



Service Coordination for People
with Developmental Disabilities
Coordination des services pour les
personnes ayant une déficience intellectuelle

Rapport annuel 2015 – 2016



Message du président du Conseil d'administration



Le Conseil d'administration de Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS) veille à ce que les structures et les processus opérationnels soient efficaces pour promouvoir et réaliser la vision, la mission et les valeurs de l'organisme tout en respectant les lois applicables, ainsi que les politiques et les règlements du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) et du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ). Le Conseil d'administration de SCS offre un leadership et une orientation stratégique à la direction, et est responsable et imputable pour l'intendance et la surveillance des activités, des fonctions et de l'utilisation appropriée des ressources humaines et financières de l'organisme.

La principale responsabilité du Conseil d'administration est d'examiner, d'évaluer et de déterminer l'orientation stratégique de l'organisme. Cette année, le Conseil d'administration a réalisé d'importants investissements en temps et en effort pour établir l'orientation stratégique pour la période allant de 2016 à 2018. En plus de deux projets de suivi importants des années précédentes, le Conseil d'administration a déterminé trois initiatives stratégiques clés pour les prochaines années, notamment :

- SCS élaborera une stratégie qui donnera un meilleur accès aux services et appuiera la clientèle de SCS, tant du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle que du secteur des services non liés aux personnes ayant une déficience intellectuelle;
- SCS se servira de son système de technologie de l'information pour rassembler et analyser les données pertinentes, évaluer le rendement et les résultats, et prendre des décisions fondées sur les faits tout en établissant des cibles réalistes dans tous les domaines (p. ex. service à la clientèle, rendement financier, processus internes, apprentissage et perfectionnement);

- SCS établira des partenariats/protocoles (provinciaux ou régionaux) pertinents qui prévoiront des résultats mesurables avec des « ressources » sur la façon d'élaborer des plans et d'assurer le soutien pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de tous les secteurs.

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 guider ses efforts tout au long de l'année; ce plan est examiné et approuvé par le Conseil d'administration au début de chaque année financière.

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

Le Comité d'audit et de finances surveille les opérations financières générales de l'organisme et est responsable d'assurer la tenue de comptes exacts, de l'intendance de tous les fonds de l'organisme et de la préparation de budgets réguliers aux fins d'examen par le Comité de direction et le Conseil d'administration.

En plus de ces responsabilités, le Comité d'audit et de finances a assuré une surveillance détaillée des projets de technologie/gestion de l'information. Au cours de l'année, la première étape du projet d'intégration de technologie/gestion de l'information de SCS a été réalisée selon le budget établi au coût de 345 000 \$. Il s'agit d'un investissement important pour SCS qui permettra d'obtenir des renseignements détaillés pour la planification à l'avenir et pour offrir des services plus rentables à nos clients. Nous élaborons également un portail qui permettra aux clients, auxquels nous offrons des services, l'accès à leurs données, la facturation et la gestion de leur financement.

Comité des services en français – Maurice Glaude, président

Ce comité a le mandat de surveiller la capacité de l'organisme à offrir aux clients des services en français conformément à la Loi sur les services en français. En août 2014, le plan de désignation en français de SCS a été approuvé par les représentants du MSSC. En mai 2015, SCS a présenté son formulaire d'autoévaluation annuel requis concernant la prestation de services en français aux organismes bénéficiant de paiements de transfert.

Comité de la gouvernance – Shirley Siegel, 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 fait un rapport au Conseil d'administration sur la surveillance des questions de qualité et de gestion des risques, y compris la qualité générale des services fournis par SCS et la position de risque en ce qui concerne les données appropriées incluant :

- les indicateurs de rendement utilisés pour mesurer la qualité et les risques;
- les rapports reçus du MSSC et du MSEJ;
- les rapports sur les incidents critiques et les événements sentinelles;
- le rapport sur le tableau de bord équilibré, le rapport sur les risques et les rapports sur le cadre de responsabilisation.

En tant que président du Conseil, je suis fier de dire que le Conseil d'administration, la direction et le personnel ont beaucoup et bien travaillé à renforcer le rendement de SCS sans jamais perdre de vue l'objectif de SCS et les personnes auxquelles nous offrons des services.

Le Conseil d'administration remercie la direction et le personnel de SCS de leur dévouement, leur collaboration, leur bienveillance et leur engagement qui les motivent chaque jour.

- Adrian Foster, président



Message de la directrice générale

Le 19 septembre 2015, nous avons invité notre collectivité à célébrer le 20^e anniversaire de Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS). Nous avons eu le privilège de célébrer notre travail avec plus de 200 personnes, familles et partenaires communautaires qui appuient notre travail.

L'expansion des services offerts par SCS au cours des 20 dernières années est visible. Au moment de son lancement, l'objectif de SCS était d'offrir des services de gestion de cas aux enfants et aux adultes. Au cours des années qui ont suivi, SCS a ajouté le programme de Services résidentiels et communautaires, le site RespiteServices.com et les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE) à son spectre d'activité.

En 2015 – 2016, SCS a offert 4 665 services à des personnes et à des familles. Ce travail a été accompli et appuyé par notre groupe d'employés dévoués. Nous sommes fiers de notre rendement et nous mesurons notre travail grâce à un nouveau processus de responsabilisation.

Nous avons mis en œuvre trois nouveaux systèmes de technologie de l'information, après la mise en œuvre réussie d'un examen de rationalisation des processus et des gains en efficacité des programmes. Nous avons remplacé notre système de gestion de l'information sur les clients, notre système financier et notre système de ressources humaines. Ces systèmes permettront d'offrir des renseignements fiables qui seront utiles à la planification au sein de l'organisme et de la collectivité.

Le Conseil d'administration et quelques représentants du personnel ont élaboré une stratégie de trois à cinq ans qui s'harmonise avec notre mission et notre vision. La stratégie tient compte des objectifs tant du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse que du ministère des Services sociaux et communautaires. Nous opérationnaliserons le plan l'année prochaine.

Nous participons toujours à la Stratégie pour les services en matière de besoins particuliers du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Cette stratégie permettra d'améliorer la façon dont les familles avec des enfants et des jeunes ayant des besoins particuliers multiples et complexes ont accès aux services dont ils ont besoin. Nous avons participé en tant que signataires d'un processus de planification coordonnée avec un certain nombre de nos partenaires communautaires. Ce service communautaire aidera les enfants et les jeunes ayant des besoins particuliers multiples ou complexes à se retrouver dans les services de santé, les services sociaux et le système d'éducation.

Nous avons également présenté une proposition pour devenir l'organisme de résolution régionale des défis relatifs aux services, dans le cadre de la Stratégie pour les services en matière de besoins particuliers. S'il est choisi, Coordination des services travaillera avec des organismes pour régler les problèmes vécus par un petit groupe d'enfants et de jeunes ayant des besoins particuliers multiples ou complexes, là où les services n'existent pas dans la collectivité. Cette activité est un élément essentiel des services que nous offrons à l'heure actuelle.

Ce message porte uniquement sur quelques faits saillants de notre rendement. Tout au long du rapport, vous en apprendrez davantage sur nos activités pour aider les personnes auxquelles nous offrons des soutiens.

Merci pour votre appui continu.

- Anna Lacelle, directrice générale



Gestion de cas

Coordination des services offre des services de gestion de cas aux adultes ayant une déficience intellectuelle et aux enfants ayant une déficience intellectuelle et/ou atteints d'autisme. Les gestionnaires de cas élaborent un plan de soutien individuel afin de définir les objectifs et les mesures pour faciliter l'accès aux possibilités et aux ressources disponibles au sein de la collectivité pour répondre aux besoins de l'enfant, du jeune ou de l'adulte en collaboration avec son réseau de soutien.

Les équipes de gestion de cas évaluent continuellement la qualité de nos soutiens et elles invitent les participants et familles à nous faire part de leurs commentaires.

Au cours de l'exercice financier 2015 – 2016, notre équipe de gestion de cas des enfants a offert ses services à 1 262 enfants. L'initiative du trouble du spectre de l'autisme (TSA) a servi un total de 125 enfants (24 francophones et 101 anglophones). Cette initiative vise à élargir l'accès aux services de répit pour les enfants ayant un TSA.

Notre équipe de gestion de cas des adultes a offert des services de gestion continue à 956 personnes.

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.



Services résidentiels et communautaires (SRC)

Le programme de services résidentiels et communautaires (SRC) facilite l'accès aux ressources pour les enfants ayant des besoins particuliers complexes et la transition des jeunes des services de bien-être à l'enfance aux services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle. Les coordonnateurs de ressources participent à l'élaboration d'un plan de soutien individuel afin de définir les ressources appropriées qui répondent aux besoins et aux objectifs des jeunes pendant leur transition à l'âge adulte. Le SRC favorise la conformité des exploitants privés dans le cadre des services qu'ils offrent en atténuant les risques et en répondant aux besoins changeants des enfants et des jeunes dont ils s'occupent.

Au cours de l'exercice financier 2015 – 2016, les responsables du programme SRC ont participé à une pratique d'amélioration continue visant à simplifier et à améliorer nos processus de planification et nos relations de travail avec la Société d'aide à l'enfance, les exploitants privés et nos partenaires communautaires.

Le SRC a offert des soutiens à 162 enfants et adultes, et facilité la transition d'un jeune du secteur privé vers les services pour adultes ayant une déficience intellectuelle.

Nous continuons de collaborer avec nos partenaires régionaux afin de planifier les besoins présents et futurs des utilisateurs de nos services.

Liste des présentations offertes par SCS dans la collectivité

- La Cité (14 avril 2015)
- Clifford Bowey School (6 mai 2015)
- Sir Guy Carleton Secondary School (5 novembre 2015)
- Conseil des écoles catholiques du Centre-Est (4 février 2016)
- Le Regroupement des partenaires francophones (5 mars 2016)
- Kiosque d'information au Carrefour (8 mars 2016)
- Foire sur les camps d'été de la Ville d'Ottawa (12 mars 2016)

Veillez noter que SCS offre également des séances d'information toutes les deux semaines en collaboration avec le Centre de traitement pour enfants d'Ottawa (CTEO). Envoyez un courriel à admin@scsottawa.on.ca pour vous joindre à notre prochaine séance!

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.

SOPDIRE offre 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.

En 2015 – 2016, SOPDIRE a participé à de nombreuses initiatives du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) lancées pour améliorer et augmenter l'accès aux services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle. En collaboration avec Parrainage civique d'Ottawa, SOPDIRE a terminé une deuxième phase pour le projet pilote des services de facilitateurs indépendants qui se déroulera au cours des deux prochaines années. En mars 2017, nous aurons recommandé 325 personnes de la région de l'Est pour le projet pilote. SOPDIRE a également collaboré avec le groupe de travail régional pour faire avancer le travail de la planification pluriannuelle des services résidentiels du MSSC.

SOPDIRE a établi et entretenu des liens avec tous les services de gestion de cas et des interventions d'urgence dans la région de l'Est.

Pour appuyer notre fonction d'intervention d'urgence, SOPDIRE a participé à la création d'un protocole avec l'Hôpital général d'Ottawa et l'équipe de gestion de cas pour les adultes de SCS afin d'identifier rapidement les gens qui ont besoin de services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle qui sont admis à l'hôpital.

SOPDIRE a fourni des rapports mensuels à toutes les tables de planification communautaire pour appuyer leur travail. Nous avons rédigé d'autres rapports pour des partenaires communautaires et le MSSC, incluant le nombre de personnes résidant dans des établissements hospitaliers, les personnes en intervention d'urgence et des données sur les demandes à propos de la liste d'attente.

À l'échelle provinciale, SOPDIRE a poursuivi son travail au comité d'uniformité et au comité de gestion de l'information du Réseau des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (Réseau des SOPDI). SOPDIRE collabore avec le Réseau des SOPDI pour assurer l'uniformité entre les services fournis par tous les organismes des SOPDI. L'uniformité est la pierre angulaire de l'équité pour l'accès aux services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Nous avons examiné les étapes que les SOPDI doivent suivre pour déterminer l'admissibilité des demandeurs. Nous avons également préparé la base de données provinciale des SOPDI afin d'obtenir les renseignements que nous utiliserons dans le processus de jumelage et de liaison de personnes avec les services disponibles et financés qui sont offerts par nos partenaires. Le Réseau des SOPDI a également lancé une consultation afin de mettre à jour et d'améliorer les communications avec tous les organismes en partenariat avec les SOPDI. Cette année, tous les organismes des SOPDI ont fait l'objet d'une vérification de la protection de la vie privée et de sécurité.

L'équipe de SOPDIRE est composée de 15 évaluateurs, d'un coordonnateur du jumelage et de la liaison, de deux travailleurs à l'accueil, d'un superviseur et d'un directeur. Cinq nouveaux évaluateurs ont été certifiés et dix évaluateurs ont obtenu le renouvellement de leur certification auprès du formateur provincial. Cette certification est demandée tous les 18 mois et appuie la qualité de notre travail. De janvier à avril, SOPDIRE a accueilli une stagiaire du programme d'intégration communautaire par l'éducation coopérative de La Cité. Nous avons terminé l'année avec la création de nouveaux outils de communication permettant d'offrir un renvoi rapide aux étapes d'une demande de services. L'équipe de SOPDIRE est bien préparée et est prête à continuer et à améliorer notre service et à augmenter la qualité et la quantité des services que nous offrons dans la région de l'Est.

Liste des présentations offertes par SOPDIRE dans la collectivité

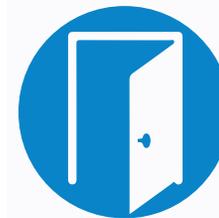
- Clifford Bowey Public School (6 mai 2015)
- Les réseaux locaux d'intégration des services de santé (30 juin 2015)
- Sir Guy Carleton Secondary School (5 novembre 2015)
- SCS (17 novembre 2015)
- Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, région de l'Est (3 décembre 2016)
- Sacred Heart School (9 février 2016)
- Le Regroupement des partenaires francophones (5 mars 2016)
- L'Arche Ottawa (14 mars 2016)
- Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa (21 mars 2016)
- Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (30 mars 2016)

Si vous souhaitez demander une présentation dans votre collectivité, veuillez communiquer avec SOPDIRE par courriel à admin@dsoer.on.ca ou en composant le 855-376-3737.



En 2015 – 2016, SOPDIRE a participé à de nombreuses initiatives du MSSC lancées pour améliorer et augmenter l'accès aux services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle.

Nombre de personnes servies annuellement par SOPDIRE



Accueil

2012-2013	1 022	85/mois
2013-2014	436	36/mois
2014-2015	432	36/mois
2015-2016	478	40/mois



Urgent

2012-2013	66	5.5/mois
2013-2014	21	1.75/mois
2014-2015	121	10/mois
2015-2016	171	14.25/mois



Détermination de l'admissibilité (inclus l'inadmissibilité)

2012-2013	1 081	85/mois
2013-2014	394	32.8/mois
2014-2015	332	28/mois
2015-2016	302	25/mois



Évaluations complétées

2012-2013	378	31.5/mois
2013-2014	402	33.5/mois
2014-2015	628	52/mois
2015-2016	883	74/mois



Retraits

2012-2013	0	0/mois
2013-2014	0	0/mois
2014-2015	104	8.6/mois
2015-2016	103	8.6/mois

RespiteServices.com

RespiteServices.com fait partie d'un site Web provincial sécuritaire qui aide les familles et les autres soignants à trouver des fournisseurs de services de relève et à être jumelés avec des travailleurs en besoins spéciaux offrant des services de relève ou des programmes de services de développement aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Dans la région d'Ottawa, ce service est géré et hébergé par SCS.

L'objectif de *RespiteServices.com* pour 2015 – 2016 était de recruter davantage de travailleurs en besoins spéciaux de différents milieux culturels. Pour ce faire, nous avons participé à des salons professionnels et à des présentations en salles de classe, en plus d'autres événements communautaires.

RespiteServices.com a également examiné de nouvelles façons de rejoindre davantage de travailleurs, notamment en affichant des possibilités d'emploi sur des sites Web de recrutement. Par conséquent, nous avons réussi à recruter davantage de travailleurs qui parlent des langues minoritaires, en particulier l'arabe, le farsi et le mandarin.

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.

Augmentation de la demande de travailleurs en besoins spéciaux

Travailleurs inscrits à Ottawa (total)	203
Nouveaux travailleurs en soins spéciaux	71
Familles inscrites à Ottawa (total)	1 395
Travailleurs embauchés par les familles	210
Recommandations de travailleurs aux familles	3 969
Demandes des familles	211
Inscriptions de nouvelles familles	236

i Les travailleurs en besoins spéciaux promouvoient une vie active pour les enfants et les adultes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme et/ou des handicaps physiques, dans leur résidence ou dans leur communauté, tout en fournissant un soutien aux parents. Les travailleurs inscrits à la Réserve des travailleurs sont jumelés aux familles qui cherchent du soutien et du répit.

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 2015 – 2016, le groupe a continué d'organiser des séances d'information en soirée pour les personnes en période de transition personnelle. Beaucoup de parents et de responsables de garde ont participé à ces séances d'information. Les sujets de ces séances portaient sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, OC Transpo/Para Transpo et le régime enregistré d'épargneinvalidité.

Le 30 mai 2015, le groupe a organisé *Coming Together 2015*, la troisième conférence annuelle de SCS. Sous le thème *Growing My Network*, cette conférence a permis de fournir des idées, des expériences et des ressources afin d'aider les participants à établir un réseau de soutien. En plus d'un discours-programme de *Families Matter Cooperation* sur le lancement de leur site de réseautage social, Socialhood, les participants ont eu l'occasion de participer à des ateliers, de rencontrer des travailleurs en besoins spéciaux et d'en apprendre davantage à propos des programmes communautaires grâce aux kiosques d'information des organismes.



Nous adressons nos remerciements sincères à tous ceux qui ont contribué au succès de *Coming Together 2015* et à nos partenaires : *Families Matter Cooperation*, *RespiteServices.com*, *Partners for Planning*, *Christian Horizons*, *LiveWorkPlay*, Parrainage civique d'Ottawa.

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. La planification de la transition et d'autres options d'hébergement sont des sujets ayant déjà été abordés. Le thème de la conférence de 2016 est *Raising Awareness: Healthy Boundaries and Safeguards*.

Projet de technologie de l'information/ gestion de l'information (TI/GI)

Un élément clé de la vision de SCS reconnaît que pour assurer sa pertinence, l'organisme doit demeurer une organisation innovatrice et axée sur la connaissance.

Cette orientation a entraîné une restructuration pluriannuelle importante dans l'infrastructure de la technologie de l'information de SCS. Cette restructuration devrait donner lieu à l'automatisation de la majorité de nos processus manuels et administratifs et permettre à notre personnel de fournir davantage de services aux clients et d'assurer un éventail plus large d'options de prestation de services. Ce projet entraînera également la création d'une infrastructure technologique dynamique et moderne pour faciliter la planification des services.

L'achèvement de la phase de mise en œuvre de notre projet pluriannuel de TI/GI a eu lieu au cours de l'exercice financier 2015 – 2016. Trois systèmes de base – gestion de cas, comptabilité et ressources humaines – ont été déployés avant la fin de l'année. Grâce aux efforts considérables déployés par le personnel et aux conseils d'un gestionnaire principal de projet, tous les systèmes ont été mis en œuvre en respectant les délais.

En 2016 – 2017, nous commencerons à intégrer nos nouveaux systèmes afin de permettre l'automatisation du travail entre les services.

Assurance de la qualité (AQ)

Conformité : SCS continue de respecter tous les organismes de réglementation pertinents afin de veiller à la mise à jour continue des normes en matière de qualité et de protection de la vie privée. En juin 2015, les organismes de SOPDI ont fait l'objet d'une vérification de la protection de la vie privée et de sécurité menée par le ministère des Services sociaux et communautaires. SOPDIRE a obtenu la cote MOYENNE et les recommandations visant à améliorer la conformité ont été prévues et mises en œuvre avant décembre 2015.

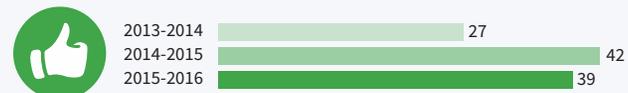
Plan d'atténuation des risques : SCS a reçu la cote de risque FAIBLE à la suite d'une évaluation des risques menée par le MSSC en février 2015. Par la suite, SCS n'avait aucune mesure importante à mettre en place; cependant, il continue à aborder la planification en utilisant le cadre de gestion des risques adopté en 2014. Une évaluation interne des risques est prévue à l'été 2016.

Gestion allégée et TI/GI : En mai 2015, SCS s'est lancé dans le projet de système intégré de gestion de l'information comprenant la sélection d'une nouvelle base de données et la transition vers cette base de données. L'intégration des processus de SCS dans un système centralisé a permis le lancement des étapes finales de notre projet visant à créer plus de valeurs pour nos participants avec moins de ressources à tous les niveaux de l'organisme.

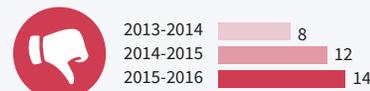
Rétroaction des clients

SCS recueille la rétroaction de ses participants et analyse régulièrement les tendances. Les résultats ont démontré que la rétroaction reçue était invariablement plus positive que négative au cours des trois dernières années. SCS est déterminé à offrir des services de grande qualité et continuera de donner suite aux plaintes et aux préoccupations afin d'améliorer la satisfaction de la clientèle.

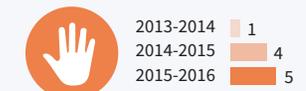
Éloges



Plaintes



Préoccupations



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

VISIONNEZ NOTRE VIDÉO **La belle vie**

www.scsottawa.on.ca/la-belle-vie



Sophie Rolin

Participante à Coordination des services



Sarah Viau

Étudiante à La Cité et stagiaire à SOPDIRE

La belle vie est un voyage; ce qui compte n'est pas la destination, mais le rapprochement à notre communauté, nos passions et nos valeurs que nous obtenons en poursuivant la réalisation de nos rêves.

Dans cette vidéo, nos employés expliquent comment Coordination des services contribue à *La belle vie* de ses participants. Pour en témoigner, nous avons invité Sophie Rolin, participante à SCS, ainsi que Sarah Viau, stagiaire à DSOER.

Notre mission à Coordination des services est d'aider les personnes de tous âges ayant une déficience intellectuelle, ainsi que leurs familles, à prendre contact avec les ressources communautaires qui répondent à leurs besoins particuliers.

Qu'avez-vous à dire

“ À l'âge de 12 ans, notre fils a reçu un diagnostic de trouble du spectre de l'autisme (TSA) de haut niveau, après de multiples évaluations et demandes de soutien. C'était un diagnostic tardif et même après l'avoir appris, notre famille n'a pas été mise en relation avec les nombreux soutiens et services offerts dans la collectivité et ne connaissait même pas leur existence. Nous avons entendu parler de SCS par un ami et ça a changé toutes nos vies. Notre gestionnaire de cas à SCS nous a aidés à bien connaître une variété de soutiens et de services offerts au sein de la collectivité. Notre fils a maintenant un travailleur social et participe à divers programmes et activités, notamment à un programme de récréothérapie. Nous avons appris qu'il existe du financement. Nous en recevons, ce qui nous permet d'embaucher un travailleur en besoins spéciaux, ainsi que d'autres soutiens pour soulager le stress et la tension. Récemment, notre fils a été accepté dans le Programme Étoile du quotidien de Parrainage civique Ottawa (un autre programme dont nous avons appris l'existence grâce à SCS) et il est très excité!

Un participant aux services de gestion de cas pour les enfants de SCS

“ L'évaluatrice a été très utile et savait certainement ce qu'elle faisait. Elle était très compétente dans ses techniques d'entrevue. Elle était toujours ponctuelle et veillait à ce que nous soyons à l'aise pendant toute l'entrevue. Elle a utilisé des exemples et des approches pratiques pour préciser des questions et obtenir de l'information de notre part.

C'est un processus d'évaluation de besoins très utile, et le partage de la rétroaction et le questionnaire le rendent encore plus transparent. Ainsi, ce document et le rapport sommaire peuvent être un outil utile pour les parents/responsables de garde qui tentent d'adapter les besoins de leur enfant aux services offerts.

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



Suivez-nous sur les médias sociaux



facebook.com/scsott



twitter.com/scsott

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration de Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle a été établi en 1995 et il est constitué de bénévoles de notre communauté. Le Conseil d'administration dirige notre organisme en fournissant du leadership et une orientation à notre directrice générale.

Le Conseil d'administration de Coordination des services supervise et rend compte de:

- La mission, la vision et l'orientation future de SCS;
- La qualité des services;
- L'efficacité administrative;
- La gestion financière;
- La communication avec les intervenants.

Le Conseil d'administration 2015 comprend:

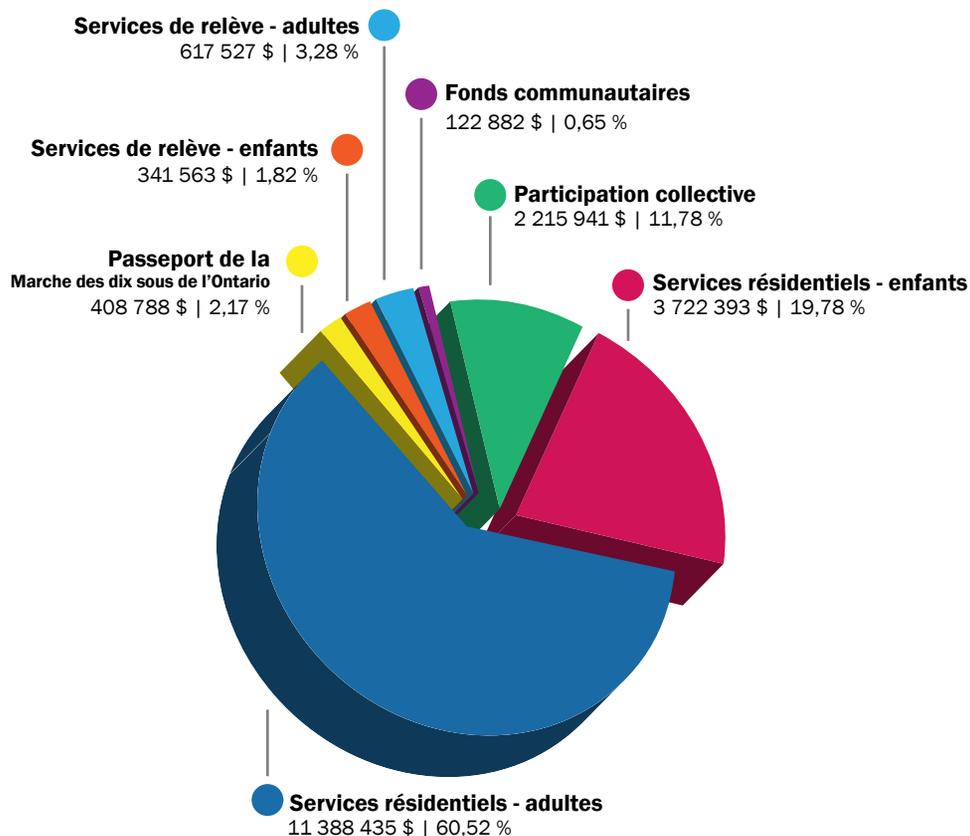
- | | |
|---|-------------------|
| • Adrian Foster - Président | • Tamra Benjamin |
| • Vacant - Vice-président | • André Dulude |
| • Dawn Kelly-Bertrand - Trésorier | • Maurice Glaude |
| • Alan Roberts - Secrétaire | • Colette Grant |
| • Walter Strelbisky - Représentant des clients | • Larry Ostler |
| | • Carole Sheppard |
| | • Shirley Siegel |
| | • Toby Yan |
| | • Helen Zipes |

Pour en apprendre davantage au sujet du Conseil d'administration, visitez notre site Web à www.scsottawa.on.ca/conseil-administration

États financiers

Les états financiers de Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS) sont vérifiés chaque année par un cabinet comptable indépendant. L'objectif de la vérification est de savoir si l'information présentée dans le rapport financier de la direction reflète la situation financière de l'organisme à la fin de l'exercice. Dans la présente section, nous présentons un résumé de la vérification des états financiers de SCS pour l'année 2015-2016.

Dépenses des programmes individuels 2015 - 2016



Bilan des opérations : 31 mars 2016

Revenu	24 567 100 \$
Dépenses:	
Dépenses des programmes individuels	18 817 530 \$
Salaires et avantages	4 450 779 \$
Autres dépenses	1 337 678 \$
Total des dépenses	24 605 986 \$
Excédent (insuffisance) des revenus par rapport aux dépenses	- 38 887 \$

État de la situation financière : 31 mars 2016

Actif:	
Actifs à court terme	2 646 883 \$
Actifs immobilisés	113 172 \$
Actifs incorporels	44 736 \$
Total de l'actif	2 804 791 \$
Passif:	
Passifs à court terme	2 871 070 \$
Actif net	- 66 279 \$
Passif global et actif net	2 804 791 \$



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

scsottawa.on.ca