Service Coordination for People with Developmental Disabilities

Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

Rapport annuel 2016 – 2017

Réaliser notre vision

Table des matières

À propos de Coordination des services..... p.4
Votre carte routière vers les services..... p.6
Message du président du Conseil d'administration..... p.8
Message de la directrice générale..... p.10
Orientation stratégique de 5 ans..... p.12
Histoires à succès..... p.13
Les éléments de notre vision..... p.14
SCS en chiffres..... p.16
Groupe de sensibilisation à la transition..... p.18
Mises à jour des départements..... p.19
Principaux projets à SCS..... p.22
Conseil d'administration..... p.24
Comités du Conseil d'administration..... p.25
Survol financier..... p.28
Rétroaction à propos de SCS..... p.29
Initiatives sociales..... p.30

Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS)

Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS) est un organisme à but non lucratif qui aide les personnes et leurs familles à planifier et trouver des ressources communautaires. Dans la dernière année, nous avons servi 3 500 enfants et adultes ayant une déficience intellectuelle et enfants ayant un trouble du spectre autistique. Certains services sont également offerts dans la région de l'Est.

SCS est financé par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et le ministère des Services sociaux et communautaires.

Notre mission

SCS aide les personnes de tout âge ayant une déficience intellectuelle, ainsi que leurs familles, à prendre contact avec les ressources communautaires qui répondent à leurs besoins particuliers.

Notre vision

SCS est une organisation innovatrice et axée sur la connaissance, reconnue commme un chef de file pour son travail avec la communauté visant à offrir des services de qualité supérieure aux personnes ayant une déficience intellectuelle de notre région.

L'intercession
Nous croyons à la défense des droits des individus que nous desservons et au développement de services dans notre communauté.

Les choix
Nous croyons au droit à l'autodétermination des individus pour une qualité de vie qui respecte leurs choix et préférences.

La diversité culturelle
Nous croyons au respect et à la sensibilité des besoins et de la diversité culturelle présente dans notre communauté.

La prise en charge
Nous croyons au potentiel des individus afin qu'ils puissent atteindre leurs objectifs tout en favorisant la contribution des membres de leur famille et de leurs réseaux de support.

L'équité
Nous croyons à un accès équitable aux mécanismes de soutien et aux services dans notre communauté.

Le volet linguistique
Nous croyons à fournir des mécanismes de support et de services dans les deux langues officielles.

Le partenariat
Nous croyons à la collaboration avec les individus, les membres de leur famille et la communauté afin de développer des partenariats qui nous permettront d'atteindre notre vision.

La reconnaissance
Nous croyons à la reconnaissance de la contribution exceptionnelle de nos employés et de nos bénévoles qui dirigent, planifient et offrent l'accès à l'information et aux ressources de notre communauté.

La confiance
Nous croyons à la confiance fondée sur l'honnêteté, le respect et la confidentialité.

Votre carte routière vers les services

ACM CCM

GESTION DE CAS

SCS offre des services de gestion de cas aux adultes ayant une déficience intellectuelle ainsi qu'aux enfants ayant une déficience intellectuelle et/ou l'autisme.

GESTION DE CAS POUR ENFANTS

CCM

Disponible à Ottawa

ADMISSIBILITÉ :

- Résident de la ville d'Ottawa
- Diagnostic de déficience intellectuelle et/ou d'autisme
- Appuyé par une évaluation psychologique

GESTION DE CAS POUR ADULTES

ACM

Disponible à Ottawa

ADMISSIBILITÉ :

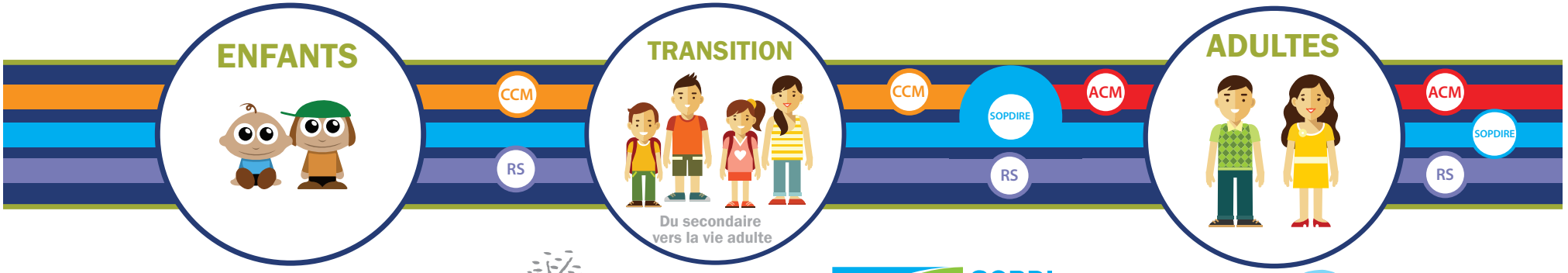
- Référé par SOPDIRE

CCM ACM

PRINCIPALES FONCTIONS DE LA GESTION DE CAS:

- Aider les gens à accéder à des services comme les soutiens à l'emploi et les programmes de relève;
- Fournir de l'information sur les ressources communautaires, par exemple les camps et les programmes de loisirs;
- Aider les personnes, les familles et les jeunes à créer un plan de soutien individuel;
- Coordonner le plan de soutien avec la famille, les fournisseurs de services et les ressources communautaires.

Visitez **scsottawa.on.ca/nos-services** pour en savoir plus



RS

Respiteservices.com fait partie d'un site Web provincial sécuritaire qui aide les familles à être jumelés avec des travailleurs en besoins spéciaux offrant des services de répit.

Visitez **respiteservices.com** pour en savoir plus

respiteservices.com

Disponible à Ottawa

RS

ADMISSIBILITÉ :

- Compléter l'inscription et recevoir l'approbation
- Trouver et embaucher un travailleur en besoins spéciaux

SOPDI

Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

Votre point d'accès pour les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle

Région de l'Est

SOPDIRE

ADMISSIBILITÉ :

- Être âgé de 16 ans ou plus et résider en Ontario
- Avoir une déficience intellectuelle
- Avoir besoin d'un service ou du soutien financé par le MSSC à l'âge de 18 ans

SOPDIRE

Pour être admissible aux services offerts dans le cadre du système de services aux adultes ayant une déficience intellectuelle, vous devez avoir été évalué par Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE). Vous devez être référé par SOPDIRE afin d'accéder aux services de gestion de cas pour adultes à SCS.

SOPDIRE

LES ÉTAPES AVEC SOPDIRE

SOPDIRE est votre point d'accès pour les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère des Services sociaux et communautaires

1 APPEL INITIAL → 2 APPLICATION → 3 RÉFÉRENCES →

4 ACCÈS AUX SERVICES

- Directement disponibles → Si non disponibles → Ajout à la liste d'attente
  - Services résidentiels
  - Participation communautaire
  - Répit

SOPDIRE est informé par une agence qu'une nouvelle place est disponible pour un service →

5 JUMELAGE & LIAISON

Visitez **sopdi.ca** pour en savoir plus

Message du président du Conseil d'administration

Au nom du Conseil d'administration, c'est avec grand plaisir que je vous présente le Rapport annuel 2016 - 2017 de Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS).

Ce fut pour moi un réel honneur d'agir à titre de président du Conseil d'administration de Coordination des services pendant trois ans. Je suis incroyablement fier de toutes nos réalisations; ensemble, nous avons aidé des personnes de tous âges ayant une déficience intellectuelle et leur famille à obtenir les services dont elles ont besoin dans leur collectivité.

En 2016 - 2017, nous avons accueilli trois nouveaux membres dans notre Conseil d'administration : Elizabeth Murphy-Walsh, Gregory Stevens et Christopher White (démissionné en février 2017). Ils apportent beaucoup d'expérience et un ensemble diversifié de compétences et contribuent à faire progresser la mission et la vision de SCS. Vous trouverez la liste complète des membres de notre Conseil d'administration et de nos comités dans le présent rapport.

Nous avons accompli d'excellents progrès dans la mise en œuvre de notre orientation stratégique de cinq ans afin de déterminer les domaines où le Conseil d'administration souhaite établir l'ordre de priorité des ressources afin de faire progresser la mission et la vision de SCS. Je vous invite à lire la lettre de la directrice générale Anna Lacelle dans le présent rapport pour connaître d'autres détails concernant ce progrès.

Le Conseil d'administration a également cherché comment SCS pourrait établir et renforcer des relations avec des représentants du gouvernement. Nous croyons que l'établissement de relations avec les bons décideurs gouvernementaux nous permettra d'obtenir des connaissances et des perspectives nouvelles afin de mieux servir nos clients.

Je prendrai ma retraite lors de l'assemblée générale annuelle (AGA) le 22 juin, lorsqu'André Dulude, vice-président du Conseil d'administration, deviendra président, en supposant qu'il est élu lors de l'AGA. André possède plus de 16 ans d'expérience au niveau de la haute direction, tant dans la fonction publique fédérale que dans le secteur universitaire, ayant exercé une variété de rôles stimulants, avec un mélange d'expérience en matière de politiques, de gestion de programmes et de communications.

J'aimerais remercier l'ensemble du personnel et de la direction de SCS pour leur dévouement, leur engagement et leur bienveillance constants envers les personnes et les familles auxquelles ils offrent des services. La directrice générale Anna Lacelle offre une direction solide, réfléchie et positive à SCS.

J'aimerais remercier spécialement le Conseil d'administration pour son appui et ses encouragements. J'ai pleinement confiance qu'il continuera à se pencher sur les nouveaux défis à venir.

- Adrian Foster, président

Message de la directrice générale

Nous réalisons notre vision. En 2016 - 2017, Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle a fait progresser son plan visant à mettre en pratique les orientations stratégiques du Conseil d'administration. Coordination des services a été en mesure de montrer la voie dans la stratégie d'innovation et de veiller à ce que toutes ses activités permettent d'augmenter les services et les soutiens pour les personnes qui les reçoivent.

Afin d'améliorer nos services aux personnes, nous avons lancé deux examens. Le premier examen portait sur l'analyse du rôle de Coordination des services dans le comité de réponse urgente du système de services aux adultes ayant une déficience intellectuelle et l'organisation du travail accompli par les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE). Le deuxième examen portait sur une étude sur la promotion de la marque et la perception visant à établir des points de référence afin d'élaborer notre stratégie de communication. En plus de ces examens, nous avons terminé la mise en œuvre d'un cadre de responsabilisation fondé sur les résultats, un outil pour mesurer l'incidence de notre travail. Enfin, nous avons travaillé en étroite collaboration avec notre comité consultatif clé de réseautage qui nous a conseillés sur ce que nous faisons. Nous ne serions pas en mesure d'accomplir notre travail sans nos employés dévoués qui font un travail incroyable pour étendre notre portée tout en renforçant nos programmes et nos services.

Le portefeuille des communications est important pour nous, parce que nous voulons que les autres organismes, les personnes auxquelles nous offrons des soutiens et le reste de la collectivité comprennent le rôle que nous jouons dans le cadre des systèmes de services aux adultes et aux enfants. Pour nous aider à accomplir ce travail, nous avons embauché un agent des communications pour transmettre nos messages et augmenter notre présence dans les médias sociaux. Grâce aux conseils du comité consultatif clé de réseautage, il a établi une feuille de route visuelle qui explique le fonctionnement de Coordination des services.

Coordination des services accroît sa présence provinciale. Nous sommes membres d'organismes provinciaux et régionaux et nous avons dirigé le lancement du groupe provincial de gestion de cas. À la fin de 2016, un groupe de fournisseurs de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle offrant des services de gestion de cas, financés par le ministère des Services sociaux et communautaires, a formé le groupe provincial de gestion de cas. Ce groupe provincial collabore à tout changement envisagé concernant les services de gestion de cas.

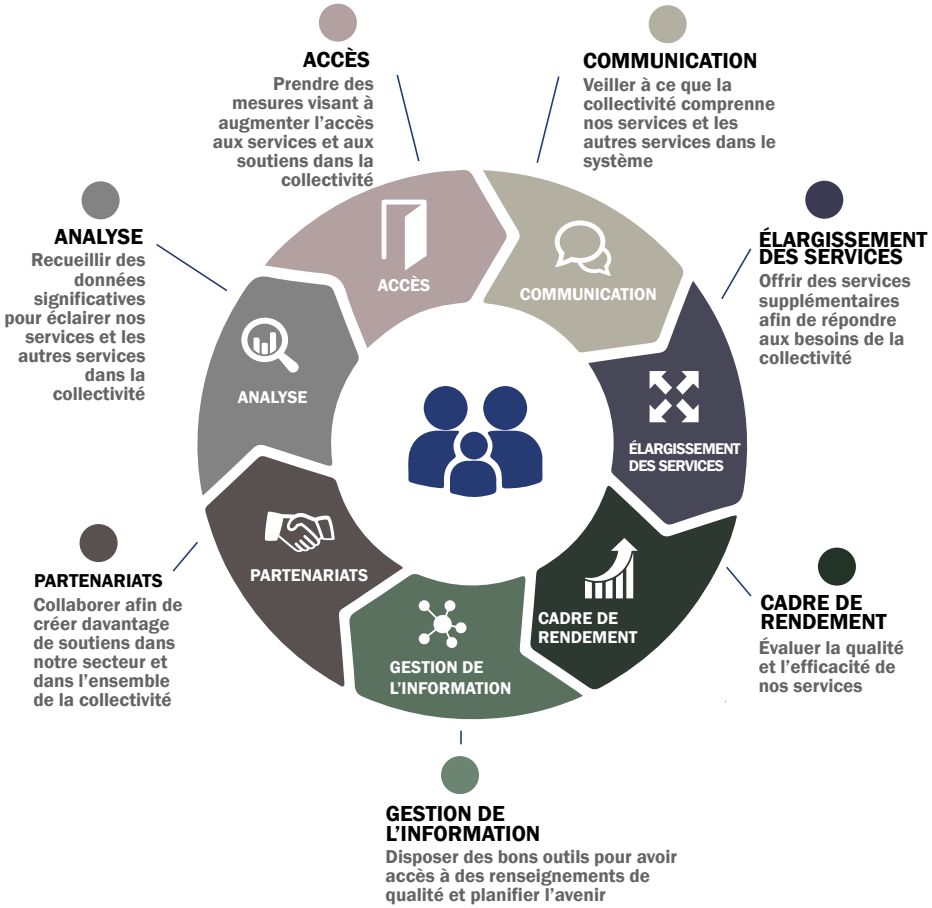
Nous avons apporté quelques changements structurels au sein de notre organisation et avons établi un secteur fonctionnel des soutiens et des services pour réunir nos services de gestion de cas et Respiteservices.com. Ce changement nous a donné la flexibilité nécessaire pour embaucher une directrice du développement des capacités qui est responsable des opérations et de la simplification des projets.

Enfin, je souhaite exprimer ma gratitude envers le Conseil d'administration pour son engagement et sa rigueur dans l'exercice de ses responsabilités bénévoles. Étant donné les connaissances et les compétences de chacun des membres, nous sommes très heureux qu'ils aient choisi de donner leur temps et leur énergie à Coordination des services. Je souhaite exprimer des remerciements particuliers à notre président, Adrian Foster, qui prendra sa retraite lors de notre assemblée générale annuelle le 22 juin, après trois ans comme président du Conseil d'administration.

- Anna Lacelle, directrice générale

Aperçu de notre orientation stratégique de 5 ans

Améliorer votre accès aux services et soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle dans votre collectivité



Visitez notre site Web scsottawa.on.ca pour en savoir plus sur notre orientation stratégique de 5 ans

Histoires à succès

Voici George, un participant en Gestion de cas à Coordination des services

Karen comprend les enjeux et la détermination qui viennent avec un enfant lourdement handicapé. Elle et George, son fils de 18 ans, ont fait face à plus d'incertitude que la moyenne. Ils ont vécu pendant 21 mois dans un hôtel, suite à un divorce, en attendant d'obtenir un logement à prix modique de la ville d'Ottawa. Karen et George ont maintenant trouvé un soutien et une stabilité.

«Je suis moi-même, et je suis George », dit Karen. « Je dois le défendre.»

…

(Continuez de lire cette histoire sur scsottawa.on.ca)

Voici Tomas, un participant en Gestion de cas à Coordination des services

« Cuisiner n'est pas difficile. Cuisiner c'est facile. »

Tomas travaille dans la cuisine d'un restaurant italien. Il s'occupe de la vaisselle et aide à la cuisine, avec six autres employés de la cuisine. « Ce n'est pas un problème », dit-il. Le Bistro est proche de chez lui, donc Tomas peut marcher, pendre le bus ou le vélo pour se rendre au travail.

Tomas travaille au restaurant du lundi au samedi et trouve encore le temps de jouer pour l'équipe de hockey intérieur des Olympiques spéciaux à l'école secondaire Canterbury. Son gestionnaire de cas à Coordination des services a suggéré l'équipe des Olympiques spéciaux quand elle a appris que Tomas a joué au hockey sur glace et au soccer en Slovaquie.

…

(Continuez de lire cette histoire sur scsottawa.on.ca)

Les éléments de notre vision

Voici les éléments de notre vision avec des exemples de leur mise en application

Centré sur les personnes

Nous offrons des services aux enfants ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme ainsi qu'aux adultes ayant une déficience intellectuelle, leur famille et les personnes qui agissent en leur nom.

- SCS appuie ses participants en utilisant une approche axée sur la personne et en coordonnant le plan avec des fournisseurs de services et des ressources communautaires.

Travailler en collaboration avec notre collectivité

Établir des relations de coopération avec les familles, les groupes et les partenaires communautaires pour atteindre des objectifs précis.

- SCS organise une conférence annuelle et des séances d'information en collaboration avec des partenaires dans la collectivité pour offrir des ressources et des renseignements aux familles.

Direction

Inspirer les autres à établir des relations qui favorisent l'inclusion et l'autonomie.

- SCS participe activement à des comités qui jouent un rôle important dans la planification et la coordination des services.

Services de haute qualité

Améliorer les processus opérationnels, établir des mesures de rendement fiables et mesurer la satisfaction de la clientèle.

- SCS a mis en place des outils de rétroaction offerts à tout le monde qui souhaite faire part de son expérience. Ces renseignements nous aident à offrir des services de haute qualité.

Notre région

Comprendre et valider les besoins de chaque région à laquelle nous offrons des services.

- SCS a déterminé qu'il était nécessaire d'étendre les services de Respiteservices.com aux régions à l'extérieur d'Ottawa.

Innovation

Élaborer et utiliser de nouvelles méthodes et idées ou de nouveaux produits.

- SCS a lancé un portail en ligne pour faciliter les transactions financières de ses clients.

Fondé sur les connaissances

Se fier aux connaissances, aux preuves et aux pratiques exemplaires.

- SCS suit l'évolution des progrès de ses clients dans un système central pour éclairer les décisions et le travail des employés.

SCS en chiffres

4 887 SERVICES LIVRÉS

SCS a livré 4 887 services à ses participants en 2016 - 2017, ce qui inclut les services de gestion de cas pour adultes et enfants, les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (DSOER), et les services résidentiels et communautaires.

3 565 PERSONNES SERVIES

SCS a servi un total de 3 565 personnes en 2016 - 2017, ce qui inclut les services de gestion de cas pour adultes et enfants, les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (DSOER), et les services résidentiels et communautaires.

69 EMPLOYÉS

SCS avait un total de 69 employés en 2016 - 2017, ce qui inclut les services de gestion de cas pour adultes et enfants, les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (DSOER), les services résidentiels et communautaires et l'administration.

59 COMMENTAIRES REÇUS

SCS a reçu un total de 59 commentaires de ses clients en 2016 - 2017. Parmi ces commentaires, il y avait 45 éloges, 7 plaintes, 5 préoccupations et 2 suggestions.

NOMBRE DE SERVICES LIVRÉS PAR GESTION DE CAS POUR ENFANTS

1 476

NOMBRE DE SERVICES LIVRÉS PAR GESTION DE CAS POUR ADULTES

1 173

NOMBRE DE PERSONNES SERVIES ET SERVICES LIVRÉS PAR LES SERVICES DE L'ONTARIO POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE DE LA RÉGION DE L'EST

363 personnes servies
773 évaluations complétées
243 nouvelles demandes
1 abandon

NOMBRE DE TRAVAILLEURS ET FAMILLES INSCRITS À RESPITESERVICES.COM

199 travailleurs inscrits à Ottawa
96 nouveaux travailleurs en besoins spéciaux
1 620 familles inscrite à Ottawa
237 nouvelles familles inscrites

Groupe de sensibilisation à la transition

Le groupe de sensibilisation à la transition vise à stimuler la participation communautaire, à inspirer de nouvelles possibilités et à faire mieux connaître les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle en phase de transition dans notre collectivité. Notre but est d'aider les personnes et les familles à acquérir les connaissances et les outils nécessaires et à leur faire connaître les ressources offertes dans la région d'Ottawa.

En 2016 - 2017, le groupe a continué d'organiser des séances d'information en soirée pour les personnes âgées de 16 à 21 ans, ainsi que pour les adultes en période de transition. Beaucoup de personnes ont participé à ces séances d'information.

Le groupe a organisé la *4e conférence annuelle Coming Together*. Sous le thème *Raising Awareness: Healthy Boundaries and Safeguards*, les familles ont reçu des renseignements et des outils très utiles pour traiter des questions liées à la sécurité, à la sensibilisation et aux limites dans l'ensemble des relations personnelles et professionnelles avec leur jeune en phase de transition (14 à 25 ans) ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

En plus d'un discours-programme de l'Ottawa-Carleton District School Board, les participants ont eu l'occasion de participer à deux des cinq ateliers offerts, de rencontrer des fournisseurs de soutien de répit et d'en apprendre davantage au sujet des programmes communautaires grâce aux kiosques d'information des organismes. Un fait saillant de la conférence de cette année a été un sixième atelier invitant les jeunes à participer à des activités interactives du centre de formation sur les aptitudes à la vie quotidienne de Y's Owl Maclure.

Nous adressons nos sincères remerciements à tous ceux qui ont contribué au succès de cet événement et aux partenaires de la conférence de 2016.

Chaque année, *Coming Together* porte sur un sujet pertinent pour les jeunes en phase de transition vers l'âge adulte, adapté aux jeunes ayant une déficience intellectuelle et un trouble du spectre de l'autisme. D'autres options d'hébergement et le réseautage sont des sujets ayant déjà été abordés. Le thème de la conférence de 2017 sera *Employing Ability*.

Gestion de cas

Coordination des services offre des services de gestion de cas pour les enfants ayant une déficience intellectuelle et/ou un trouble du spectre de l'autisme et les adultes ayant une déficience intellectuelle. Notre équipe de gestion de cas aide les personnes et leur famille à créer un plan de soutien individuel afin de définir les objectifs. Les gestionnaires de cas établissent des liens entre les personnes et leur famille et les ressources offertes dans la collectivité pour favoriser l'inclusion sociale.

En 2016 - 2017, les services de gestion de cas, tant des enfants que des adultes, ont continué à chercher à améliorer l'expérience de la clientèle en encourageant notre processus de rétroaction. Les services de gestion de cas ont mis en œuvre un modèle de responsabilisation fondé sur les résultats dont le but est de déterminer des résultats mesurables pour les enfants et les adultes. Pour l'avenir, notre objectif est de renforcer la capacité dans la collectivité en établissant des liens entre les résultats et les ressources, ce qui renforcera nos partenariats.

Les services de gestion de cas ont continué à promouvoir la visibilité dans la collectivité en participant à une grande variété d'événements, d'ateliers et de présentations.

En 2016 - 2017, 1 476 enfants ont reçu des soutiens de notre équipe de gestion de cas des enfants. Notre équipe de gestion de cas des adultes a offert des services à 1 173 personnes.

L'initiative du trouble du spectre de l'autisme (TSA) de 2016 - 2017 a servi un total de 135 enfants. Cette initiative vise à fournir une aide financière directe pour payer des services de répit pour les enfants ayant un TSA.

Services résidentiels et communautaires (SRC)

Les services résidentiels et communautaires (SRC) participent à la planification des soutiens individuels avec les enfants et les adultes en milieu résidentiel avec les opérateurs privés. SRC est responsable d'évaluer et surveiller la qualité des services conformément aux mesures d'assurance de la qualité.

Au cours de l'exercice financier 2016 - 2017, SRC a demandé aux partenaires régionaux de SCS de normaliser les processus et les relations de travail avec les opérateurs privés.

SRC a offert des soutiens à 188 enfants et adultes et la collectivité a été en mesure d'accueillir un jeune pupille de l'État en phase de transition par l'intermédiaire de la planification de la transition.

Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE)

Votre point d'accès aux services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle – cohérence, équité, choix.

Depuis juillet 2011, les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE) offrent un service bilingue aux personnes ayant une déficience intellectuelle et à leur famille dans l'ensemble de la région de l'Est, qui s'étend du comté de Renfrew, des comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry, des comtés unis de Prescott et Russell et de la Ville d'Ottawa.

Votre centre de Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) est votre centre de demandes de programmes aux adultes financés par le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) et l'endroit où obtenir des renseignements. Les SOPDI vous aident à remplir votre demande de services – Demande de services et soutiens pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et l'Échelle d'intensité du soutien – et à l'envoyer aux services dont vous avez besoin et que vous souhaitez obtenir. Jusqu'à présent, nous avons rencontré plus de 2 000 personnes dans la région de l'Est.

Les SOPDIRE sont l'un des neuf SOPDI en Ontario. Avec le MSSC, nous cherchons à apporter un bon nombre de changements et d'améliorations à vos services. Depuis 2016, il est possible d'utiliser votre lettre d'admissibilité aux SOPDIRE pour présenter une demande dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Le MSSC a lancé le site Stop aux abus et les SOPDI ont appuyé cette nouvelle initiative visant à signaler les cas de mauvais traitements.

Les SOPDI utilisent un système de base de données portant le nom de Système d'information centralisé sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (Système DSCIS), qui contient des données pour planifier les services. Le système DSCIS aide également les personnes qui déménagent à obtenir les services dont ils ont besoin dans leur nouvelle collectivité. Il est également plus facile pour les personnes de demander des services n'importe où en Ontario. Les SOPDIRE ont participé à un très grand projet visant à améliorer le système DSCIS afin qu'il soit prêt à utiliser par les partenaires pour faire savoir aux SOPDIRE quels services deviennent disponibles : services résidentiels, participation communautaire et services de relève. L'accès à ces services sera ainsi plus efficace. Nous avons hâte à 2017 - 2018 afin d'offrir de nouveaux services dans la région de l'Est.

Respiteservices.com
(www.respiteservices.com)

Respiteservices.com est composé d'organismes financés par le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Ce réseau est géré et hébergé par Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle.

L'objectif de Respiteservices.com en 2016 - 2017 était de recruter davantage de travailleurs en besoins spéciaux possédant différents champs d'expertise, particulièrement des travailleurs ayant un niveau élevé d'expérience en matière de besoins comportementaux et médicaux élevés. Pour ce faire, nous avons publié des annonces d'emplois en ligne à l'Université Brock afin de recruter des travailleurs dans leur programme de thérapie comportementale. Nous avons également participé au salon de l'emploi à La Cité Collégiale afin de recruter des travailleurs dans leur programme de sciences infirmières, en plus de nombreux salons de l'emploi au Collège algonquin afin de communiquer avec des travailleurs possédant différents champs d'expertise et de l'expérience en sciences infirmières et en thérapie comportementale.

Le site Web a lui-même subi beaucoup de changements, pour aider les familles à :

- Trouver des travailleurs et faire des jumelages elles-mêmes
- Créer un horaire avec un calendrier pour ne pas oublier leurs rendez-vous avec leurs travailleurs
- Savoir quand leur petite annonce expire
- Consulter les antécédents de tous les travailleurs qu'elles ont embauchés
- Avoir accès dans leur tableau de bord aux jumelages proposés et aux jumelages trouvés par elles mêmes (les petites annonces, le calendrier et l'horaire ainsi que les antécédents des travailleurs sont également disponibles dans le tableau de bord)
- Consulter les messages des coordinateurs et des travailleurs et y répondre

SCS cherche à élargir la zone desservie par Respiteservices.com dans la région de l'Est. Nous avons remarqué que des familles et des travailleurs en besoins spéciaux dans les comtés voisins d'Ottawa sont inscrits sur Respiteservices.com et nous avons reçu plusieurs demandes pour élargir nos services dans la région de l'Est. Cet élargissement aurait un bon nombre d'avantages pour les familles; elles auront accès à une plus grande banque de travailleurs en besoins spéciaux et auront plus d'occasions de participer dans leurs collectivités.

Principaux projets

Tel que mentionné dans les rapports du président et de la directrice générale, au cours de la dernière année, SCS a entrepris un certain nombre d'initiatives intéressantes pour nous aider à atteindre notre objectif d'établir des liens entre les personnes et les services. Nous sommes heureux de partager cette mise à jour sur nos projets. Les conclusions seront dévoilées sur notre site Web.

Examen fonctionnel des SOPDI de la région de l'Est (SOPDIRE)

Grâce aux SOPDIRE, les adultes ayant une déficience intellectuelle et leur famille disposent d'un endroit pour trouver des renseignements sur les ressources communautaires et présenter des demandes de services et de soutiens financés par le gouvernement provincial.

Objectifs du projet

- Examiner tout ce que font les SOPDIRE pour savoir comment cette organisation pourrait en faire davantage et offrir plus de services
- Examiner le budget, la dotation et les ressources des SOPDIRE pour savoir si cette organisation peut accomplir le travail nécessaire en ce moment

Réponse urgente

Les SOPDIRE lancent une réponse urgente pour les personnes ayant des besoins urgents qui sont admissibles aux services et soutiens financés par le gouvernement pour les adultes ayant une déficience intellectuelle. En partie à cause de l'augmentation de la population et du vieillissement de la population, le nombre de cas urgents continue d'augmenter à Ottawa. Il peut être difficile de maintenir un niveau de service élevé en cas de situation urgente tout en étant en mesure de conserver le même niveau pour les services à risque et non urgents.

Objectifs du projet

- Veiller à ce que les SOPDIRE et les services de gestion de cas de SCS respectent les lignes directrices du MSSC en matière d'intervention d'urgence
- Confirmer que les services de gestion de cas et les organismes impliqués dans les réponses urgentes appuient la manière dont les SOPDIRE appliquent les lignes directrices
- Trouver ce qui fonctionne le mieux pour le moment dans la manière des SOPDIRE et les services de gestion de cas de SCS de mettre en pratique les réponses urgentes
- Offrir des suggestions au MSSC et aux partenaires régionaux sur la manière d'accomplir un meilleur travail en matière de réponse urgente

Portail des finances

Coordination des services est un organisme de paiement de transfert qui aide les clients, surtout des organismes offrant des services et des familles offrant des soutiens à des personnes ayant une déficience intellectuelle, à présenter des factures et à recevoir des paiements. SCS traite un volume élevé de transactions quotidiennement et pour faciliter les paiements, offre maintenant des options en ligne pour aider ses clients à exécuter leurs transactions plus rapidement.

Objectifs du projet

- Mettre en place un système financier qui offre des options non offertes dans l'ancien système
- Réduire les délais de traitement des paiements et faciliter l'exécution de transactions en offrant davantage de soutien informatique et en évitant le plus possible d'utiliser le papier
- Mettre en place un système qui répond à la réalité du monde d'aujourd'hui et réduit les délais et les coûts pour les clients

Étude sur les communications

L'année dernière, SCS a entrepris sa toute première étude des perceptions pour inviter les clients, les partenaires et les intervenants à partager leurs opinions ainsi que leurs expériences auprès de SCS.

Objectifs du projet

- Examiner comment les divers intervenants utilisent des services comme ceux qui sont offerts par SCS
- Déterminer si les groupes connaissent SCS et s'ils sont familiers avec ses services
- Évaluer la satisfaction générale des services de SCS

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration a été établi en 1995 et il est constitué de bénévoles de notre communauté. Le Conseil dirige notre organisme en fournissant du leadership et une orientation à notre directrice générale.

Le Conseil d'administration 2016-2017 comprend:

- Adrian Foster - **Président**
- André Dulude - **Vice-président**
- Dawn Kelly-Bertrand - **Trésorière**
- Alan Roberts - **Secrétaire**
- Walter Strelbisky - **Représentant des clients**
- Tamra Benjamin
- Colette Grant
- Elizabeth Murphy-Walsh
- Carole Sheppard
- Shirley Siegel
- Gregory Stevens
- Christopher White (démissionné en février 2017)
- Toby Yan
- Helen Zipes

Comités du Conseil d'administration

La structure de gouvernance du Conseil d'administration de l'organisme consiste en quatre comités de travail : gouvernance, qualité et gestion des risques, audit et finances, et services en français. Chaque comité a un plan de travail pour orienter ses efforts tout au long de l'année; ce plan est examiné et approuvé par le Conseil d'administration au début de chaque exercice financier.

Audit et finances – Dawn Kelly Bertrand, trésorière de l'organisme

Le Comité d'audit et de finances surveille les opérations financières de l'organisme et est responsable d'assurer la tenue de comptes exacts, de l'intendance de tous les fonds de l'organisme, de l'examen des budgets annuels et des politiques et procédures financières et de formuler des recommandations au Conseil d'administration à propos des affaires financières de SCS. Le comité assure également la surveillance de la vérification annuelle des états financiers de SCS.

Pendant l'année, le comité a surveillé la phase 2 du projet de technologie de l'information/gestion de l'information (TI/GI), qui a commencé au cours du dernier exercice financier. La phase 2 du projet de TI/GI est la première tentative de SCS d'intégrer ses systèmes grâce à la mise en œuvre d'un portail financier personnalisé. Intégré dans SharePoint, le portail permet aux fournisseurs et aux clients de produire des factures et de gérer leurs allocations de fonds en ligne, déclenchant une série de flux de production automatisés qui permettront de mettre à jour le système financier de SCS. Les réductions des délais et des coûts liés au traitement des factures sont le résultat prévu de cet investissement pour SCS et ses intervenants.

Comité des services en français – André Dulude, président

Le Comité des services en français a continué de veiller à ce que SCS assure un milieu de travail qui appuie la prestation de services en français. Afin de veiller à la conformité avec les règlements administratifs de SCS, le comité a demandé au Conseil d'administration de modifier son mandat, qui stipule maintenant qu'au moins vingt pour cent (20 %) des membres du Conseil d'administration doivent utiliser le français comme langue principale.

Comité de la gouvernance – Carole Sheppard, présidente

Le Comité de la gouvernance offre un appui essentiel au Conseil d'administration pour remplir ses rôles légaux, éthiques et fonctionnels. Parmi ses principales responsabilités, on peut citer l'élaboration et l'examen des politiques de gouvernance (p. ex., conflit d'intérêts), le recrutement et la formation des membres du Conseil d'administration, l'évaluation de l'efficacité du Conseil et la surveillance des activités du Conseil (p. ex. conformité aux mesures d'assurance de la qualité prescrites par le gouvernement).

Plus particulièrement, pour ce qui est du recrutement, le Comité de la gouvernance a mené une campagne de recrutement réussie qui a offert des occasions intéressantes et enrichissantes à trois individus de la région d'Ottawa de participer au travail important de SCS.

Comité sur la qualité et la gestion des risques – Helen Zipes, présidente

Le Comité sur la qualité et la gestion des risques aide le Conseil d'administration à exécuter son rôle de gouvernance en ce qui concerne la qualité et la gestion des risques. Il se réunit régulièrement et présente des rapports trimestriels au Conseil d'administration sur la surveillance des questions de qualité et de gestion des risques en lien avec la qualité générale des services fournis par SCS et la position de risque en ce qui concerne les données appropriées. Notre objectif est de veiller à ce que les services de SCS continuent de s'améliorer et d'évoluer.

Nous examinons des données telles que le nombre de personnes servies, la rétroaction des intervenants, le nombre d'évaluations réalisées, le nombre de plaintes reçues et le nombre de personnes sur les listes d'attente et les délais. Une partie du rôle du comité consiste également à examiner attentivement les rapports reçus du ministère des Services sociaux et communautaires et du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Lorsque surviennent des situations regrettables découlant d'incidents critiques et d'événements sentinelles, le Comité en discute et formule des recommandations pour veiller à ce que nous en tirions des leçons. Nous évaluons des rapports de surveillance interne tels que le tableau de bord sur les risques, le tableau de bord équilibré et le cadre de responsabilisation.

Le Comité examine également les politiques et les initiatives concernant l'amélioration de la qualité et la gestion des risques, incluant les plans de préparation aux situations d'urgence de SCS et la sécurité des clients et des employés de SCS, et formule des recommandations à l'intention du Conseil d'administration.

Survol financier

Renseignements financiers récapitulatifs pour l'année se terminant le 31 mars, 2017

Bilan des opérations : 31 mars 2017	
Revenu	**27 692 062 $**
Dépenses:	
Dépenses des programmes individuels	21 962 434 $
Salaires et avantages	4 549 051 $
Autres dépenses	1 167 701 $
Total des dépenses	**27 679 186 $**
Excédent (insuffisance) des revenus par rapport aux dépenses	**12 875 $**

État de la situation financière : 31 mars 2017	
Actif:	
Actifs à court terme	2 885 861 $
Actifs immobilisés	98 178 $
Actifs incorporels	86 763 $
Total de l'actif	**3 070 802 $**
Passif:	
Passifs à court terme	3 124 205 $
Actif net	- 53 403 $
Passif global et actif net	**3 070 802 $**

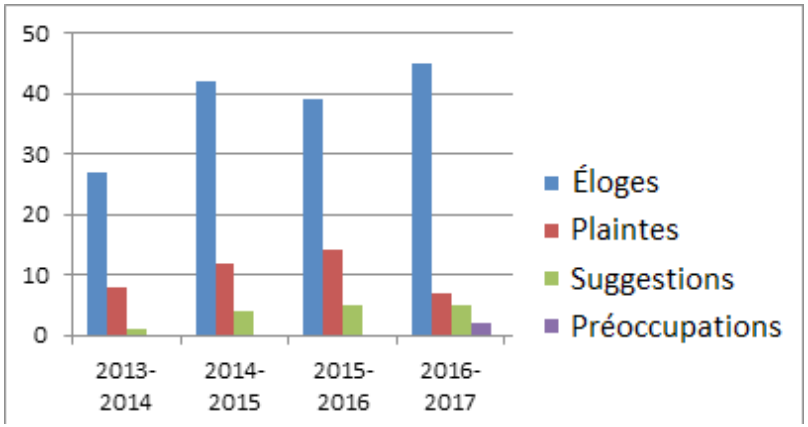
Rétroaction à propos de SCS

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires à propos des services de SCS de plusieurs façons : en parlant à un employé, en faisant parvenir vos commentaires par courriel à l'adresse feedback@scsottawa.on.ca, en répondant à notre sondage en ligne ou en remplissant un formulaire de rétroaction. Après réception, nous recueillons tous les commentaires et les faisons parvenir tous les trois mois à la direction qui décidera quels changements sont nécessaires. Grâce à votre rétroaction, SCS connaît les défis et les possibilités sur lesquels nous pouvons travailler.

La rétroaction est regroupée par :

- Types (éloges, préoccupations, plaintes et suggestions)
- Groupes (un client, un organisme ou quelqu'un dans la collectivité)
- Sujets (un service reçu ou une remarque formulée)
- Réponse (prochaines mesures pour donner suite à la rétroaction)

Le présent tableau montre la rétroaction reçue par types et exercice financier (de 2013 à 2017)



Au cours de 2016-2017, SCS a enregistré un total de 59 commentaires (45 commentaires élogieux, sept plaintes, cinq préoccupations, deux suggestions). SCS a offert 4 877 services à environ 3 565 personnes.

Vous pouvez nous faire part de votre rétroaction en tout temps en remplissant notre formulaire en ligne à l'adresse scsottawa.on.ca/feedback. Vous pouvez également communiquer avec nous par courriel à l'adresse jpepe@scsottawa.on.ca ou par téléphone au 613 748 1788, poste 227.

Initiatives sociales à SCS

facebook.com/Service.Coordination.Ottawa

twitter.com/SCS_Ottawa

Initiatives sociales à SCS

Les employés de SCS appuient les causes sociales suivantes :

Partager le succès des étudiants avec l'Échange Cœur et Partage

Cette initiative permet d'offrir des fournitures scolaires de base, des sacs à dos et des sacs-repas aux enfants de familles qui en ont besoin. SCS aide à distribuer les sacs à dos pour cette cause.

St-Joe's Supper Table

La mission de *St. Joe's Supper Table* consiste tout simplement à nourrir ceux qui ont faim. SCS recueille des denrées et des dons pour cette cause.

La campagne Montagne de jouets

Cette initiative permet d'offrir des jouets aux enfants pendant la période des Fêtes. SCS recueille des jouets pour cette cause.

Jour des camps Tim Hortons

Lors du Jour des camps Tim Hortons, chaque tasse de café vendue aide à envoyer des enfants de familles à faibles revenus dans un camp Tim Hortons. Les employés de SCS sont invités à acheter un café de Tim Hortons au cours de cette journée.

Faites-nous part de vos commentaires
www.scsottawa.on.ca/commentaires

Service Coordination for People with Developmental Disabilities

Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

200-150 ch. Montréal, Ottawa, ON, K1L 8H2

613-748-1788

admin@scsottawa.on.ca

www.scsottawa.on.ca