au CSCC cette année. Trois employés sont avec nous depuis 15 ans, deux employés sont avec nous depuis 10 ans et 6 autres sont avec nous depuis 5 ans.



2019-2020 Statistics



Volunteer Roles	28
NEW Roles	7
Volunteers	118
Hours	+4,000



Nous sommes reconnaissant du soutien financier de



Canada



Rapport financier

FINANCIAL REPORTS | RAPPORTS FINANCIERS

SUMMARY STATEMENT of FINANCIAL POSITION as at MARCH 31, 2020

ÉTAT SOMMAIRE de la SITUATION FINANCIÈRE au 31 MARS 2020

	2020	2019
ASSETS ACTIF		
Cash/Cashable Investment Certificates Encaisse / Certificats de placement garanti remboursables sur demande	\$1,127,487	\$1,366,522
Accounts Receivable Débiteurs	\$287,038	\$212,188
Prepaid Expenses Frais payés d'avance	\$82,097	\$69,704
Current Assets Actif à court terme	\$1,496,622	\$1,648,414
Tangible Capital Assets Immobilisations corporelles	\$6,140,814	\$5,531,338
Security Deposit Dépôt de garantie	\$49,408	\$287,153
	\$7,686,844	\$7,466,905
LIABILITIES PASSIF		
Accounts Payable & Accrued Liabilities Crédoiteurs & frais courus	\$545,266	\$566,256
Deferred Contributions Apports reportés	\$726,439	\$893,786
Due to Champlain LHIN Dû au RLISS de Champlain	\$1,851	\$1,851
Current Liabilities Passif à court terme	\$1,273,556	\$1,461,893
Deferred Contributions related to Tangible Capital Assets Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles 1,438,185 396,085	\$4,662,578	\$4,448,141
	\$5,936,134	\$5,910,034
FUND BALANCES SOLDES des FONDS		
Internally Restricted Donations Dons grevés d'affectations internes	\$59,251	\$59,251
Internally Restricted Contingency Fund Grevé d'affectations internes pour le fonds de prévoyance	\$28,725	\$28,725
Investment in Tangible Capital Assets Investis en immobilisations corporelles	\$1,344,892	\$974,264
Unrestricted Non affecté	\$317,842	\$494,631
	\$7,686,844	\$7,466,905

SUMMARY STATEMENT of OPERATIONS for the YEAR ENDED MARCH 31, 2020

ÉTAT SOMMAIRE des RÉSULTATS pour L'EXERCICE TERMINÉ le 31 MARS 2020

REVENUES PRODUITS		
Grants Subventions	\$7,556,824	\$7,188,241
Amortization of Deferred Contributions related to Tangible Capital Assets Amortissement des subventions reportées	\$50,380	\$54,312
Donations Dons	\$26,615	\$30,751
Administrative Fees Frais administratifs	\$0	\$1,200
Investment Income Revenus de placements	\$11,424	\$13,851
Other Revenues Autres revenus	\$27,406	\$32,649
	\$7,672,649	\$7,321,004
EXPENSES CHARGES		
Amortization of Tangible Capital Assets Amortissement des actifs d'immobilisation	\$50,380	\$54,312
Loss on disposal of Tangible Capital Assets Perte sur cession des actifs d'immobilisation		
Other Programs Autres programmes	\$2,449,307	\$2,109,092
Primary Health Care & ACTT Programmes de santé	\$3,964,251	\$3,846,585
General and Administrative Frais généraux et administratifs	\$1,014,872	\$1,199,773
	\$7,478,810	\$7,209,762
Excess/(Deficiency) of Revenues Over Expenses Excédent/(Insuffisance) des produits sur les charges	\$193,839	\$111,242



Tél./Tlx: 613-237-9331
Téléco./Fax: 613-237-9779
www.bdo.ca

BDO Canada s.r.l./S.E.N.C.R.L./LLP
180 Kent Street
Suite 1700
Ottawa ON K1P 0B6 Canada

Report of the Independent Auditor on the Summary Financial Statements

Rapport de l'auditeur indépendant sur les états financiers résumés

To the members of Carlington Community Health Centre

Aux membres du Centre de santé communautaire Carlington

Opinion

The summary financial statements, which comprise the summary statement of financial position as at March 31, 2020 and the summary statement of operations for the year then ended, and related note, are derived from the audited financial statements of Carlington Community Health Centre (the Centre) for the year ended March 31, 2020.

In our opinion, the accompanying summary financial statements are a fair summary of the audited financial statements, in accordance with the basis described in the note.

Summary Financial Statements

The summary financial statements do not contain all the disclosures required by accounting standards for not-for-profit organizations. Reading the summary financial statements and the auditor's report thereon, therefore, is not a substitute for reading the Centre's audited financial statements and the auditor's report thereon.

The Audited Financial Statements and Our Report Thereon

We expressed an unmodified audit opinion on the audited financial statements in our report dated June 16, 2020.

Management's Responsibility for the Financial Statements

Management is responsible for the preparation of a summary of the audited financial statements in accordance with the criteria disclosed in Note 1.

Auditor's Responsibility

Our responsibility is to express an opinion on whether the summary financial statements are a fair summary of the audited financial statements based on our procedures, which were conducted in accordance with Canadian Auditing Standard (CAS) 810, *Engagements to Report on Summary Financial Statements*.

BDO Canada LLP

Chartered Professional Accountants, Licensed Public Accountants

Ottawa, Ontario
June 16, 2020

Opinion

Les états financiers résumés, qui comprennent l'état de la situation financière résumé au 31 mars 2020 et l'état des résultats résumé pour l'exercice terminé à cette date, ainsi que la note annexée, sont tirés des états financiers audités du Centre de santé communautaire Carlington (le Centre) pour l'exercice terminé le 31 mars 2020.

À notre avis, les états financiers résumés ci-joints constituent un résumé fidèle des états financiers audités, conformément à la base décrite dans la note.

États financiers résumés

Les états financiers résumés ne contiennent pas toutes les informations requises par normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif. La lecture des états financiers résumés et du rapport de l'auditeur sur ceux-ci ne saurait par conséquent se substituer à la lecture des états financiers audités et du rapport de l'auditeur sur ces derniers.

Les états financiers audités et notre rapport sur ces états

Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur les états financiers audités dans notre rapport daté du 16 juin 2020.

Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers résumés

La direction est responsable de la préparation des états financiers résumés conformément à la base décrite dans la note 1.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion indiquant si les états financiers résumés constituent un résumé fidèle des états financiers audités, sur la base des procédures que nous avons mises en oeuvre conformément à la Norme canadienne d'audit (NCA) 810, *Mission visant la délivrance d'un rapport sur des états financiers résumés*.

BDO Canada s.r.l./LLP

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

Ottawa (Ontario)
Le 16 juin 2020

March 31, 2020

31 mars 2020

Note

Note

The summary financial statements are derived from the complete audited financial statements, prepared in accordance with Canadian accounting standards for not-for-profit organizations as at March 31, 2020 and for the year then ended.

Les états financiers résumés sont tirés des états financiers complets audités, qui ont été préparés conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, en date du 31 mars 2020 et pour l'exercice terminé à cette date.

The preparation of these summary financial statements requires management to determine the information that needs to be reflected so that they are consistent in all material respects with, or represent a fair summary of, the audited financial statements.

La préparation de ces états financiers résumés exige la direction de déterminer l'information qui doit être présentée afin qu'ils soient constants, dans tous leurs aspects significatifs avec, ou qu'ils représentent un juste résumé, des états financiers audités.

Management prepared these summary financial statements using the following criteria:

La direction a préparé ces états financiers résumés en utilisant les critères suivants :

- the summary financial statements include the statement of financial position and statement of operations;
- management determined that the statements of changes in fund balances and cash flows do not provide additional useful information and as such, have not included them as part of the summary financial statements;
- information in the summary financial statements agrees with the related information in the complete audited financial statements including comparative information and all major subtotals and totals; and
- in all material respects, the summary financial statements contain the information necessary to avoid distorting or obscuring matters disclosed in the related complete audited financial statements.

- les états financiers résumés comprennent l'état de la situation financière et l'état des résultats;
- la direction a déterminé que les états de l'évolution du solde des fonds et des flux de trésorerie ne donnent pas d'information supplémentaire utile alors, ils ne sont pas inclus dans les états financiers résumés;
- l'information dans les états financiers résumés correspond avec l'information dans les états financiers complets audités, incluant les informations comparatives et tous les sous-totaux et totaux importants; et
- dans tous leurs aspects significatifs, les états financiers résumés contiennent l'information nécessaire pour éviter de fausser ou masquer les éléments divulgués dans les états financiers complets audités.

Carlington Community Health Centre Centre de santé communautaire Carlington Note