



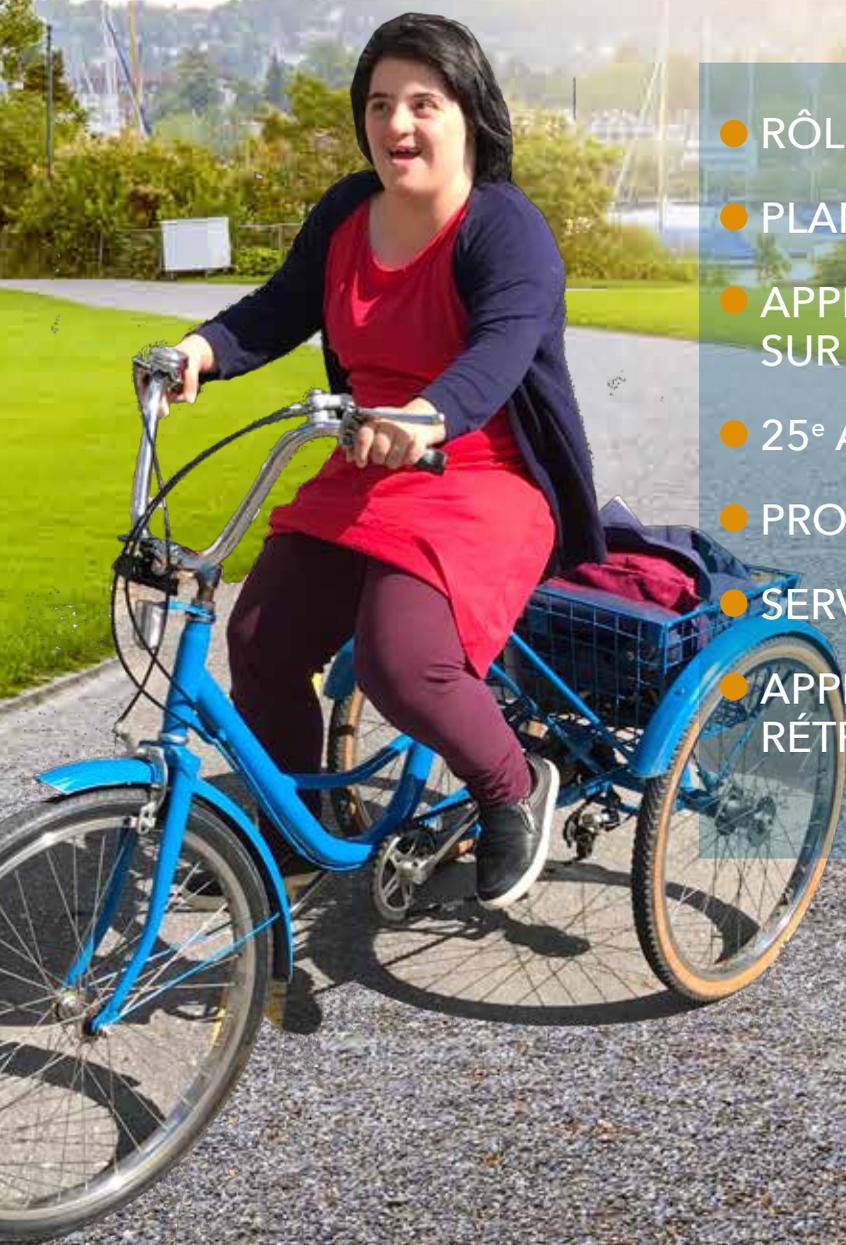
SERVICE COORDINATION SOUTIEN
POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

SERVICE COORDINATION SUPPORT
FOR PEOPLE WITH DEVELOPMENTAL DISABILITIES

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

RÉPONDRE À LA COLLECTIVITÉ

- RÔLE DE SCS
- PLAN STRATÉGIQUE
- APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE
- 25^e ANNIVERSAIRE
- PROJETS ET INITIATIVES
- SERVICES OFFERTS
- APPRENDRE PAR LA RÉTROACTION



Copyright © 2020
par Service Coordination Soutien (SCS)

Tous droits réservés. Aucune partie du présent rapport ne peut être reproduite sous aucune forme, y compris les copies sonores ou les enregistrements sans l'autorisation des auteurs.



SCS

CONTENU

Mission, vision et valeurs de SCS.....	1
Rôle de Service Coordination Soutien	2
Message du président du Conseil d'administration.....	3
Message de la directrice générale.....	5
Plan stratégique de SCS (2020-2023)	7
Approche centrée sur la personne de SCS	8
25e anniversaire et histoires de réussite.....	9
Groupe de sensibilisation à la transition.....	10
Projets et initiatives.....	11
Services offerts à SCS.....	15
Services de soutien.....	15
Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est.....	17
respite services.com à Ottawa.....	18
Qualité des services : Apprentissage par la rétroaction.....	19
Conseil d'administration et comités 2019-2020.....	21
Survol financier.....	23
Contactez-nous.....	24

ABRÉVIATIONS

GCA : Gestion de cas pour adultes

DSS : Demande de services et soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle

TSA : trouble du spectre de l'autisme

GCE : Gestion de cas pour enfants

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

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

MSSCC : Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

POSPH : Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

SRC : Services résidentiels et communautaires

REEI : régime enregistré d'épargne-invalidité

SCS : Service Coordination Soutien

EIS : Échelle d'intensité de soutien

GST : Groupe de sensibilisation à la transition

IU : Intervention d'urgence



MISSION

SCS aide les personnes ayant une déficience intellectuelle et les enfants autistes à trouver les ressources disponibles et à planifier leur avenir.

VISION

Les personnes que nous soutenons ont un fort sentiment d'appartenance et sont responsabilisées.

VALEURS

Défense des intérêts — Nous croyons qu'il faut agir au nom des personnes à qui nous offrons des services dans le but de développer des services dans la communauté.

Autonomisation — Nous croyons que chaque personne a le potentiel voulu pour atteindre ses objectifs et construire ses réseaux de soutien.

Partenariats — Nous croyons à la collaboration avec les personnes, les familles et la communauté afin d'établir des relations qui nous permettront de réaliser notre vision.

Équité — Nous croyons à un accès équitable aux soutiens et aux services offerts dans notre communauté.

Transparence — Nous croyons qu'il faut agir de façon ouverte et transparente.

Diversité — Nous croyons à la sensibilité et au respect des différences et des besoins culturels de notre communauté.

RÔLE DE SERVICE COORDINATION SOUTIEN

En 2019-2020, nous avons eu le plaisir d'annoncer notre nouveau nom : Service Coordination Soutien (SCS).

Nous avons appris que « Coordination des services » et « SCS » sont bien connus des groupes qui ont participé à nos activités de consultation. En ajoutant « Soutien » à « Service Coordination », nous obtenons notre nouveau nom. Il comprend trois aspects importants qui aident une personne à grandir, et cela décrit notre travail à SCS :

- **Service** : Nous vous habilitons à faire des choix éclairés et à préparer l'avenir de votre choix.
- **Coordination** : Nous travaillons avec vous, votre famille, vos fournisseurs de services et les ressources communautaires afin de coordonner vos soutiens.
- **Soutien** : Nous nous efforçons de comprendre votre situation unique avant d'examiner les options pour mettre votre plan en œuvre.

En plus de notre nouveau nom, nous avons lancé un nouveau logo qui comporte l'abréviation SCS. Nous avons également lancé des tremplins qui représentent le travail que nous faisons avec les personnes et leurs soignants pour trouver leur chemin vers des choix et des possibilités éclairés au sein de leur collectivité.

Nous avons ensuite créé de nouveaux documents (principalement une brochure et un site Web) pour communiquer qui nous sommes et ce que nous faisons.

Veillez visiter sconline.ca pour voir les résultats.

NOS SERVICES

- Gestion de cas pour enfants et adultes
- Services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, région de l'Est de l'Ontario
- Services résidentiels et communautaires
- respiteservices.com à Ottawa

Nos services sont décrits dans le présent rapport.

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Année après année, le Conseil d'administration de SCS est appelé à aider l'organisation à traverser l'incertitude. L'année écoulée, qui s'est terminée par la pandémie mondiale, s'est avérée être la plus difficile. Le leadership compatissant du Conseil d'administration était ce que la situation exigeait.

Au cours de la dernière année, le Conseil s'est concentré sur l'une de ses deux principales fonctions, soit la définition de l'orientation de l'organisation et la surveillance financière. À l'été 2019, le Conseil d'administration a fait de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un nouveau plan stratégique de SCS sa principale priorité pour 2019-2020. Dès le début, il a pris la bonne décision en créant un petit comité de planification stratégique dans ses rangs pour diriger l'élaboration d'un plan triennal. Avec une analyse solide de la conjoncture en main pour cerner les tendances et les possibilités, le Conseil d'administration et la haute direction de SCS se sont réunis à l'automne 2019 pour une journée de réflexion qui a permis de déterminer des impératifs stratégiques clairs et des priorités de soutien pour la période 2020-2023.

Ce processus de planification stratégique a donné lieu à une discipline qui a permis au Conseil d'administration et à la haute direction de prendre du recul par rapport aux activités quotidiennes pour penser à l'avenir de l'organisation. Le plan stratégique qui en découlera sera essentiel pour réaliser la nouvelle vision de l'organisation, qui stipule que « les personnes que nous soutenons ont un fort sentiment d'appartenance et sont responsabilisées ». Je remercie le Comité de la planification stratégique et tous les membres du Conseil d'administration de leurs commentaires et de leurs réflexions sur l'élaboration du plan. Dans le cadre d'une année marquée par des changements majeurs dans les ressources humaines au sein de SCS, la haute direction doit également être félicitée pour sa contribution à la

création d'un plan directeur aussi inspirant à moyen terme.

Alors que mon mandat de trois ans à titre de président du Conseil d'administration et de trois ans à titre de membre du Conseil d'administration tire à sa fin, je veux profiter de cette occasion pour exprimer toute ma gratitude à mes collègues du Conseil d'administration qui m'ont apporté leur précieux soutien de façon continue. L'ampleur de leur compassion et de leur engagement a été ma première source d'inspiration. Bien que chacun apporte une réflexion indépendante au Conseil, nous partageons l'objectif commun de travailler pour le bien commun et de faire une différence dans la vie des enfants et des adultes ayant une déficience intellectuelle. Trois de mes collègues du Conseil, soit Shirley Siegel, Carole Sheppard et Al Roberts, ont également atteint la fin de leur mandat et méritent une grande reconnaissance pour leur contribution incroyablement précieuse au succès de l'organisation au cours des six dernières années à titre de membres du Comité exécutif du Conseil et du Conseil d'administration dans son ensemble.

Je suis également fier de la relation de travail saine que j'ai établie et entretenue avec la directrice générale, la haute direction et le personnel de SCS au fil des ans. Leur cohésion, leur engagement et leur travail d'équipe ont toujours été un facteur de motivation clé pour moi. Le plus grand atout de SCS pendant la pandémie a été son engagement résolu à créer une société plus solidaire qui place la personne humaine au centre de ses préoccupations.

Ce fut à la fois un honneur et un privilège de servir SCS et sa collectivité. Bien que l'année à venir soit marquée par un changement majeur de la garde au niveau du Conseil d'administration, je suis convaincu que sous la direction de mon successeur, André Lagacé, SCS relèvera le défi de répondre aux besoins des enfants et des adultes ayant une déficience intellectuelle dans la période post-pandémique.

André Dulude

Président du Conseil d'administration,
Service Coordination Soutien (SCS)
Pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Le 2 décembre, SCS est devenue membre d'Intégration communautaire Ontario (ICO). Cette adhésion permet à SCS de tirer parti de l'expérience d'ICO dans la défense des droits des personnes ayant une déficience intellectuelle. ICO veille à ce que les gens vivent dans un état de dignité et partagent tous les éléments de la vie dans une collectivité. Cela correspond parfaitement à la vision de SCS : les personnes que nous soutenons ont un fort sentiment d'appartenance et sont responsabilisées. En effet, SCS plaide en faveur des personnes qui n'ont pas de services ou qui en ont peu.

SCS s'engage à être à l'écoute des groupes qui bénéficient de ses services, dans un effort pour répondre à leurs besoins en constante évolution. Bien que nous disposions des mécanismes de rétroaction depuis longtemps, nous avons mis en place cette année une approche Cinquante-Deux Familles. Cette nouvelle initiative fait en sorte que chaque semaine, au moins une personne qui a reçu un service de notre part a l'occasion de nous faire part de ses commentaires pour un minimum de 52 personnes par an.

SCS a également tenu une série de consultations pour obtenir le point de vue des personnes qui ont bénéficié de ses services de gestion de cas. Nous avons maintenant une nouvelle définition de ce service : *La gestion de cas à SCS est un processus de collaboration inclusif et personnalisé. Nous établissons des objectifs, planifions, défendons les intérêts des gens et nous examinons les ressources communautaires disponibles dans le but d'appuyer la réussite personnelle.* Un conseil important que nous avons entendu lors des consultations était la nécessité de maintenir et d'augmenter le travail de prévention que nous faisons, alors que nous nous préparons à offrir des services plus intensifs aux personnes en situation d'urgence.

Alors que nous mettons en place des stratégies pour adapter notre soutien à chaque personne, SCS a vu sa liste d'attente augmenter considérablement pour les services de gestion de cas pour enfants.

Au 1er avril 2019, nous avons une liste d'attente de 252 enfants et à la fin de mars 2020, ce nombre était passé à 406. Même si des personnes sont régulièrement retirées de la liste, nous attribuons cette augmentation au nombre croissant d'enfants ayant reçu un diagnostic de trouble du spectre de l'autisme, ainsi qu'à une modification des critères d'admissibilité à nos services de gestion de cas pour enfants, qui répondent désormais aux critères du secteur des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle.

Parmi les autres stratégies que nous avons mises en place pour obtenir de meilleurs résultats, mentionnons l'augmentation du nombre d'évaluations effectuées par les Services aux personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est de l'Ontario, l'augmentation du recrutement d'intervenants des services de relève et la réduction de la liste d'attente pour la gestion des cas pour adultes.

Comme ailleurs, la pandémie de la COVID-19 a contraint SCS à revoir ses pratiques afin de se conformer aux directives de santé publique pour enrayer la propagation du virus. Nous avons déterminé des solutions de rechange pour maintenir un niveau de soutien suffisant, principalement en nous connectant avec les personnes que nous soutenons virtuellement et par téléphone. La pandémie et ses lignes directrices ont créé un certain nombre de défis pour tout le monde, principalement les personnes que nous soutenons, et nous les avons documentés afin qu'ils soient connus et pris en compte.

Je tiens à remercier nos employés et notre Conseil d'administration pour leur soutien durant les moments des changements et des incertitudes de l'année écoulée. Je remercie tout particulièrement André Dulude, notre président sortant du Conseil d'administration, pour son engagement sans faille envers SCS et surtout pour son engagement envers les personnes que nous soutenons.

Pour terminer, je voudrais souligner que cette année marque le 25e anniversaire de SCS! Nous avons prévu de célébrer cette étape importante lors de notre conférence annuelle *Tous ensemble* en mai, mais compte tenu de la crise sanitaire actuelle, nous avons décidé de reporter les célébrations à l'automne.

Anna Lacelle

Directrice générale,
Service Coordination Soutien (SCS)
Pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

PLAN STRATÉGIQUE DE SCS (2020-2023)

Le principal impératif de notre plan stratégique est de nous engager à nouveau envers notre approche axée sur la personne à SCS au cours des trois prochaines années. Nos services sont fournis de manière à tirer parti des forces, des compétences et des objectifs des personnes que nous soutenons, ainsi que de la contribution de leur cercle de soutien. Cela permettra aux personnes que nous soutenons de planifier l'avenir de leur choix.

Conformément à notre plan stratégique, nous mettrons en œuvre et conserverons notre approche axée sur la personne dans tous les programmes et à tous les niveaux de SCS. Ainsi, les personnes dans tous les programmes et dans tous les niveaux de SCS bénéficieront de l'approche, au moyen des trois impératifs décrits ci-dessous : mesurer les résultats, investir dans de véritables partenariats et mettre sur pied une infrastructure opérationnelle agile.

Offrir des services centrés sur la personne

- Établir une compréhension commune de la pensée centrée sur la personne et effectuer une analyse d'impact de ce que cela signifie pour SCS
- Mettre en œuvre un état d'esprit de réflexion centrée sur la personne à l'échelle de SCS et en faire la promotion à l'externe
- Réaligner les processus, les systèmes et les services pour assurer l'intégration des services centrés sur la personne
- Favoriser la confiance en SCS grâce à la diversité, à la sensibilisation et aux connaissances

Mesurer les résultats pour optimiser le rendement

- Évaluer et harmoniser les résultats définis avec les besoins de la collectivité, les besoins en ressources et les offres de services
- Élaborer une stratégie de mesure du rendement pour renforcer la prise de décision fondée sur des données probantes

Investir dans de véritables partenariats qui répondent aux besoins de la collectivité

- Définir la proposition de valeur de partenariat de SCS et déterminer les critères concernant les options de partenariat
- Établir/améliorer des partenariats dans plusieurs secteurs

Mettre sur pied une infrastructure opérationnelle agile

- Harmoniser l'infrastructure pour soutenir les services axés sur la personne et accroître en permanence l'efficacité opérationnelle
- Explorer les partenariats commerciaux qui renforcent l'infrastructure opérationnelle de SCS
- Explorer de nouveaux modèles de génération de revenus et évaluer l'impact sur le rendement des programmes

APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE DE SCS

TRANSFORMATION DE LA GESTION DES CAS

Nous sommes en train de modifier la façon dont nous soutenons les gens grâce aux services de gestion de cas à SCS. Cela prendra en considération ce qui suit :

- Centrée sur la famille — Nous croyons que les soignants ont un rôle important à jouer dans le soutien des membres de leur famille. Chaque famille a ses propres atouts pour contribuer à un plan.
- Fondée sur les forces — Nous croyons que tout le monde a des points forts. Il est important de tirer parti des forces d'une personne dans le cadre de son plan.
- Centrée sur la personne — Nous croyons que toutes les personnes sont au centre des décisions qui appuient leurs objectifs concernant les décisions importantes de la vie.

NOUVELLES PRATIQUES CENTRÉES SUR LA PERSONNE

Dans le cadre de la transformation des services de gestion de cas, nous mettons en œuvre de nouvelles pratiques centrées sur la personne de concert avec les personnes que nous soutenons, ainsi qu'avec nos employés. Cela contribuera à renforcer l'approche centrée sur la personne de SCS.

Les pratiques centrées sur la personne guident notre travail pour vraiment écouter les gens et les garder au cœur de toute prise de décision. Nos gestionnaires de cas se concentreront sur ce qui compte vraiment pour les personnes que nous soutenons et leurs soignants, ainsi que sur le réseau de soutien de la personne.

TRAVAUX ACHEVÉS EN 2019-2020

Nous avons élaboré une trousse d'outils pour mettre en œuvre nos nouvelles pratiques centrées sur la personne. Ses 12 outils centrés sur la personne fournissent chacun un aperçu pour guider nos conversations, à partir du moment où nous commençons à apprendre comment nous pouvons aider une personne à atteindre ses objectifs. Notre intention est de saisir des renseignements importants qui aideront à planifier l'avenir de la personne. Ces outils nous aident également à développer une compréhension réciproque, une communication et des relations avec la personne et son réseau de soutien.

En 2019-2020, nous avons mis l'accent sur la présentation de la trousse d'outils à nos employés. Nos gestionnaires de cas ont appris à créer un profil d'une page en répondant à trois questions : Qu'est-ce que les gens apprécient chez moi? Qu'est-ce qui est important pour moi? Comment mieux me soutenir? Certains soignants nous ont dit que la personne avait adapté son profil d'une page pour le partager avec son réseau social ou pour se présenter à un employeur éventuel. Nous avons également appris que les personnes ayant des relations bien établies ont trouvé quelque chose de nouveau à propos de la personne dont elles s'occupent, ce qui a créé de nouvelles possibilités et amélioré les liens à la maison et dans la collectivité. En général, les commentaires sur le profil d'une page ont été positifs.

Pour ce qui est de la rétroaction que nous avons reçue, SCS continuera d'offrir de la formation sur les 12 outils. Ces outils deviendront la Trousse d'outils des services de soutien, pour nous aider à amorcer des conversations importantes et à recueillir des renseignements sur chaque personne que nous soutenons.



25^E ANNIVERSAIRE ET HISTOIRES DE RÉUSSITE

L'année 2020 marque le 25e anniversaire de SCS. Nous avons prévu de célébrer cette étape importante lors de notre conférence annuelle Tous ensemble en mai, mais compte tenu de la crise sanitaire actuelle, nous avons décidé de reporter les célébrations à l'automne.

Cependant, nous avons pu créer une vidéo pour le 25e anniversaire de SCS. Elle met en valeur les succès durement réalisés des personnes que nous soutenons, tout en abordant des sujets pertinents pour elles et leurs soignants (principalement l'emploi, le logement et le réseautage). Encore une fois, nous remercions toutes les personnes qui ont contribué à ce projet.

Vous pouvez regarder la vidéo à :
<https://player.vimeo.com/video/455903121>

GROUPE DE SENSIBILISATION À LA TRANSITION

Le Groupe de sensibilisation à la transition (GST) vise à stimuler la participation communautaire, à susciter de nouvelles possibilités et à rehausser la visibilité des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle pour les jeunes en âge de transition dans notre collectivité. Le GST aide les gens et les familles à acquérir des connaissances, des outils et à connaître les ressources existantes dans la région d'Ottawa.

CONFÉRENCE

La conférence annuelle *Tous ensemble* porte sur un sujet pertinent pour les jeunes de 14 ans et plus qui vivent une transition de vie. Le thème de 2019, « Building My Network : The Value of Relationships » (Établir mon réseau : la valeur des relations), mettait en vedette le Dr Al Condeluci, un chef de file du développement communautaire, des services à la personne et du travail de plaidoyer inclusif depuis 50 ans. La séance de Condeluci a aidé les participants à réfléchir à la manière dont les amitiés peuvent être mieux développées au fil du temps et, à leur tour, à bâtir une collectivité plus inclusive. Les jeunes et les jeunes adultes (14 ans et plus) de tous niveaux ont été invités à participer à « You Can Be Who You Are » (Vous pouvez être qui vous êtes), une piste pour jeunes avec des activités amusantes pour développer des habiletés sociales.

SÉANCES D'INFORMATION

Le GST a continué à organiser des séances d'information en soirée pour les jeunes de 16 à 21 ans, ainsi que pour les adultes en transition de vie.

La séance d'avril 2019, « Planning for People Living with Disabilities » (Planification pour les personnes handicapées), a permis aux familles d'obtenir de l'information sur la façon de planifier soigneusement leur succession afin d'offrir la meilleure qualité de vie possible à leurs enfants.

Au cours de la séance de juin 2019, les participants ont eu l'occasion de participer à une activité de mobilisation communautaire qui a aidé à définir l'avenir des services de gestion de cas à SCS. Cette activité a été suivie par « A Kinder Way: A Parent's Crisis Intervention Plan » (Une façon plus douce : Plan d'intervention d'un parent en cas de crise) dans lequel Teresa Murphy a suggéré un plan pour aider les soignants à prévoir, à atténuer les symptômes agressifs chez les personnes ayant de troubles du développement ou neurocognitifs, et à y réagir.

La séance de mars 2020 a dû être reportée en raison de la pandémie de la COVID-19.

PROJETS ET INITIATIVES

PARTENARIATS

Dans le cadre du plan stratégique de SCS, les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE) dirigent une initiative de SCS visant à élaborer un cadre de partenariat, un plan visant à déterminer les possibilités de collaboration avec d'autres organisations ou groupes au profit des personnes que nous soutenons. Nous avons achevé une première version de l'outil de cartographie des partenariats, qui est actuellement mise à l'essai et peaufinée. Nous avons également terminé la cartographie initiale des services financés dans la région de l'Est. Nous cartographions actuellement les ressources privées offertes dans la région de l'Est, de concert avec un autre projet dirigé par SCS pour créer une liste exhaustive des ressources accessibles dans la collectivité. Les SOPDIRE intégreront le cadre avec d'autres équipes de SCS afin d'établir trois nouveaux partenariats communautaires en 2020-2021.

- **Adhésion à Intégration communautaire Ontario (ICO) :**
Cette adhésion permet à SCS de tirer parti de l'expérience d'ICO dans la défense des droits des personnes ayant une déficience intellectuelle. ICO veille à ce que les gens vivent dans un état de dignité et partagent tous les éléments de la vie dans une collectivité. Cela correspond parfaitement à la vision de SCS : les personnes que nous soutenons ont un fort sentiment d'appartenance et sont responsabilisées. En effet, SCS plaide en faveur des personnes qui n'ont pas de services ou qui en ont peu.

SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

Tous les projets de numérisation de SCS visent à réduire le fardeau administratif lié à la prise en charge des personnes que nous servons.

En 2019-2020, SCS a créé et expérimenté des programmes d'intelligence artificielle pour faciliter la navigation sur notre site Web. Nous avons également créé un plan de portail client que nous prévoyons d'établir et une carte des systèmes qui montre comment nos systèmes communiqueront et échangeront de l'information à l'avenir.

Les améliorations antérieures apportées à la numérisation comprenaient un nouveau système de gestion de l'information sur les clients en 2016-2017 et un nouveau portail financier en 2017-2018.

SÉANCES D'ORIENTATION SUR LES TROUBLES DU SPECTRE DE L'AUTISME

Les Services de gestion de cas pour enfants, en partenariat avec le Centre de traitement pour enfants de CHEO et le Navigateur des services de la section d'Ottawa d'Autisme Ontario, ont offert des séances d'orientation sur les troubles du spectre de l'autisme (TSA) aux parents dont les enfants ont récemment reçu un nouveau diagnostic de TSA. Pour s'inscrire, les familles doivent communiquer avec le Centre de traitement pour enfants.

L'INITIATIVE SUR LES TROUBLES DU SPECTRE DE L'AUTISME

Cette initiative dirigée par SCS fournit un financement direct aux familles pour le paiement des coûts des services de répit pour les enfants de moins de 18 ans atteints de troubles du spectre de l'autisme. Les familles ont été invitées à présenter une demande dans le cadre de l'Initiative sur les TSA pour 2020-2021 entre le 24 février et le 20 mars 2020. Au total, 775 demandes admissibles ont été reçues et 253 familles pourront recevoir du soutien dans le cadre de l'Initiative. À titre de comparaison, en 2019-2020, 566 demandes ont été reçues et 233 familles ont reçu un financement. Nous étions extrêmement heureux de pouvoir aider plus de familles cette année en faisant appel aux mêmes ressources.

SÉRIE DE VIDÉOS D'INSTRUCTIONS

Nous avons commencé à planifier l'élaboration d'une série de vidéos didactiques pour aider les gens à suivre eux-mêmes les étapes essentielles pour demander du financement, des services, des soutiens et plus encore. Nous sélectionnerons les sujets en fonction des questions les plus fréquemment posées.



PLANIFICATEUR

SOPDIRE a créé la nouvelle fonction de planificateur pour aider à organiser le grand nombre de réunions tenues entre les membres de son équipe, ses clients et ses partenaires communautaires. Auparavant, les employés étaient individuellement responsables d'organiser plus d'une centaine de réunions par mois à des fins diverses, notamment l'évaluation des clients, la formation et les réunions d'équipe. En prenant en charge la fonction de planification de réunions, notre planificateur permet une réservation efficace, libérant ainsi du temps pour toute l'équipe pour servir plus de personnes. Cette nouvelle fonction facilite également le premier contact avec nos clients.

Avec les mesures d'éloignement social mises en œuvre en mars 2020, notre planificateur a fait un excellent travail en remplaçant toutes les réunions en personne par des réunions virtuelles.

MODÈLE DE GESTION ALLÉGÉE DE LA NAVIGATION DE SERVICE

Le but de cette initiative est d'intégrer la gestion allégée dans toutes les activités des SOPDIRE. La gestion allégée vise à éliminer ou regrouper les tâches afin d'exécuter plus efficacement une activité tout en obtenant les mêmes résultats. Nous avons intégré la gestion allégée aux fonctions d'admission, de confirmation de l'admissibilité et d'aiguillage urgent des SOPDIRE. Nous prévoyons de poursuivre cette initiative au cours de l'exercice 2020-2021, avec les autres fonctions de navigation, d'évaluation, de jumelage et de liaison des services.



STRATÉGIE DE RECRUTEMENT DE RESPITESERVICES.COM À OTTAWA

En 2019-2020, respiteservices.com à Ottawa a continué de mettre en œuvre sa stratégie de recrutement pour trouver, recruter et activer des candidats de grande qualité. L'objectif est d'augmenter le nombre de fournisseurs de services directs dans le bassin de travailleurs.

- **Documents de communication** : Les documents de communication de respiteservices.com ont été remaniés et mis à jour pour appuyer les objectifs de la stratégie de recrutement. Le but des documents précédents était d'inviter les familles à s'inscrire sur respiteservices.com. Avec la stratégie de recrutement, ils encouragent également les fournisseurs de services directs (FSD) potentiels à s'inscrire.
- **Campagne de recrutement** : Dans le cadre de sa stratégie de recrutement, respiteservices.com a poursuivi sa campagne de recrutement en publiant des offres d'emploi en ligne sur divers sites Web — Indeed, Glassdoor, Kijiji, CharityVillage et Jobboom — et sur les panneaux d'affichage des collèges offrant des cours correspondant aux capacités requises pour devenir FSD. respiteservices.com a également participé à de nombreux salons de l'emploi, tables d'information et présentations.



SERVICES OFFERTS À SCS

SERVICES DE SOUTIEN

GESTION DE CAS POUR ENFANTS ET ADULTES

La gestion de cas à SCS est un processus collaboratif, inclusif et individualisé. Nous travaillons à l'établissement d'objectifs, à la planification, à la promotion et à l'exploration des ressources communautaires disponibles pour appuyer l'atteinte de résultats personnels. Ce service est offert à Ottawa.

La gestion de cas pour enfants et adultes à SCS soutient les personnes ayant une déficience intellectuelle, les enfants autistes et leurs soignants en :

- fournissant de l'information sur les ressources communautaires;
- les aidant à être actifs dans leur collectivité;
- les accompagnant dans leurs choix.

En 2019-2020, 1 993 enfants ont reçu un soutien de l'équipe de gestion de cas pour enfants et 991 adultes ont reçu un soutien de l'équipe de gestion de cas pour adultes.

SERVICES RÉSIDENTIELS ET COMMUNAUTAIRES

Pour les jeunes en soins prolongés auprès de la Société d'aide à l'enfance (anciennement connus sous le nom de pupilles de la Couronne) qui font la transition vers les services pour adultes et qui reçoivent des services résidentiels avec des soutiens privés, un coordonnateur des ressources peut travailler avec eux pour surveiller la qualité de leurs services actuels et élaborer un plan pour atteindre leurs objectifs.

En 2019-2020, les Services résidentiels et communautaires ont soutenu 36 enfants et 231 adultes.

CONFORMITÉ DES RESSOURCES EXTERNES RÉMUNÉRÉES

Un agent d'évaluation des ressources de SCS effectue des évaluations avec des ressources externes rémunérées (RER) pour s'assurer qu'elles se conforment à tous les articles du Règlement de l'Ontario 299/10 sur les mesures d'assurance de la qualité. Ces évaluations comprennent un examen des dossiers individuels et des clients, des dossiers du personnel et des bénévoles, des dossiers et des documents organisationnels, ainsi qu'une inspection du site de l'emplacement physique.

En 2019-2020, sur les 44 examens de dossiers et inspections physiques des sites effectués, sept ont été jugés entièrement conformes au moment de l'évaluation initiale. Parmi les RER qui présentent des aspects de non-conformité, la collaboration avec l'agent d'évaluation des ressources permet de régler tous les aspects de non-conformité dans les délais établis.

Témoignages

« Notre agente chargée du traitement de cas actuel est attentive et a fourni des suggestions et des suggestions utiles. Elle a fait de belles présentations qui ont été utiles. »

« Je pensais qu'ils nous aideraient à trouver un foyer de groupe pour notre fille et ils ont dit qu'elle ne figurait pas sur la liste, ce qui aurait dû nous être dit. Parce que nous devons recommencer à répondre aux questions concernant un foyer de groupe pour elle si quelque chose nous arrive. »

SCS soutient les individus et leurs familles à élaborer un plan pour répondre à leurs besoins et pour trouver les possibilités, les ressources et les services disponibles au sein de la collectivité. Les gestionnaires de cas fourniront de l'aide pour naviguer et coordonner les services et les soutiens disponibles. Cependant, les gestionnaires de cas ne gèrent pas les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle; c'est le rôle des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Nous avons également élaboré des messages plus clairs dans le cadre de notre stratégie de communication.

SERVICES DE L'ONTARIO POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE DE LA RÉGION DE L'EST

Les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE), offert par SCS, sont le point d'accès aux services pour adultes financés par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

Les personnes présentent une demande par l'entremise des SOPDIRE pour voir si elles sont admissibles à recevoir des soutiens financés par le Ministère pour les adultes dans leur collectivité. Les SOPDIRE aident les demandeurs à :

- comprendre et mener à terme le processus de demande;
- déterminer le type de services et de soutien dont ils ont besoin;
- avoir accès aux services financés et aux soutiens dont ils ont besoin lorsqu'une place est disponible;
- trouver de l'information dans leur collectivité.

En 2019-2020, les SOPDIRE ont servi 557 personnes par l'intermédiaire de leurs services d'accueil et ont traité 810 demandes, soit une augmentation de 18 % par rapport à l'année précédente.

Témoignages

« Fournir des services en temps opportun. Les parents demandent souvent de l'aide lorsque les choses atteignent un point critique. Il est inacceptable d'attendre presque un an pour quoi que ce soit. »

SCS travaille activement à une stratégie visant à réduire ses listes d'attente pour accéder aux services de gestion de cas et répondre aux demandes des gens en temps opportun. Nous cherchons également à mieux définir nos processus entre les différents services, afin que les individus et les familles puissent mieux accéder aux soutiens d'un agent d'accueil ou d'un navigateur de services, en attendant les services de gestion de cas. L'agent d'accueil des services de soutien aux adultes propose actuellement de soutenir ou de rencontrer des personnes/familles inscrites sur la liste d'attente jusqu'à ce que la personne soit affectée à un gestionnaire de cas.

« L'évaluatrice a fait un excellent travail pour expliquer le processus. Elle était douée pour explorer et trouver l'information dont elle avait besoin tout en nous aidant à comprendre ce qu'elle cherchait. »

« La rétroaction rapide et la volonté d'aider les partenaires communautaires dans le besoin sont remarquables. »

« Nous sommes inscrits sur des listes et c'est tout. En quoi est-ce différent du système précédent qui était en place? Le nouveau système ne nous permet pas de nous déplacer pour trouver des services dans d'autres régions ayant plus de services. Vous êtes enfermé dans votre région même si elle est sous-desservie. Les listes d'attente sont ridiculement longues. Où d'autre attendrait-on plus de 10 ans pour des services? Quels autres fournisseurs de services, à part les maisons de soins infirmiers, attendez-vous jusqu'à ce que quelqu'un décède avant de pouvoir y accéder? C'est très frustrant, c'est le moins qu'on puisse dire. »

Les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) sont le point d'accès aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires de l'Ontario. Il existe neuf emplacements des SOPDI dans la province. Si une personne déménage dans une autre région de la province, son dossier et ses demandes de service seront transférés aux SOPDI de cette région.

Les SOPDI n'offrent pas de services, mais ils gèrent le processus de demande et les listes d'attente pour accéder aux services résidentiels et de participation communautaire. Le fait de remplir le dossier de demande ne garantit ni l'accès ni le début de l'offre des services. Il n'est pas possible de dire combien de temps une personne restera sur une liste d'attente pour avoir accès à un service, car cela dépend de la disponibilité des services et des ressources dans cette région.

RESPITESERVICES.COM À OTTAWA

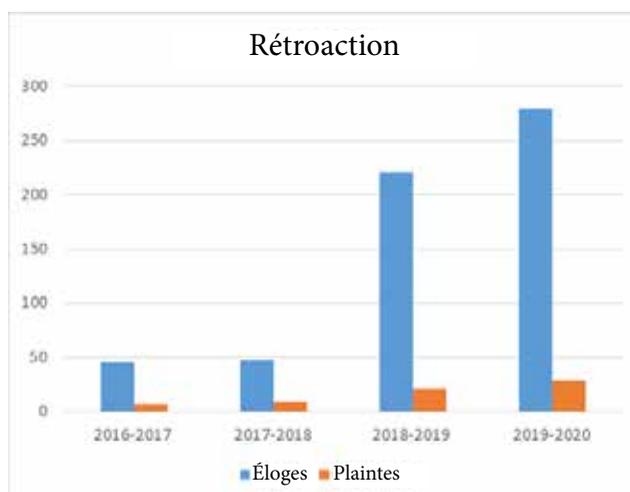
respiteservices.com à Ottawa (respiteservices.com/Ottawa) est un site Web sécurisé doté d'outils qui jumellent les demandeurs aux FSD qui peuvent offrir des services de répit. Ce service est offert aux enfants et aux adultes ayant une déficience intellectuelle ou l'autisme à Ottawa.

En 2019-2020, 181 familles et 142 FSD se sont inscrits sur respiteservices.com à Ottawa. Au total, 2 166 familles et 1 392 FSD se sont joints à ce service depuis 2009.

QUALITÉ DES SERVICES : APPRENTISSAGE PAR LA RÉTROACTION

SCS mesure la qualité de ses services en demandant la rétroaction des personnes desservies. Le graphique ci-dessous montre la quantité de la rétroaction reçue par exercice financier (2016 à 2020).

L'année dernière, nous avons mis en œuvre notre cadre de rétroaction amélioré, afin d'accroître la quantité de la rétroaction de nos intervenants. Nous appliquons continuellement ce que nous apprenons de notre processus de rétroaction à tous les services de SCS.



Au cours de l'exercice 2019-2020, SCS a reçu de la rétroaction de la part de **7 341 personnes desservies**. La rétroaction a été recueillie auprès de personnes qui ont reçu ou participé aux :

- Principaux services de SCS;
- Initiatives comme le financement des services de répit visant le trouble du spectre autistique (TSA);
- Séances d'information, présentations et la conférence *Tous ensemble* de SCS.

Les résultats permettent de dénombrer **279** cas d'éloges, **29** plaintes, **9** préoccupations et **15** suggestions.

SCS accueille la rétroaction sur son formulaire en ligne à l'adresse scsonline.ca/fr/feedback/, par courriel à retroaction@scsonline.ca, ou par téléphone au gestionnaire de la mise en œuvre de la qualité et des connaissances au 613-748-1788, poste 342.

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

SCS fixe des objectifs annuels dans certains domaines pour établir les repères de rendement prévus dans ces domaines. En examinant régulièrement nos progrès par rapport aux objectifs, nous sommes en mesure d'analyser l'histoire derrière les données et d'ajuster nos stratégies afin d'atteindre nos objectifs annuels. L'objectif est d'améliorer nos services et de mieux aider les personnes à atteindre leurs objectifs.

Pour 2019-2020, nous avons été en mesure d'atteindre nos objectifs établis dans certains domaines. Pour les domaines où nous n'avons pas été en mesure d'atteindre notre objectif annuel, nous continuons d'examiner régulièrement les données et d'ajuster davantage nos stratégies afin d'atteindre nos objectifs.

Indicateur de rendement clé	État	Objectif pour 2019-2020 (%)	Réel pour 2019-2020 (%)
Augmenter le nombre de rétroactions de SCS	Atteint	 100	 320
Augmenter les abonnements au bulletin mensuel de SCS	Atteint	 14	 14
Augmenter le recrutement des intervenants par l'entremise de respiteservices.com	Atteint	 10	 30
Diminuer la liste d'attente des services de soutien aux adultes	En cours	 5	 7
Réduire la liste d'attente des services de soutien aux enfants	En cours	 5	 61

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉS 2019-2020

Établi en 1995, notre Conseil d'administration est composé de bénévoles issus de notre collectivité. Le Conseil régit notre organisme en assurant le leadership et l'orientation à notre directrice générale.

COMITÉ EXÉCUTIF

Dulude, André	Président
Lagacé, André	Vice-président
Stevens, Gregory	Trésorier
Roberts, Alan	Secrétaire
Sheppard, Carole	Présidente, Comité de la gouvernance
Yan, Toby.....	Comité sur la qualité et la gestion des risques
Lacelle, Anna	Membre d'office

COMITÉ D'AUDIT ET DE FINANCES

Stevens, Gregory	Trésorier
Murphy-Walsh, Elizabeth	Vice-présidente
Dulude, André	Président du Conseil d'administration
Lagacé, André	Administrateur
Nye, Andrei CPA, CA	Administrateur
Pambrun, Chantale	Administrateur
Reed, Brian.....	Administrateur
Wilson, Kody	Administrateur
Lacelle, Anna	Membre d'office
Babalola, Janet	Membre d'office

COMITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS

Pambrun, Chantale	Présidente
Dulude, André	Président du Conseil d'administration
Lagacé, André.....	Vice-président du Conseil d'administration
Stevens, Gregory	Trésorier
Lacelle, Anna	Membre d'office

COMITÉ DE LA GOUVERNANCE

Sheppard, Carole	Présidente
Benjamin, Tamra	Vice-présidente
Dulude, André	Président du Conseil d'administration
Anderson, Ian	Administrateur
Nye, Andrei.....	Administrateur
Pambrun, Chantale	Administratrice
Stevens, Gregory	Trésorier
Strelbisky, Walter	Membre d'office
Lacelle, Anna	Membre d'office

COMITÉ DES RELATIONS EXTÉRIEURES

Roberts, Alan	Président
Benjamin, Tamra	Vice-présidente
Dulude, André	Président du Conseil d'administration
Stevens, Gregory	Trésorier
Wilson, Kody	Administrateur
Yan, Toby	Administrateur
Lacelle, Anna	Membre d'office

COMITÉ SUR LA QUALITÉ ET LA GESTION DES RISQUES

Yan, Toby	Président
Pambrun, Chantale	Vice-présidente
Dulude, André	Président du Conseil d'administration
Lagacé, André	Administrateur
Murphy-Walsh, Elizabeth	Administratrice
Stevens, Gregory	Trésorier
Lacelle, Anna	Membre d'office
Tardif, Natalie	Membre d'office

SURVOL FINANCIER

Renseignements financiers récapitulatifs pour l'année se terminant le 31 mars 2020.

Bilan des opérations : 31 mars 2020

Revenu	42 355 116 \$
--------	---------------

Dépenses

Dépenses des programmes individuels	35 609 174 \$
-------------------------------------	---------------

Salaires et avantages	5 474 995 \$
-----------------------	--------------

Autres dépenses	1 255 417 \$
-----------------	--------------

Totale des dépenses	42 339 586 \$
----------------------------	----------------------

Excédent (insuffisance) des revenus par rapport aux dépenses	15 530 \$
---	------------------

État de la situation financière : 31 mars 2020

Actif

Actifs à court terme	4 127 940 \$
----------------------	--------------

Actifs immobiliers nets	116 632 \$
-------------------------	------------

Actifs incorporels nets	20 849 \$
-------------------------	-----------

Total de l'actif	4 265 421 \$
-------------------------	---------------------

Passifs

Passifs à court terme	4 315 321 \$
-----------------------	--------------

Actif net	(49 900 \$)
-----------	-------------

Passif global et actif net	4 265 421 \$
-----------------------------------	---------------------

CONTACTEZ-NOUS

Service Coordination Soutien (SCS) Pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

200 - 150, chemin Montréal, Ottawa, ON K1L 8H2

Courriel : admin@scsonline.ca Téléphone : 613-748-1788

ATS : 1-855-777-5787 Télécopieur : 613-748-1018

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

200 - 150, chemin Montréal, Ottawa, ON K1L 8H2

Courriel : admin@dsoer.ca Téléphone : 1-855-376-3737

ATS : 1-855-777-5787 Télécopieur : 1-855-858-3737

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi

Suivez-nous

- Facebook: facebook.com/Service.Coordination.Support
- Twitter: twitter.com/SCS_Online_

scsonline.ca