



SERVICE COORDINATION SUPPORT  
FOR PEOPLE WITH DEVELOPMENTAL DISABILITIES

SERVICE COORDINATION SOUTIEN  
POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

# Rapport annuel 2020-2021

Une année de résilience



# Table des matières

À propos de SCS .....	1
Message du président du Conseil d'administration .....	2
Message de la directrice générale par intérim .....	4
Plan stratégique de SCS (2020-2023).....	5
Groupe de sensibilisation à la transition .....	6
Services offerts à SCS .....	12
Services de soutien .....	12
Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est .....	14
respite.services.com à Ottawa.....	17
Risques et atténuation .....	18
Conseil d'administration et comités 2020-2021 .....	19
Contactez-nous.....	22

# À propos de SCS

**S**ervice **C**oordination **S**outien (SCS) est le point de contact initial pour les personnes à Ottawa et dans la région de l'Est qui ont une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Nous aidons ces personnes à trouver les ressources disponibles dans la communauté dont elles ont besoin pour les aider dans leurs vies quotidiennes. L'un de nos objectifs importants est d'habiliter les familles et les personnes à faire des choix éclairés concernant le soutien qu'elles cherchent.

## 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.

## Nos 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.

## Nos services

- **Gestions de cas pour enfants et adultes**
- **Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est**
- **Services résidentiels et communautaires**
- **respiteservices.com à Ottawa**

Nos services sont décrits dans le présent rapport.

# Message du président du Conseil d'administration

Le dictionnaire Merriam Webster définit la résilience comme « [...] une capacité de se rétablir ou de s'adapter facilement au malheur ou au changement ». Certes, le Conseil d'administration de SCS a été appelé par le passé à aider l'organisation à faire face aux changements, mais l'année 2020-2021 a été sans précédent en ce qui concerne le volume et la complexité des obstacles auxquels l'organisation a été confrontée. La pandémie mondiale a mis au défi à la fois le Conseil d'administration et SCS de trouver des moyens de maintenir des liens les uns avec les autres et de continuer à servir notre clientèle de manière virtuelle, n'ayant la possibilité de rencontrer les clients en personne que dans des circonstances exceptionnelles. La perte des routines quotidiennes, le confinement, les nouvelles procédures et le manque de contact ont rendu la vie des personnes que nous soutenons beaucoup plus difficile. Les employés de SCS ont également dû s'adapter afin de continuer à fournir les services et à soutenir les personnes que nous servons, à répondre aux attentes et aux exigences, tout en s'attaquant aux obstacles quotidiens de la pandémie.

L'année dernière a également connu un changement dans le cadre de la haute direction de SCS. L'ancienne directrice générale a quitté l'organisation en janvier 2021 et le Conseil d'administration a fait appel aux services d'un cabinet de recrutement de cadres respecté pour trouver le prochain directeur général ou directrice générale. En tant que Conseil d'administration, nous sommes convaincus que nous trouverons un excellent gestionnaire qui apportera à l'organisation la combinaison appropriée d'expertise en la matière, de compétences interpersonnelles et de réflexion stratégique. Notre processus de recrutement devrait être terminé d'ici juin 2021. Nous sommes impatients de travailler avec le nouveau directeur général ou la nouvelle directrice générale pour faire avancer la mission de l'organisation.

Je suis très impressionné par l'initiative et la rapidité avec laquelle le personnel de SCS a été en mesure de pivoter et d'augmenter le rythme des interactions virtuelles avec les personnes soutenues. Cela a permis au Conseil de continuer à faire des progrès dans le cadre du plan stratégique de SCS de 2020-2023; le principal impératif de ce plan est notre engagement envers notre approche centrée sur la personne qui permet aux personnes que nous soutenons de planifier l'avenir de leur choix. La pandémie et notre réponse à celle-ci ont en effet accéléré nos progrès dans le réaligement de nos processus, systèmes et services pour assurer l'intégration de services axés sur la personne pour nos clients et leur cercle de soutien.

Il y a également quelques faits saillants importants que je tiens à souligner en particulier, lorsque l'on examine le travail du Conseil d'administration en 2020-2021. Ces points saillants comprennent le programme de formation électronique en ligne pour les membres du Conseil, qui était une initiative conjointe entre le personnel et les membres du Conseil pour saisir des renseignements importants sur l'organisation, son mandat et ses activités, son financement, les principaux documents de gouvernance ainsi que les lois habilitantes. Pour la première fois, tous ces renseignements sont disponibles dans un format standard aux fins de consultation par les membres du Conseil et les membres du personnel. De plus, le Conseil a réalisé des progrès importants dans la détermination et l'introduction d'indicateurs de rendement clés (IRC) pour nous permettre de surveiller clairement et succinctement le rendement de l'organisation et les progrès réalisés par rapport aux objectifs de notre plan stratégique. Rien de tout cela n'aurait été possible sans le dévouement et le soutien du personnel exceptionnel de SCS.

Alors que nous attendons avec optimisme la fin de la pandémie et la reprise après la pandémie, le Conseil d'administration est très reconnaissant du soutien, de l'engagement et de l'esprit d'innovation de notre personnel exceptionnel. C'est un honneur et une responsabilité considérables que de servir SCS et sa communauté.

André Lagacé

Président du conseil,  
Service Coordination Soutien (SCS)  
Pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

# Message de la directrice générale par intérim

À titre de directrice générale par intérim, je tiens à profiter de l'occasion pour exprimer publiquement un remerciement sincère et du fond du cœur à nos employés exceptionnels pour leur capacité d'adaptation, leur dévouement et leur soutien remarquables tout au long des grandes transitions auxquelles nous avons été confrontés en tant qu'organisme. L'impact mondial de la pandémie de COVID-19 est sans précédent et il était difficile de voir les services et les ressources limités sur lesquels les personnes que nous soutenons comptent se fermer brusquement sans calendrier précis de réouverture. En plus d'avoir à gérer les répercussions de la pandémie sur leur vie personnelle, nos employés ont tout de même réussi à continuer à servir les personnes que nous soutenons et à faire avancer les projets opérationnels qui feront avancer notre organisation.

Cette année, nous nous sommes appuyés sur notre engagement à être centré sur la personne en améliorant et testant nos outils et processus de gestion de cas dans un effort de mieux communiquer comment nos services de gestion de cas peuvent aider les personnes que nous soutenons à choisir la vie qu'elles veulent vivre dans leurs communautés.

Des investissements et des progrès importants ont également été réalisés dans la stratégie de modernisation de notre organisme, notamment :

- *Mon outil de recherche*, un outil de recherche permettant aux familles d'explorer de manière autonome les ressources disponibles dans leur communauté (<https://search.scsonline.ca/rechercher/>).
- Le début de l'élaboration d'un site Web libre-service conçu pour les personnes que nous soutenons, où elles peuvent accéder aux renseignements et aux documents de leur dossier et les mettre à jour à SCS.
- La mise en œuvre partielle de notre stratégie de mobilité de la main-d'œuvre, afin d'accroître notre présence et notre visibilité dans la communauté.

Aux personnes que nous soutenons, à nos bailleurs de fonds ministériels et à nos partenaires communautaires, je tiens également à exprimer mes sincères remerciements et ma gratitude pour la patience, le soutien et la compréhension que vous avez tous apportés à notre organisme.

Cordialement,

Janet

**Janet Babalola**

Directrice générale par intérim,  
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 centrée sur la personne à SCS d'ici 2023. 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 centrée 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

# 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 le profil des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle pour les jeunes en âge de transition dans notre collectivité. Le GST aide les personnes 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. L'édition de 2020, qui avait pour thème le « 25e anniversaire de SCS », a mis en vedette une série d'activités virtuelles qui ont eu lieu au cours de quatre samedis en novembre. Ces activités interactives s'étaient inspirées des commentaires des familles et portaient sur la santé mentale, le logement, les relations, et l'emploi. En plus des activités de la conférence, les jeunes et les jeunes adultes (14 ans et plus) de tous niveaux ont été invités à se joindre au Parcours virtuel pour les jeunes et à participer à des activités amusantes pour développer leurs compétences, qui ont été créées et mises en œuvre par Recreational Respite.

Après chaque conférence, nous avons envoyé un sondage de rétroaction pour inclure des idées de sujets lors de la prochaine conférence.

Environ 180 personnes ont participé aux quatre séances virtuelles, et environ 57 jeunes et jeunes adultes ont participé au Parcours virtuel pour les jeunes dans au moins une des quatre séances.

Nous avons reçu 16 éloges et quatre (4) suggestions, à la suite à la série d'activités virtuelles.

## Témoignages

*« Excellente conférence! »*

*« Merci de proposer des pistes parallèles adaptées aux personnes ayant des besoins spéciaux. »*

*« Une présentation sur les listes et temps d'attente serait intéressante, pour que les personnes sachent vraiment combien de temps cela prendra. Une dame avait un jeune de 18 ans qui s'attendait à vivre à l'extérieur du foyer familial dans un an, mais n'avait pas l'allocation financière nécessaire pour subvenir pleinement aux besoins de son jeune de 18 ans. Ce n'est pas réaliste et la famille peut traverser une crise lorsqu'elle s'en rend compte. »*

*« Veuillez distribuer les documents à l'avance, il y a beaucoup de choses à examiner et il serait utile de les étudier à l'avance. »*

## Séances d'information

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

La séance de juin 2020, « Solutions technologiques pour votre plan de logement », a aidé les participants à découvrir des solutions technologiques qui leur conviennent ainsi qu'à leur plan de logement.

La séance de septembre 2020, « Planification et prise de décision pour les parents d'enfants adultes ayant un handicap », a donné un aperçu de ce qui suit :

- Qui peut prendre des décisions pour les enfants adultes ayant un handicap
- La manière dont les parents peuvent obtenir le pouvoir de prendre des décisions pour leurs enfants adultes (y compris une discussion sur les procurations et la nomination en tant que tuteur par les tribunaux)
- Les devoirs et les responsabilités d'un parent en tant que tuteur ou mandataire
- Planifier les soins futurs de votre enfant adulte au moyen de votre testament

## Projets et initiatives

À SCS, nous réalisons des projets et des initiatives pour atteindre des buts et des objectifs stratégiques, qui sont élaborés en fonction des besoins émergents des personnes que nous soutenons dans notre communauté. Les employés de SCS dirigent nos projets et nos initiatives, en collaboration avec d'autres organisations, des experts dans des domaines précis, et des membres de la communauté.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la façon dont les principaux impératifs du plan stratégique de SCS permettront aux personnes que nous soutenons de planifier l'avenir de leur choix, veuillez consulter la section consacrée au plan stratégique du présent rapport.

### Impératif 1 : Offrir des services axés sur la personne

- **Gestion de cas à SCS**

SCS améliore continuellement ses services de gestion de cas pour s'assurer que les personnes que nous soutenons participent à la planification de l'avenir de leur choix.

Nous avons écouté les idées, les commentaires, et la rétroaction des personnes que nous soutenons, de leurs familles, et des partenaires communautaires. L'un de nos objectifs est de mieux communiquer la manière dont nos services de gestion de cas peuvent aider les personnes. Essentiellement, les personnes doivent savoir à quoi s'attendre en recevant nos services. Une fois l'objectif mis en œuvre, notre gestion des

cas se concentrera sur ce qui est important pour les personnes, leurs forces et le soutien dont elles ont besoin pour réussir.

- **Pensée centrée sur la personne**

SCS reconnaît les forces des personnes et agit en fonction du soutien dont elles ont besoin pour réussir. À SCS, être centré sur la personne signifie soutenir les personnes à choisir la vie qu'elles veulent vivre, comme membre à part entière de leur communauté, en les plaçant au centre de tous nos efforts.

Nous aidons les personnes à créer un plan qui inclut ce qui est important pour elles, comment ils veulent être soutenus, et comment ils veulent vivre. Nous faisons appel à des outils de réflexion centrés sur la personne pour aider à recueillir de l'information utile et faciliter des conversations importantes pour aider les personnes à fixer des objectifs et à mettre en œuvre leur plan, en s'appuyant sur leurs forces, leurs dons, leurs talents, et leurs compétences.

## **Impératif 2 : Mesurer les résultats pour optimiser le rendement**

- **Cadre de mesure du rendement**

SCS élabore une stratégie de mesure du rendement pour mesurer l'efficacité de nos services et communiquer efficacement la valeur de nos services aux personnes que nous soutenons, à nos bailleurs de fonds, et à nos intervenants communautaires.

En 2020, SCS a identifié des mesures pour nous informer si nos services sont utiles et si nous apportons de la valeur aux personnes soutenues. Nous avons également examiné comment mieux cerner et soutenir l'atteinte des résultats personnels des personnes.

Notre priorité pour la prochaine année est de vérifier auprès de nos intervenants que ce que nous mesurons est important pour eux et de mettre en œuvre notre approche de mesure du rendement.

L'importance de mesurer la valeur de notre travail a également été soulignée dans le rapport de vérification de l'optimisation des ressources du vérificateur général de l'Ontario sur les services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle, publié en décembre 2020. Cela confirme notre décision d'élaborer les résultats du programme en fonction du présent rapport.

## Impératif 3 : Investir dans des partenariats utiles qui répondent aux besoins de la communauté

- **Engagement communautaire / partenariats**

Il est bien connu que les ressources et les services sont limités et que nous devons éviter le dédoublement des services afin de pouvoir servir plus de personnes qui font face à des défis et à des obstacles, avec moins de ressources. Pour y parvenir, les organismes communautaires ayant des objectifs communs doivent travailler en collaboration pour soutenir les individus et leurs fournisseurs de soins. Chaque organisation et membre de la communauté doit avoir un rôle précis à jouer dans le soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

Nous avons conclu des partenariats dans le secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Cependant, notre objectif est de renforcer nos efforts d'engagement communautaire en élargissant notre influence et notre rayonnement afin de mieux nous connecter à d'autres secteurs dans le but d'éviter le dédoublement des services et de mieux soutenir les personnes. Nous avons commencé par évaluer nos partenariats actuels. Nous allons étendre cette approche en mesurant et en évaluant la valeur des partenariats éventuels pour notre organisme et les personnes que nous soutenons.

## Autres activités opérationnelles

- **Mon portail**

Nous sommes en train d'élaborer un portail libre-service où les personnes peuvent accéder et mettre à jour l'information et les documents dans leur dossier à SCS. Nous espérons que cela aidera les personnes à mieux gérer leurs renseignements et leurs ressources quand et où elles le souhaitent.

Ce travail consiste à déterminer les exigences relatives à la fonctionnalité et à la conception du système. Cela comprend également l'élaboration d'un plan pour mettre à l'essai le système nouvellement conçu et intégrer les participants nouveaux et existants de SCS. Le lancement est prévu pour l'automne 2021.

- **Mon outil de recherche (portail de ressources)**

Nous avons lancé *Mon outil de recherche*, qui est une bibliothèque en ligne de ressources et de services locaux pour les enfants et les adultes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, le 1er avril 2021. Vous pouvez effectuer une recherche par sujet, lieu, âge ou distance de l'endroit où vous habitez.

- **Cadre de gestion de la rémunération, du maintien en poste, et du rendement**

Nous examinons actuellement les pratiques de rémunération de notre organisme. Cela comprend l'examen et la mise à jour des descriptions de poste, l'élaboration d'un outil de notation, et la réalisation d'un sondage sur la rémunération pour des postes semblables dans le secteur. Une fois cela terminé, nous élaborerons un nouveau système de rémunération lié à un système de gestion du rendement qui répond aux besoins de SCS. Ce projet comprendra une stratégie de maintien en poste.

Le système de gestion du rendement sera lié à l'élaboration de notre cadre de mesure du rendement. Nous prévoyons de terminer ce cadre en 2021-2022.

- **Stratégie de mobilité de l'effectif**

Cette stratégie permettra aux employés de SCS d'avoir accès à tous leurs outils de travail et à tous leurs dossiers à l'extérieur de nos bureaux, afin qu'ils puissent être plus présents et visibles dans la communauté. Cela visera à augmenter la productivité et à accomplir les tâches plus rapidement pour soutenir les personnes et leur réseau de soutien.

Ce travail comprend l'examen et la mise à jour de nos politiques et procédures actuelles qui seraient touchés par une transition complète vers un effectif mobile.

Cette initiative devrait être pleinement mise en œuvre après la pandémie de COVID-19.

- **Évaluation de respiteservice.com à Ottawa**

Nous évaluons actuellement l'incidence de respiteservices.com à Ottawa, ce qui comprend également l'examen de l'incidence de la réduction de ce service ou de son expansion dans la région de l'Est. Les communautés vers lesquels le service serait éventuellement étendu comprennent les comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry ; les comtés unis de Prescott et Russell et le comté de Renfrew. Les activités de cette évaluation ont porté sur les éléments suivants :

- Examen exhaustif du programme
- Déterminer la demande de fournisseurs de soutien direct dans les communautés de la région de l'Est vers lesquels le service serait éventuellement étendu
- Proposer de nouvelles stratégies pour recruter des fournisseurs de soutien direct
- Examen de la capacité de SCS à étendre ce service à la région de l'Est
- Examen de l'incidence de la réduction ou de l'arrêt du service

Cette évaluation sera menée à terme au cours de l'exercice 2021-2022.

- **Vidéos d’instruction de SCS**

SCS continue d’élaborer une série de vidéos pédagogiques pour vous aider à exécuter vous-même les étapes essentielles pour remplir des demandes de services, de soutien, de financement et plus encore. Nous sélectionnons les sujets en fonction de vos questions les plus fréquemment posées. Nous avons publié les vidéos suivantes en 2020-2021 :

- Comment remplir votre formulaire de demande de services particuliers à domicile (SPD)
- Comment remplir le formulaire de demande d’aide à l’égard d’enfants qui ont un handicap grave (AEHG)

## **Incidence de la COVID-19**

L’impact de la COVID-19 a été dévastateur pour certaines des personnes et des familles que nous soutenons. Par conséquent, nous avons dû réajuster certaines de nos priorités cette année.

Le ministère de la Santé et le ministère des Services à l’enfance et des Services sociaux et communautaires ont publié de nombreuses nouvelles directives sur la COVID-19 que nous devons mettre en œuvre rapidement. Nous avons dû passer à une manière virtuelle de communiquer avec les personnes, ce qui a été un ajustement important pour tout le monde. Nous nous sommes assurés que tous les fournisseurs de services résidentiels privés, avec lesquels SCS a conclu un accord, ont reçu et mis en œuvre toutes les nouvelles directives ou mises à jour du gouvernement concernant la COVID-19. Nous avons examiné leurs plans de continuité des activités liés à la COVID-19 dans l’intérêt des personnes que nous soutenons. Nous avons également aidé ces fournisseurs de services résidentiels privés à obtenir et à fournir de l’équipement de protection individuelle à leurs résidences de groupe.

SCS faisait partie du groupe de fournisseurs de services du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle qui rencontraient régulièrement des politiciens et participaient à de nombreux comités de planification dans le but de discuter des défis et des obstacles auxquels les personnes ayant une déficience intellectuelle et leurs réseaux de soutien ont fait face en raison de l’impact de la COVID-19. Les défis discutés allaient de l’accès réduit aux services de répit, à l’augmentation des problèmes de santé mentale et au plaidoyer pour que les personnes ayant une déficience intellectuelle fassent partie des groupes prioritaires pour recevoir le vaccin contre la COVID-19.

Nous avons beaucoup d’espoir pour l’année prochaine. Avec l’augmentation de l’accès aux vaccins, nous sommes impatients de retrouver un certain sentiment de normalité et de rencontrer, enfin, à nouveau les gens en personne.

# Services offerts à SCS

## Services de soutien

### Gestion de cas pour enfants et adultes

La gestion de cas à SCS est un processus de collaboration inclusif et personnalisé. Nous établissons des objectifs, planifions, défendons les intérêts des personnes et nous examinons les ressources communautaires disponibles dans le but d'appuyer la réussite personnelle. Ce service est offert à Ottawa.

Un gestionnaire de cas vous aidera en :

- Se concentrant sur les buts qui sont importants pour vous
- Incluant les personnes qui sont importantes pour vous
- Vous aidant à identifier vos forces et vos intérêts
- Construisant et renforçant vos relations et votre réseau de soutien
- Planifiant des transitions de vie
- Coordonnant les réunions avec d'autres prestataires de services en :
  - Vous aidant à préparer une rencontre
  - Vous soutenant lors de la rencontre
  - Comprenant les rôles et responsabilités
- Offrant un soutien à la résolution de problèmes et à l'animation de groupes
- Coordonnant les ressources communautaires, telles que :
  - Programmes de développement des compétences ou d'éducation
  - Programmes sociaux et récréatifs
  - Programmes de garde d'enfants
  - Programmes de soutien ou de répit
  - Possibilités de bénévolat ou d'emploi
  - Groupes de soutien
  - Programmes financiers
  - Services de logement
  - Services de transport
  - Services spécialisés, comme les consultations, la gestion du comportement, les soins médicaux, la thérapie, l'équipement...

Votre relation avec votre gestionnaire de cas est volontaire et repose sur votre participation active à votre plan. Le travailleur facilite la planification axée sur les objectifs avec des soutiens définis dans le temps. La personne/famille est toujours un participant actif dans toutes les décisions.

### Services résidentiels et communautaires

Si vous êtes un jeune recevant des soins prolongés auprès de la Société d'aide à l'enfance en transition aux services aux adultes et recevant des services résidentiels avec des soutiens privés, un coordonnateur des ressources peut travailler avec vous pour assurer le suivi de la qualité des services que vous recevez actuellement et établir un plan pour atteindre vos objectifs.

Les coordonnateurs de ressources ont soutenu quatre nouveaux jeunes en transition de la Société d'aide à l'enfance avec un processus de planification structuré.

Les services résidentiels et communautaires ont soutenu 34 enfants et 230 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.

SCS a complété 35 évaluations de la conformité en 2020-2021.

### **Indicateurs de rendement clés pour les services de soutien**

SCS continue de maintenir une liste d'attente pour nos services de gestion de cas en raison d'une augmentation continue du nombre de personnes et de leur réseau de soutien qui demandent nos services.

En 2020-2021, la gestion des cas pour les enfants a servi 2 737 enfants, et la gestion des cas pour les adultes a servi 809 adultes.

Le 1er avril 2020, 406 enfants figuraient sur notre liste d'attente pour la gestion des cas des enfants. Au 31 mars 2021, nous avons pu réduire notre liste d'attente pour la gestion de cas de 52 %, avec 196 enfants sur notre liste d'attente pour la gestion de cas pour enfants. Notre objectif était de réduire de 15 % la liste d'attente de nos enfants, ce que nous avons accompli.

Le 1er avril 2020, 240 adultes figuraient sur notre liste d'attente pour la gestion de cas pour adultes. Au 31 mars 2021, nous avons pu réduire de 15 % notre liste d'attente pour la gestion de cas, avec 204 adultes sur cette liste. Cela correspond à notre objectif de réduction de 15 %.

Nous avons pu réduire le nombre de personnes en attente de services de gestion de cas en mettant en œuvre une nouvelle stratégie de rappel des listes d'attente. Cela comprenait l'amélioration de nos messages aux familles, la prestation des services d'intervention à court terme, au besoin, plutôt que d'attendre un soutien de la gestion des cas, et la hiérarchisation des demandes en fonction des risques.

Les deux équipes de gestion de cas continuent de fournir des services de sensibilisation aux familles en attente et de répondre aux demandes de renseignements.

### **Témoignages pour les services de soutien**

*« Au fil des ans, j'ai reçu des services d'un certain nombre de gestionnaires de cas de SCS. Notre nouvelle gestionnaire de cas était incroyable. Elle a été en mesure de présenter et d'expliquer plusieurs ressources liées aux soutiens à la transition. Elle a fait un suivi par courriel et a répondu rapidement aux questions. »*

*« Notre gestionnaire de cas nous a appuyés, nous a tenus bien informés, nous a donné des renseignements rapidement et clairement, a écouté et pris en compte nos préoccupations et était toujours là pour faciliter les discussions et les réunions. Elle comprenait très bien l'impact*

*émotionnel de notre situation et faisait preuve de patience alors que nous travaillions à trouver les soutiens appropriés pour notre fille. »*

*« Le personnel est très gentil, mais les services sont tous compliqués (trop de bureaux différents) et on ne sait pas qui fait quoi (par exemple, un bureau s'est occupé de l'évaluation de mon fils, un autre du POSPH, un autre du programme Passeport, un autre du logement, un autre de l'aide au travail, un autre des SOPDI qui semble créer des liens entre les personnes ?) – pourquoi faut-il qu'il y ait autant de bureaux différents ? De plus, les choses importantes dont mon fils a besoin ne semblent être la responsabilité de personne (par exemple, l'ergothérapie n'est couverte nulle part, nous n'avons encore entendu personne concernant le logement, même pour savoir s'il figure sur une liste). »*

*« Les services et programmes qui nous sont suggérés sont tous pleins. Alors, quel est l'intérêt de les suggérer. Nous sommes sur une liste d'attente pour un hébergement depuis plus de 6 ans et il n'y a rien de disponible (il est censé avoir un besoin élevé d'hébergement). Alors, pourquoi faire des évaluations qui nous disent qu'il devrait être bien dans un foyer de groupe ? Nous le savons, mais il n'y a pas de place. »*

Réponse : Avec notre engagement qui encourage une approche centrée sur la personne, nous cherchons à nous engager différemment avec les personnes, en nous concentrant sur ce qui est important pour elles, leurs forces et le soutien dont elles ont besoin pour réussir. Cela pourrait nous aider à mieux orienter les personnes vers des services non traditionnels et des ressources plus accessibles au sein de leur communauté. Nous cherchons également à améliorer nos partenariats et à renforcer nos efforts d'engagement communautaire en étendant notre influence et notre rayonnement afin d'être mieux connectés à d'autres secteurs pour mieux soutenir les personnes ayant des besoins accrus et complexes.

## **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
- Faire les demandes pour des services et soutiens financés
- Avoir accès aux services financés et aux soutiens dont ils ont besoin lorsqu'une place est disponible
- Trouver de l'information sur des services privés et ceux dans leur collectivité

Les principales fonctions des SOPDIRE sont :

### 1. Navigation des services

Le rôle d'un navigateur de services consiste à :

- Aider à commencer une demande
- Confirmer l'admissibilité
- Faire des renvois aux mécanismes d'urgence si nécessaire
- Faire des renvois au programme Passeport pour le fonds de base de 5 000,00 \$
- Informer les personnes, les familles et les partenaires communautaires au sujet du processus des SOPDI
- Préparer les personnes à l'étape de l'évaluation

### 2. Planification

Le rôle d'un planificateur consiste à :

- Planifier des rencontres pour les évaluations et autres rencontres
- Fournir aux clients des trousseaux d'information en préparation à l'évaluation
- Gérer les annulations de rencontres et les changements d'horaires

### 3. Évaluation des SOPDI

Le rôle d'un évaluateur des SOPDI consiste à :

- Respecter et maintenir les critères de certification provinciaux
- Faciliter les entretiens de groupe avec les personnes et leur réseau de soutien
- Effectuer des évaluations des besoins de soutien
- Faire des renvois aux services financés demandés et au registre des demandes
- Offrir de l'encadrement et du mentorat aux nouveaux évaluateurs

### 4. Jumelage et liaison

Le rôle du coordonnateur, Jumelage et liaison consiste à :

- Recevoir toutes les déclarations de places disponibles des fournisseurs des services financés
- Trier les demandes des clients en fonction des services appropriés et disponibles
- Collaborer dans le cadre des mécanismes d'urgence et des groupes de planification des services communautaires

## **Indicateurs de rendement et cibles**

En 2020-2021, les SOPDIRE ont desservi 3 094 personnes par l'entremise de leurs services et ont effectué 692 évaluations. Cela a dépassé notre objectif modifié de 650 évaluations pour cet exercice.

En raison de l'incidence de la COVID-19, les SOPDIRE ont adapté leur approche et amélioré leurs compétences pour mener virtuellement des évaluations des besoins de soutien. En raison de cette situation imprévue, les évaluateurs continuent de perfectionner et de surpasser leurs niveaux de compétences d'origine en animation de groupe. Ils ont continué à fournir un travail de qualité malgré les distractions inévitables comme l'enseignement des enfants à distance, le

manque de services de garde, le soutien aux proches dont ils s'occupent, le stress mental et émotionnel attribuable à la situation des clients, de leurs familles et d'eux-mêmes.

Tous les membres du personnel des SOPDIRE fournissent un soutien supplémentaire à de nombreuses personnes et fournisseurs de soins qui ont des difficultés avec les réunions virtuelles. Bien que la majorité des évaluations virtuelles fonctionnent, certaines personnes n'ont pas un accès suffisant à Internet ou à la technologie nécessaire. D'autres ne sont pas à l'aise d'utiliser la technologie pour participer à des évaluations virtuelles. À l'heure actuelle, nous avons la possibilité de rencontrer des gens en personne uniquement dans des circonstances exceptionnelles.

Tous les membres du personnel des SOPDIRE ont des délais d'exécution plus longs afin de fournir les nombreux types de soutien requis de nos clients. Ils continuent de fournir ce soutien dans une approche centrée sur la personne et avec une grande compassion.

## Témoignages

*« L'évaluatrice a pris le temps de tout expliquer et n'a pas exécuté hâtivement la DSSPDI et l'ÉIS. Elle était sympathique, utilisait des mots que le client pouvait comprendre et écoutait. Le client n'a pas eu à attendre longtemps après l'âge de 18 ans pour être contacté par un évaluateur. »*

*« Notre évaluatrice a été très patiente. Très compétente. À aucun moment mon fils ne s'est senti sous pression ou mal à l'aise. Le processus d'évaluation a été très simple. Mon fils n'a pas encore commencé à recevoir de soutien, mais nous venons de terminer l'évaluation. »*

*« Les évaluateurs étaient bien. C'est l'échelle d'intensité de soutien, l'ÉIS, qui est si destructrice à tous les niveaux. Il devrait y avoir une réponse S/O automatique qui saute les questions lorsqu'une personne est totalement prise en charge, qu'elle ne se déplace pas de façon autonome, que sa situation est complexe sur le plan médical, qu'elle a une faible vision, qu'elle n'a pas de fonction manuelle et qu'elle ne parle pas. »*

Réponse : L'ÉIS est l'outil ordonné par le ministère qui est utilisé à l'échelle provinciale. Son but est de voir quels soutiens sont nécessaires pour aider une personne ayant une déficience intellectuelle à réussir dans sa propre vie. Dans le cadre de nos discussions, notre objectif est d'aider les personnes à déterminer ces soutiens et à souligner leur importance. Souvent, nous constatons que les personnes trouvent cette approche très instructive et utile. Cependant, parfois, selon la situation unique d'une personne, consulter toutes ces informations peut en effet être intimidant.

## respiteservices.com à Ottawa

Un répit est une « pause » qui aide souvent les familles et les proches soignants à prendre congé des soins à prodiguer pour une courte période. Cela leur permet de consacrer leur temps à d'autres besoins importants tels que le repos, la détente et reprendre des forces.

Le répit est aussi une occasion pour la personne ayant une déficience intellectuelle ou l'autisme de faire de nouvelles rencontres, de s'amuser et d'acquérir de nouvelles compétences. Bref, un répit peut améliorer la qualité de vie des soignants et de leurs proches.

respiteservices.com à Ottawa est hébergé par SCS. C'est un portail sécurisé qui aide à vous mettre en contact avec des fournisseurs de soutien de répit qui peuvent vous offrir des services de répit. Le site est disponible aux enfants et adultes ayant une déficience intellectuelle et/ou l'autisme à Ottawa.

Visitez [respiteservices.com/Ottawa](https://respiteservices.com/Ottawa) pour trouver ou devenir un fournisseur de soutien de répit. Vous pouvez également visiter notre bibliothèque de vidéos d'instruction à [scsonline.ca/fr/instructional-videos](https://scsonline.ca/fr/instructional-videos) pour connaître comment trouver ou devenir un fournisseur.

### Indicateurs de rendement clés et cibles

En 2020-2021, 48 FSD se sont inscrits auprès de respiteservices.com à Ottawa, ce qui correspond à une diminution de 26 FSD par rapport à 2019-2020. Nous avons 128 FSD actifs et disponibles avec respiteservices.com à la fin de 2020-2021.

La COVID-19 a eu une incidence importante sur notre capacité à recruter de nouveaux fournisseurs de soutien direct au cours de cet exercice.

Au cours de la dernière année, pendant le confinement et l'ordre officiel de « rester à la maison », les demandes des familles pour un FSD ont diminué d'au moins 40 %. De nombreuses familles et fournisseurs de soins ne se sentaient pas à l'aise d'inviter de nouveaux fournisseurs de soutien direct chez eux pendant certaines périodes de la pandémie.

Le confinement et l'ordre officiel de « rester à la maison » ont également nui à la capacité des FSD à obtenir leurs vérifications de l'habilitation à travailler auprès de personnes vulnérables, ce qui est une exigence pour s'inscrire en tant que FSD sur respiteservices.com. Une fois que les ordres de confinement et de « rester à la maison » ont été levés, il y a eu des retards dans la réception des vérifications de l'habilitation à travailler auprès de personnes vulnérables par les FSD, car il y avait des délais importants avec les services de police locaux.

Les ordonnances d'urgence attribuables à la pandémie ont également empêché les FSD de travailler dans plus d'un endroit. Par conséquent, certains parmi eux ont choisi de ne travailler qu'avec une seule famille ou avec un seul employeur.

# Risques et atténuation

SCS effectue une évaluation annuelle des risques liés à ses opérations et à ses activités. Cela nous aide à cerner à l'avance les situations qui auraient généralement une incidence sur notre organisme et les personnes que nous soutenons. Nous déterminons les risques en fonction des données, des tendances et des rapports locaux et provinciaux.

Nous commençons par cerner les risques potentiels, puis nous évaluons l'incidence et la probabilité que ces situations se produisent. Grâce à cette évaluation, nous priorisons nos efforts sur les risques les plus importants.

Les risques les plus importants que nous avons cernés cette année sont les suivants :

- La possibilité que SCS ne soit pas en mesure de remplir sa fonction de connexion des personnes aux services en raison de la faible disponibilité des services dans la communauté fournis par nos partenaires.
- La possibilité que SCS ait de plus en plus de difficultés à connecter les individus aux ressources et aux services, en raison de l'évolution de l'environnement et de la complexité des profils et des besoins individuels.
- La possibilité que SCS éprouve des difficultés importantes dans le recrutement et le maintien en poste du personnel, en raison d'un mécanisme de rémunération obsolète.

Le plan opérationnel et les activités de SCS ont été élaborés pour aider à atténuer ces risques. Grâce à notre engagement envers une approche centrée sur la personne, nous pourrions collaborer différemment avec les personnes, en nous concentrant sur ce qui est important pour elles, leurs forces, et le soutien dont elles ont besoin pour réussir. Cela peut nous aider à mieux connecter les personnes à des services et à des ressources non traditionnels plus accessibles au sein de leur communauté.

Nous mettons également en œuvre une approche qui nous aidera à évaluer l'intérêt d'établir un partenariat avec un partenaire potentiel. Cela nous aidera à concentrer nos efforts sur des partenariats plus utiles qui profiteront à notre organisme et aux personnes que nous soutenons. Nous cherchons également à renforcer nos efforts de mobilisation communautaire en élargissant notre influence et notre rayonnement pour devenir mieux connectés à d'autres secteurs afin de mieux soutenir les personnes ayant des besoins croissants et complexes.

Par ailleurs, nous examinons actuellement les pratiques de rémunération de notre organisme. Cela comprend l'examen et la mise à jour des descriptions de poste, l'élaboration d'un outil de notation et la réalisation d'un sondage sur la rémunération pour des postes semblables dans le secteur. Une fois cela est terminé, nous élaborerons un nouveau système de rémunération lié à un système de gestion du rendement qui répond aux besoins de SCS. Cela comprendra également une stratégie de maintien en poste.

# Conseil d'administration et comités

## 2020-2021

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

<b>Lagacé, André</b> .....	<b>Président</b>
<b>Pambrun, Chantale</b> .....	<b>Vice-présidente</b>
Stevens, Gregory .....	Trésorier
Murphy-Walsh, Elizabeth .....	Secrétaire
Benjamin, Tamra.....	Présidente, Comité de la gouvernance
Yan, Toby .....	Président, Comité sur la qualité et la gestion des risques
Babalola, Janet .....	Membre d'office

### COMITÉ D'AUDIT ET DE FINANCES

<b>Stevens, Gregory</b> .....	<b>Trésorier</b>
<b>Murphy-Walsh, Elizabeth</b> .....	<b>Vice-présidente</b>
Hamdani, Al .....	Administrateur
Nye, Andrei CPA, CA .....	Administrateur
Reed, Brian.....	Administrateur
Wilson, Kody .....	Administrateur
Babalola, Janet .....	Membre d'office

### COMITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS

<b>Pambrun, Chantale</b> .....	<b>Présidente</b>
Lagacé, André.....	Président du Conseil d'administration
Stevens, Gregory .....	Trésorier
Babalola, Janet .....	Membre d'office

## COMITÉ DE LA GOUVERNANCE

<b>Benjamin, Tamra</b> .....	<b>Présidente</b>
<b>Nye, Andrei</b> .....	<b>Vice-président</b>
Anderson, Ian .....	Administrateur
Stevens, Gregory .....	Trésorier
Strelbisky, Walter .....	Membre d'office
Babalola, Janet .....	Membre d'office

## COMITÉ DES RELATIONS EXTÉRIEURES

<b>Yan, Toby</b> .....	<b>Président</b>
<b>Wilson, Kody</b> .....	<b>Vice-président</b>
Hamdani, Al .....	Administrateur
Murphy-Walsh, Elizabeth .....	Administratrice
Stevens, Gregory .....	Trésorier
Babalola, Janet .....	Membre d'office
Natalie Tardif .....	Membre d'office

# Survol financier

Renseignements financiers récapitulatifs pour l'année se terminant le 31 mars 2021.

<b>Bilan des opérations : 31 mars 2021</b>	
Revenu	50 825 920 \$
Dépenses	
Dépenses des programmes individuels	44 159 375 \$
Salaires et avantages	5 617 567 \$
Autres dépenses	1 105 075 \$
<b>Totale des dépenses</b>	<b>50 882 017 \$</b>
Excédent (insuffisance) des revenus par rapport aux	- 56 097 \$

<b>État de la situation financière : 31 mars 2021</b>	
Actif	
Actifs à court terme	4 193 567 \$
Actifs immobiliers nets	110 454 \$
Actifs incorporels nets	65 138 \$
<b>Total de l'actif</b>	<b>4 369 159 \$</b>
Passifs	
Passifs à court terme	4 475 156 \$
Actif net	(105 997 \$)
Passif global et actif net	4 369 159 \$

# 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](mailto: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](mailto: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](https://facebook.com/Service.Coordination.Support)

Twitter : [twitter.com/SCS\\_Online\\_](https://twitter.com/SCS_Online_)

Copyright © 2021

Par Service Coordination Soutien (SCS) pour les personnes ayant une déficience intellectuelle  
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.