

# 2016 | 2017 Rapport annuel



Where Hope Finds a Home.  
Là où l'avenir trouve un chez-soi.

# Lettre de la directrice générale et du président du Conseil d'administration

## Salus Ottawa a connu une année 2016-2017 riche en activités!

*Karen's Place* a ouvert ses portes et loge maintenant 42 personnes, dont beaucoup n'avaient pas eu de véritables foyers depuis des années. Trois cents de nos donateurs ont été conviés à une fête donnée en notre honneur par l'ambassadeur de France et son épouse grâce à des bénévoles communautaires très dévoués. Un groupe d'avocats a mis sur pied un projet de théâtre très amusant dont les profits ont été versés à Salus.

Nous avons tant de nouveaux amis qui apprécient tous nos clients et locataires!

Nous avons participé à des projets innovants afin d'améliorer nos services, comme vous pourrez le constater dans le présent rapport. Nous sommes reconnaissants d'avoir fait l'objet d'un remue-méninges communautaire visant à explorer de nouvelles façons de financer le développement de logements et de services pour les citoyens les plus vulnérables de la ville et à réduire notre liste d'attente de plusieurs années. Nous avons donné des conférences d'un bout à l'autre du pays et à New York traitant de l'esprit d'innovation et de l'efficacité dont Salus fait preuve dans l'aménagement de logements et la prestation de services pour ses clients. Nous avons également organisé 40 visites à *Karen's Place* sur le boulevard Clementine pour des particuliers, des entreprises, des représentants gouvernementaux, des politiciens et des organismes d'Ottawa et d'ailleurs, notamment de la Colombie-Britannique.

Cet hiver, les membres de notre personnel ont entrepris le long et intensif projet de concevoir un modèle logique pour Salus. Ils ont d'abord répertorié les services offerts, puis ils ont élaboré des moyens de mesurer notre efficacité et notre incidence sur la communauté. Nous espérons poursuivre ce travail dans les prochains mois en collaboration avec le conseil d'administration, qui élabore un nouveau plan stratégique pour l'organisme. On aborde souvent la planification stratégique avec un scepticisme de bon aloi (ou peut-être pas), mais le travail que nous avons entrepris a été véritablement productif. Il se traduira par des résultats concrets pour nos clients, puisque leur bien-être et leur expérience chez Salus sont au cœur de nos discussions.

Notre gestionnaire des finances nous a quittés et nous avons accueilli une nouvelle venue pour assumer ce rôle. Un nouveau responsable du programme d'accompagnement communautaire a également fait son entrée chez Salus. Les nouveaux membres du conseil d'administration et des comités du CA apportent un souffle nouveau à l'organisme et constituent un formidable renfort pour la gouvernance de Salus.

Bien que plusieurs premières ont ponctué l'année, nous continuons d'exercer notre leadership au sein de nombreux organismes, coalitions et groupes de travail, comme l'Association du logement sans but lucratif de l'Ontario, l'Alliance pour mettre un terme à l'itinérance, le Groupe d'étude sur les logements supervisés du Conseil consultatif pour le leadership en santé mentale et en lutte contre les dépendances, le projet Excellence par l'amélioration de la qualité et l'Ottawa Mental Health Leadership Table.

Et surtout, notre personnel continue de répondre aux exigences quotidiennes de son travail en aidant les personnes atteintes de maladies mentales graves et persistantes à se rétablir. Salus bénéficie de l'engagement des personnes qui y travaillent depuis des décennies et des nouveaux venus. Les nouveaux et les anciens employés assurent la croissance

dynamique et positive de l'organisme tout en conservant la culture de soins et de dévouement qu'il entretient de longue date envers sa clientèle et ses locataires.

Pour ceux d'entre vous qui nous accompagnent depuis des années, merci d'être la source d'espoir qui sous-tend les résidences et les services que nous offrons.

Pour ceux d'entre vous qui se sont joints à nous cette année, nous vous souhaitons la bienvenue chez Salus! C'est avec enthousiasme que nous continuerons notre œuvre avec votre soutien!

Paul Taylor  
Président, Conseil d'administration



Lisa Ker  
Directrice générale



# Accompagnement communautaire

Le programme d'Accompagnement communautaire célèbre une autre année de réussite sur le plan de la prestation de services et de la réalisation des objectifs des clients et du personnel de Salus. Dans les soins de santé primaires, il est davantage question du « retour à la relation ». Le succès de notre programme repose essentiellement sur l'établissement de relations de confiance entre nous et nos clients, puis avec le cercle de plus en plus large d'aidants naturels et professionnels. Ce « retour à la relation » s'est traduit par l'amélioration de la qualité de vie des clients dans de nombreux domaines.

L'année a débuté avec un nouveau directeur clinique pour soutenir l'équipe anglophone. Debra apporte une nouvelle approche en toxicomanie et possède des compétences particulières en la matière. Ses ateliers internes, animés et pertinents, nous ont insufflé une nouvelle énergie. Ce printemps, tous les accompagnateurs communautaires de la ville se sont réunis dans le cadre d'un symposium sur la recherche et les ressources qui présentait de nouveaux travaux de recherche, dont une nouvelle initiative sur l'évaluation de programmes entreprise en collaboration avec l'Université d'Ottawa. Les 42 locataires de *Karen's Place* sur Clementine participeront à l'étude et les accompagnateurs communautaires effectueront un sondage auprès de la clientèle pour recueillir des données.

**Les groupes de loisirs constituent souvent un premier « tremplin » vers le rétablissement. Pour beaucoup de nos clients, la communauté Salus constitue « un milieu de prédilection » pour gagner en confiance. La participation active à des activités sociales, comme la Journée du Chili du Nouvel An et la Journée festive de fabrication de cadeaux de Noël, qui attire de nombreuses personnes, démontre le renforcement de la communauté.**

**Cette année, les clients qui ont activement aidé le personnel dans le cadre du leadership des pairs méritent une mention particulière!**

Une journée de célébration en l'honneur d'anciens clients a permis à des clients du programme d'accompagnement communautaire de monter sur le podium pour parler de leurs anciens amis chez Salus. Le rôle de modèle à imiter par les pairs constitue la composante idéale de la plupart des programmes de rétablissement, composante pleinement exploitée chez Salus.

Un partenariat interne de longue durée mérite d'être salué cette année. Nous travaillons en collaboration avec nos récréologues et nos agents de développement communautaire. Leur recherche d'idées originales génère toujours de nouvelles occasions et incite de nouveaux clients à se manifester dans le cadre du programme d'accompagnement communautaire. L'éventail d'activités en santé et en conditionnement physique, le club de cinéma, la méditation, l'Envirogroupe attirent un d'une forte participation de la clientèle du programme d'accompagnement communautaire.

En plus du succès constant des groupes actuels, Salus a lancé le jumelage entre pairs. Cette initiative permet aux clients ayant des intérêts communs de se rencontrer. Ce type de soutien entre pairs est un complément apprécié qui sera davantage exploité au cours de l'année à venir. Les Rencontres Salus peuvent prendre la forme de rendez-vous pour dîner, de regroupement pour tricoter, d'accompagnement en autobus, de rencontres des familles des uns et des autres et d'excursions au marché. Ce sont tous des moments de vie communautaire saine passés ensemble. On entend de plus en plus dire que les aidants naturels répondent aux besoins des clients et nous croyons que nous pouvons exploiter ce filon davantage.



Enfin, le personnel du programme d'accompagnement communautaire de Salus travaille en collaboration avec de nombreux clients à l'étape importante de la fin des services. Les accompagnateurs communautaires ont reçu une formation en techniques de détachement et des conseils pour aider les clients à opter pour de nouveaux soutiens qui peuvent mieux répondre à leurs besoins. Ils adoptent un nouveau rôle de gestion de la transition pour aider les clients dans ce processus. Les services sont offerts dans une approche globale et compatissante avec le cercle élargi des relations de soins en considérant ensemble l'année à venir.



# Salus, un propriétaire collaborateur

Le dictionnaire Merriam-Webster définit le terme « propriétaire » comme suit : personne qui possède un bien immobilier (comme un terrain, des maisons ou des appartements) loué à bail ou non à une autre personne.



Même si, par définition, Salus Ottawa est un propriétaire qui loue des logements à plus de 200 personnes, son rôle de propriétaire collaborateur fait que ses logements deviennent des « logements de choix » pour les personnes atteintes d'une maladie mentale grave et persistante. En tant que propriétaire, Salus se sert d'un cadre de rétablissement pour établir et entretenir des relations de travail avec ses locataires, notamment en matière de sécurité incendie, de sécurité des locataires et de la santé et sécurité, afin d'assurer la stabilité des locataires et des milieux de vie. Plutôt que de résoudre les problèmes avec les locataires uniquement selon la Loi sur les locations résidentielles, Salus, en tant que propriétaire collaborateur, aborde avec ces derniers et leurs prestataires de services de soutien les problèmes qui se posent et aide les locataires à s'acquitter de leurs responsabilités. Ce n'est que lorsque ces stratégies de prévention ont échoué ou que le risque pour le locataire ou d'autres personnes est trop grand que le bail est résilié. Notre faible taux de roulement et d'éviction démontre le soutien que Salus apporte à ses locataires.

« C'est agréable d'avoir un propriétaire compréhensif qui offre plus qu'un simple endroit pour vivre. »

UN LOCATAIRE  
DE SALUS

## LOGEMENT

# Statistiques sur les logements de Salus

Salus est propriétaire exploitant d'un parc immobilier de quatorze immeubles constitué d'une maison unifamiliale et d'immeubles pouvant contenir jusqu'à 42 appartements. Nous offrons des logements à prix abordable à des personnes souffrant d'une maladie mentale.

**214**

Nombre de logements dans les propriétés de Salus

**15**

chambres

Milieu de vie communautaire

**2**

Units

Appartements de répit

**19**

chambres

Transition

**177**

Appartements

**1**

Maison unifamiliale (maison de 5 chambres)

Logements en partenariat : 107 logements abordables

Ville d'Ottawa :

- 2 suppléments au loyer
- 25 allocations de loyer

Centretown Citizens Ottawa Corporation (CCOC) :

- 12 ententes de renvoi direct

Société de logements communautaires d'Ottawa :

- 52 ententes de renvoi direct
- 5 contrats de sous-location

Coop Voisins :

- 1 contrat de sous-location

# Karen's Place on Clementine

En octobre 2016, Ottawa Salus a ouvert son plus récent établissement de logements supervisés, soit *Karen's Place* sur le boulevard Clementine. Quarante-deux locataires y ont emménagé sur une période de quatre mois. Ils se sont installés dans leur nouveau logement et se sont créé une communauté tout en se familiarisant avec le design de cet immeuble unique. *Karen's Place* du boulevard Clementine a été conçue et bâtie selon la norme de la maison passive. La maison passive est la première norme mondiale en matière de conception et de construction écoénergétique. Elle fixe des objectifs très ambitieux en matière de performance énergétique. Elle augmente considérablement la qualité de l'air intérieur et, de ce fait, le confort et la santé des occupants, diminuant ainsi les risques de maladies et améliorant la productivité et le bien-être. Tout au long de la construction de *Karen's Place*, Salus a utilisé les matériaux les plus écologiques

et les systèmes les plus écoénergétiques possible. L'immeuble nécessite peu de chauffage. La chaleur est retenue à l'intérieur grâce à un niveau très élevé d'isolation, des fenêtres et des portes à haute efficacité énergétique et un très faible taux de fuites d'air. Les fenêtres à haut rendement munies de ferrures oscillo-battantes, les toiles solaires intérieures, les appareils et les lampes écoénergétiques, les dispositifs d'économie d'eau, les dispositifs d'atténuation sonore et d'accessibilité, concourent pour favoriser un environnement de vie abordable et confortable pour les occupants pendant des années.





# Programme de réadaptation Fisher – Le trajet de Fisher



Le programme Fisher offre un milieu de vie et d'apprentissage permettant aux participants de poursuivre leurs objectifs de rétablissement dans une grande résidence moderne. Il s'agit d'un programme à participation volontaire d'une durée maximale de 12 mois. Quinze résidents en chambres individuelles sont pris en charge 24 heures sur 24 par une équipe interdisciplinaire composée d'un agent en réadaptation, d'un travailleur social, d'une ergothérapeute, d'une psycho-éducatrice, d'un récréologue et d'une gestionnaire de programme. >>

Le programme comporte trois phases :

## Phase de bienvenue (les 2 à 3 premiers jours)

Le participant au programme est invité à signer un formulaire de consentement pour transmettre des formulaires et fournir des informations sur sa source de revenus, son réseau social et son soutien. Il reçoit les directives détaillées du programme et on lui présente les membres du personnel et les autres participants au programme.

## Phase d'établissement (1-2 mois)

Le participant au programme est présenté à son principal intervenant. Il se réunira avec lui chaque semaine pour travailler sur ses objectifs de rétablissement. Au cours de cette phase, le participant et le principal intervenant examineront de nombreux aspects, notamment les points forts, les intérêts, le style d'apprentissage, la santé générale et la volonté du participant à s'engager dans son processus de rétablissement.

On s'informerait également du degré de satisfaction du participant face à la vie. On lui demanderait de répondre aux questionnaires des échelles psychologiques qui évaluent l'estime de soi, l'efficacité personnelle et l'espoir.

On demanderait au participant de remplir à nouveau les questionnaires des échelles psychologiques à la fin du programme, ainsi qu'un questionnaire sur la qualité de vie afin d'aider l'équipe à évaluer l'incidence du programme Fisher et à y apporter des modifications et des améliorations.

## Phase au cours de laquelle le participant se retrouve les manches (2 à 12 mois)

Les plans de rétablissement, l'essentiel du programme et le guide pour atteindre ses objectifs personnels sont présentés au participant. Les plans de rétablissement tracent la route du participant sous divers aspects, notamment le logement, la profession, l'éducation, la santé physique, la santé mentale, la toxicomanie, la famille, les amis, les finances, les questions juridiques, la vie sociale, les loisirs, la spiritualité et la sexualité.

Les participants suivent un programme comportant trois modules qui offrent une formation et un apprentissage de compétences visant à aider les participants à établir et à atteindre leurs objectifs. Les modules sont structurés de manière à favoriser l'accroissement de l'indépendance et de l'autonomie des

participants au fur et à mesure qu'ils les terminent.

Vers la fin du deuxième module, le participant peut choisir de rester dans l'un des appartements d'apprentissage de Salus pendant une période maximale de deux semaines. Les appartements sont situés dans l'immeuble Rosemount et sont essentiellement réservés à l'usage du programme Fisher. Le séjour offre la possibilité de mettre en pratique les aptitudes à la vie autonome acquises par le participant avant qu'il obtienne son diplôme et met en lumière les points à travailler davantage.

## Obtention du diplôme (9 à 12 mois)

Une fois le programme terminé, l'intervenant principal de chaque participant effectue un suivi auprès de lui pendant un maximum de trois mois. Ce service est conçu pour aider les participants à réintégrer la société et assurer leur réussite dans leur prochain cadre de vie. Les participants sont également invités à la cérémonie de remise de diplômes du programme Fisher au cours de laquelle leurs réalisations sont reconnues et célébrées avec le personnel de Salus, les membres de leur famille, leurs amis et les partenaires communautaires.

Nombre de clients dirigés

57

Nombre de participants

31

Nombre de diplômés

11

# Le Fonds Irène Despard

Le Fonds Irène Despard a été créé en 1989 à la mémoire d'Irène Despard, un des membres fondateurs de Salus Ottawa. Le fonds est alimenté par les collectes de fonds de Salus. Il a pour objectif de financer l'éducation et les activités de loisirs.

**En 2016-2017, le fonds a accordé 101 subventions totalisant 18 870,75 \$.**

Sept subventions totalisant 1 077,46 \$ ont été accordées pour l'éducation et 94 subventions totalisant 17 793,29 \$ pour des activités de loisirs.

À titre d'exemple, mentionnons que des subventions pour l'éducation ont été octroyées dans le cadre d'un certificat de production de musique numérique au Collège Algonquin, d'un cours de technicien en informatique, d'un cours sur la suite Microsoft Office, d'une inscription à l'école secondaire pour adultes et de cours au Collège Algonquin.

Des subventions pour des activités de loisirs ont été octroyées, entre autres, pour un abonnement à des cours de conditionnement physique, un cours de guitare, un ordinateur, un vélo, une inscription à Weight Watchers, des outils de jardinage, des cours d'art, une inscription à une ligue de billard, un cours de toilettage pour chien, des séances de TCC, une caméra, un cours de yoga, Adobe Photoshop, un cours de sculpture et un tuteur de langage ASL.

# Le Groupe de coureurs de Salus est en mouvement!

## Un projet Excellence par l'amélioration de la qualité (E-QIP).

Le Groupe de coureurs de Salus a été créé en mai 2012 et plus de 50 coureurs y participent. Chaque année, une nouvelle cohorte de coureurs se joignent au groupe de base pour s'entraîner au moins deux jours par semaine. Les coureurs s'entraînent pour des courses de 5 km organisées dans la région d'Ottawa et la plupart ont pour objectif de terminer au moins une course de 5 km par saison. Certains membres ont terminé de nombreuses courses de 5 km. Quelques-uns ont terminé des courses de 10 km voire même des demi-marathons. Très impressionnant!

Cette année, l'équipe de loisirs et de mieux-être a présenté une demande pour le groupe de coureurs de Salus au projet Excellence par l'amélioration de la qualité (E-QIP). Le projet, un partenariat entre Dépendances et santé mentale Ontario, de l'ACSM, division de l'Ontario et de Qualité des services de santé Ontario. E-QIP vise à promouvoir une culture d'amélioration de la qualité pour aider les prestataires communautaires de services de santé mentale et de toxicomanie de l'Ontario à rehausser leurs soins.

En septembre 2016, Salus a été sélectionné pour l'octroi d'une subvention de projet. L'objectif principal du projet du Groupe de coureurs consistait à accroître la participation et le mentorat par les pairs. L'équipe de Salus a été orientée pour concevoir le projet E-QIP grâce à une formation, un encadrement et un soutien en amélioration de la qualité. Le projet du Groupe de course à pied était unique en Ontario, car il était axé sur l'expérience client dans sa phase de découverte.

La première phase du projet a porté sur l'expérience du client. L'équipe était consciente au début du projet que malgré les données empiriques disponibles sur les avantages positifs et à cause des défis posés au groupe de coureurs, des données plus actuelles étaient requises pour étayer ces données.

Nombre d'activités  
offertes par semaine

9

Activités mensuelles  
et sorties en groupe

29

huit participants

100%

des participants ont  
terminé un 5 km

Afin de définir l'expérience client du groupe de coureurs, l'équipe a organisé un groupe de discussion et s'est servie des outils et des évaluations d'E-QIP, comme la schématisation de processus et la conception fondée sur l'expérience. Le groupe de discussion était ouvert à toute personne ayant été ou étant un coureur chez Salus. L'objectif consistait à

comprendre l'expérience des coureurs et à chercher les moyens d'améliorer l'expérience.

Le groupe de discussion a cerné certains des avantages et des défis du groupe de coureurs. Puisque l'objectif du projet consistait à accroître la participation, l'équipe s'est intéressée en priorité aux facteurs qui ont amené certaines personnes à quitter le groupe. Elle s'est servie des outils appris pendant la formation d'E-QIP pour guider le groupe de discussion dans la formulation de propositions de changements à apporter pour améliorer la qualité des services offerts et l'expérience client.

Les membres de l'équipe de Salus participant au projet E-QIP ont mis en œuvre quelques-unes des propositions de changement pour le groupe de 2017 afin d'améliorer l'expérience client et la participation. Le nouveau groupe s'est mis en marche et se prépare pour la première course de la saison. Restez à l'affût d'une mise à jour sur ce projet passionnant qui progresse vers l'étape suivante!

# 752

Nombre total de participants aux activités  
récréatives et mensuelles  
de Salus pour l'année



# Développement communautaire et Programme de logements sociaux avec soutien (LSS)

L'année 2016 a été palpitante pour le Programme de logements sociaux avec soutien ou le Programme LSS puisqu'un nouvel immeuble de Société de logements communautaires d'Ottawa (SLCO), situé au 125, rue McLeod, s'ajoute à son parc immobilier. Notre équipe est fière de collaborer avec deux développeurs communautaires, d'autres employés de la SLCO, les membres de l'équipe des services d'approche psychiatrique du Centre de santé mentale Royal Ottawa et d'autres ressources de la région pour sensibiliser la collectivité.

Cette année, le Programme LSS assure un meilleur soutien en offrant des heures d'ouverture hebdomadaires sans rendez-vous sur ses quatre sites. Compte tenu des services sans rendez-vous, l'équipe du Programme LSS espère avoir la possibilité de s'agrandir puisque le nombre de clients dirigés continue d'augmenter.

Au cours de la dernière année, les équipes du Programme de développement communautaire et du Programme de réadaptation en établissement ont fourni des services à 215 clients. Ce même personnel a offert plus de 3 400 heures d'activités de groupe.

Salus Ottawa compte au sein de ces deux équipes très importantes deux travailleurs en réadaptation dans les résidences Cooper et Crichton et neuf agents de développement communautaire dans neuf centres de ressources.

Les deux programmes déploient de grands efforts pour rompre l'isolement de nos clients, développer leurs compétences et les aider à créer leur propre réseau d'amis et de voisins. En plus de ces activités de groupe, les équipes ont réalisé près de 4 000 interventions individuelles.

Salus offre une pléiade de programmes à sa clientèle : des groupes de méditation et de méditation axée sur la pleine conscience, des groupes de discussion, des chiens utilisés à des fins thérapeutiques, des activités artistiques portes ouvertes, des groupes d'aide aux personnes atteintes de troubles mentaux, et une multitude d'autres programmes, trop nombreux pour être tous mentionnés. Et tous ces programmes sont adaptés à chacun des immeubles où ils sont offerts. Par exemple, dans son plus récent immeuble de *Karen's Place* sur le boulevard Clémentine, Salus a démarré un projet pilote de vélo-cargo. Les clients pourront emprunter un vélo-cargo pour faire des courses, visiter leur collectivité ou se rendre à leurs rendez-vous, tout en profitant des effets du vélo sur la santé. Cette initiative a été lancée en partenariat avec la Healthy Transport Coalition et le programme Right-Bike à Causeway. Il s'agit d'une excellente façon de combiner l'indépendance avec une activité saine!



Le bulletin des locataires de Salus, *The Insider/EntreNous*, se porte très bien depuis 10 ans. Il s'agit d'un projet fidèlement maintenu par les développeurs communautaires de Salus. *L'Insider/EntreNous* présente des nouvelles, des critiques de livres, des articles d'information, des horaires d'activités et plus encore. Les auteurs d'articles sont des clients, des locataires et des employés.

Les équipes de développement communautaire et de réadaptation en établissement ont connu une année chargée. Ils poursuivent toujours leurs efforts, véritable témoignage de leur énergie et de leur dévouement.

Haiku and outings  
 Many cool places to see  
 In recovery  
 Connect to others  
 Looking at ourselves, growing  
 Finding our own home

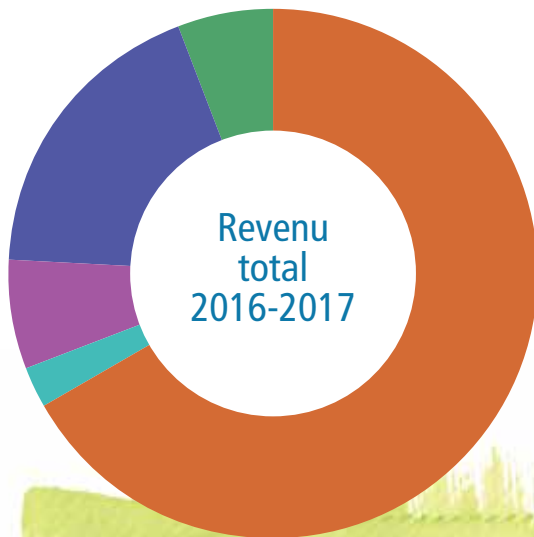


## Grove TRHP

Le programme de réadaptation transitionnelle Grove offre un environnement de soutien pour aider la clientèle à se rétablir et à travailler pour atteindre leurs objectifs personnels de rétablissement. La voie du rétablissement est personnelle. Chaque client arrive en résidence avec ses propres intérêts et le programme prend un sens différent pour chacun d'entre eux.

Cette année, le groupe a été initié au haïku, une forme traditionnelle de courts poèmes japonais. Certains de nos clients les ont incorporés dans leur parcours de rétablissement personnel.

## Rapport financier pour 2016-2017



|   |             |
|---|-------------|
| <span style="color: #C85130;">■</span> RLISS Champlain                                    | 63%         |
| <span style="color: #00A09A;">■</span> Ministère de la santé et des soins de longue durée | 3%          |
| <span style="color: #804080;">■</span> Ville d'Ottawa                                     | 11%         |
| <span style="color: #4040A0;">■</span> Revenus de location                                | 19%         |
| <span style="color: #40A040;">■</span> Revenus reportés et autres                         | 4%          |
| <b>Total</b>  | <b>100%</b> |