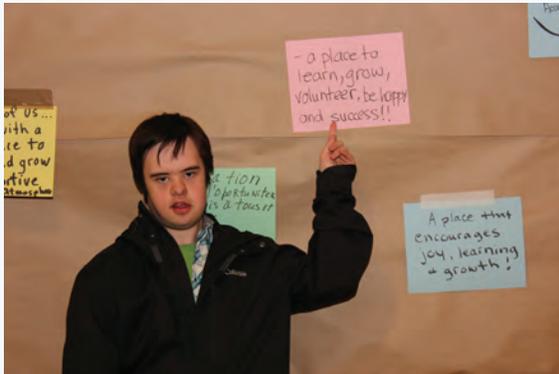




Service Coordination for People
with Developmental Disabilities

Coordination des services pour les
personnes ayant une déficience intellectuelle

Rapport Annuel 2017-2018



Passer de la parole aux actes...



TABLE DES MATIÈRES

Listes des acronymes	1
Bilan de l'exercice 2017-2018.....	2
Message du président du Conseil d'administration	3
Message de la directrice générale	5
Examen du rendement de SCS	7
Examen des défis	10
Examen des services offerts par SCS	11
Examen des principaux projets de SCS	13
Survol financier.....	14
Conseil d'administration et comités en 2017-2018.....	15
Contactez-nous	17

Liste des acronymes

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

MSSC : Ministère 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 : Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

EIS : Échelle d'intensité de soutien

GST : Groupe de sensibilisation à la transition

IU : Intervention d'urgence

Bilan de l'exercice 2017-2018

Le rapport annuel 2017-2018 présente les dernières mises à jour à Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS). Le présent rapport couvre l'année financière précédente commençant le 1^{er} avril 2017 et finissant le 31 mars 2018.

Au sujet de SCS

Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS) constitue le point de contact initial pour les adultes et les enfants ayant une déficience intellectuelle et les enfants ayant reçu un diagnostic du trouble du spectre de l'autisme. SCS aide les gens à trouver les soutiens et les services disponibles dans leur collectivité qui sont nécessaires pour les aider à mener leurs vies quotidiennes.

Services offerts par SCS

- Gestion de cas pour enfants et adultes | Services résidentiels et communautaires
Les services de gestion de cas sont accessibles aux enfants et aux adultes ayant une déficience intellectuelle et aux enfants ayant reçu un diagnostic du trouble du spectre de l'autisme. Dans le cadre des trois programmes – gestion de cas pour enfants, gestion de cas pour adultes et services résidentiels et communautaires – un plan de soutien personnel est élaboré pour tous les participants à ces services.
- Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE)
Les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE) constituent le point d'accès pour les services aux adultes financés par le ministère des Services sociaux et communautaires. Les SOPDIRE desservent Ottawa, les comtés de Stormont, Dundas et Glengarry, Prescott Russell et Renfrew. Les SOPDIRE travaillent en collaboration avec tous les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle dans l'ensemble de l'ancienne région de l'Est.
- Respiteservices.com
Respiteservices.com est un portail sécurisé, convivial et accessible qui aide au jumelage entre les familles et les intervenants ou les ressources pour les services de répit, les activités de participation communautaire ou les programmes de développement communautaire. Le site est accessible 24 heures par jour et soutient tant les enfants que les adultes dans la région d'Ottawa.

Message du président du Conseil d'administration

J'ai maintenant terminé ma première année en tant que président et ma quatrième année à titre de membre du Conseil d'administration de SCS. C'est un rôle que j'apprécie vraiment puisqu'il me permet de rendre service à la collectivité et de travailler avec une organisation solide centrée sur les services aux personnes ayant des besoins spéciaux.

J'ai la chance de travailler avec les collègues du Conseil qui sont dévoués et passionnés au sujet des personnes à qui nous offrons des services. Leur complémentarité est également digne de mention. Tous les membres possèdent une expérience professionnelle et des compétences uniques qui ajoutent de la valeur au Conseil et à l'organisation dans son ensemble.

À mon avis, le Conseil est aussi bon que ses comités où beaucoup d'excellent travail est accompli. En particulier, au cours des derniers mois, le Comité des **relations extérieures** a assuré la supervision d'une étude des perceptions et la stratégie de communication qui en résulte. Le Comité de **finances** a contribué à une situation financière saine à la fin de l'exercice. Le Comité de la **gouvernance** a examiné les documents de base du Conseil ainsi que la mission, la vision et les valeurs de SCS. Et le dernier, mais non le moindre, le Comité sur la **qualité et la gestion des risques** a supervisé l'élaboration d'un processus d'évaluation des risques complet et transparent au sein de l'organisation.

Au cours de l'année dernière, SCS a achevé plusieurs exercices d'introspection pour examiner ce que l'organisation fait bien et déterminer les aspects à améliorer. Étant donné que c'est ma première année en tant que président, le moment était parfait, puisque cela m'a aidé à me concentrer sur tous les aspects de la gouvernance. Les dirigeants et le personnel de SCS méritent des félicitations pour avoir mené à terme ces exercices tout en assurant le bon déroulement des activités et une qualité constamment élevée de services aux personnes qui bénéficient de notre travail dans la collectivité.

Dans le cadre de ces exercices, un organisme de recherche a été embauché pour réaliser une étude des perceptions afin de nous aider à connaître ce que les gens pensent de SCS. La connaissance de SCS, la satisfaction à l'égard de nos services, ainsi que les gestionnaires de cas, tous ont reçu des notes positives. L'étude a également mis en évidence les aspects à améliorer, notamment la nécessité de mieux expliquer nos services par une communication et des normes de services améliorées. Le progrès dans cet aspect est déjà tangible. En se fondant sur les résultats de l'étude des perceptions, SCS a élaboré une stratégie de communication améliorée et un cadre de partenariat et a lancé un réexamen de la mission, de la vision et des valeurs de l'organisation.

Un tel progrès a été rendu possible grâce à la contribution et au professionnalisme du personnel de SCS, ainsi que le leadership de la directrice générale et son équipe de cadres supérieurs. Selon le sondage de SCS sur l'engagement du personnel mené au début de l'année, les employés s'estiment très respectés et soutenus par leurs collègues. Il est très évident pour moi et mes collègues du Conseil que le personnel de SCS et leurs dirigeants atteignent d'excellents résultats parce qu'ils sont passionnés par ce qu'ils font et par les personnes à qui ils offrent des services.

Que nous réserve l'année prochaine? SCS continuera de tenir compte des enseignements tirés de l'étude des perceptions et d'entreprendre plusieurs initiatives importantes, notamment la mise en œuvre d'un nouveau modèle de gestion de cas, la création d'un portail des clients ainsi qu'un nouveau site Web, et l'examen de la possibilité d'élargir Respiteservices.com.

Je crois que c'était une année productive dont nous pouvons tous être fiers. J'espère pouvoir poursuivre notre réussite dans l'année à venir.

André Dulude

Président du Conseil,

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

Message de la directrice générale

L'introspection et l'action sont ce qui fait de Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS) un chef de file en matière d'innovation. Chez SCS, nous sommes conscients du fait que les listes d'attente s'allongent, et en 2017-2018 nous avons mené à terme des examens qui aideront à transformer nos services pour mieux soutenir les personnes ayant une déficience ainsi que les enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme et leurs familles.

Une de nos principales tâches cette année était de réaliser une étude des perceptions pour mieux comprendre les besoins et les attentes quant aux services ainsi que la connaissance des services offerts par SCS et la satisfaction à cet égard. Des familles et des professionnels ont été invités à participer à cette étude. Au total, 597 personnes ont répondu au sondage et environ 30 répondants ont participé à des groupes de discussion. Les résultats ont révélé que la majorité des personnes qui reçoivent des services de notre organisme sont inscrites sur les listes d'attente d'organisations hors de SCS, et bon nombre de personnes pensent à tort que nous contrôlons ces listes. En revanche, les participants à l'étude ont accordé des notes positives aux services de SCS et ont donné des conseils sur la façon d'améliorer les communications. Notre organisme a utilisé les résultats de cette étude pour élaborer une stratégie de communication et un guide pour améliorer nos services.

Le rapport de l'Ombudsman de l'Ontario « *Dans l'impasse* » a souligné le fait que les listes d'attente peuvent mener à des crises. La gestion de cas, un principal service offert par SCS, est un important outil de prévention des crises. Par conséquent, nous avons effectué un examen de la gestion de cas pour veiller à ce qu'elle demeure à jour. Cet exercice a été effectué en tenant compte de notre propre expertise et de la manière dont nous procédons à la gestion de cas. Le résultat sera un nouveau modèle de gestion de cas qui vise à tirer parti des points forts des personnes à qui nous offrons du soutien.

Les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE) ont ajouté à leurs activités une fonction d'orientation au sein du système des services, dont l'objectif est de fournir de l'information et aiguiller les personnes vers les services disponibles tout en attendant. Dans le cadre de SCS, les SOPDIRE évaluent les personnes de 16 ans et plus qui veulent et qui nécessitent l'accès aux services aux personnes ayant une déficience intellectuelle pour les adultes à Ottawa, Prescott Russel, le comté de Renfrew et les comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry.

SCS est toujours à la recherche de nouvelles occasions d'aider les personnes à atteindre leurs objectifs personnels, qui sont fortement touchés par les listes d'attente qui s'allongent. Le thème de Coming Together 2017, notre conférence annuelle, était Employing Ability, dont les conclusions montrent que de nombreux jeunes sont désireux de travailler. Nous étions à l'écoute et cette année nous avons fait équipe avec Bénévoles Ottawa pour offrir une possibilité de stage bénévole unique. Ce partenariat ciblé vise à aider les personnes à faire du bénévolat dans la collectivité. Nous avons également collaboré avec de nombreux partenaires pour présenter les différentes possibilités d'emploi et de bénévolat.

En effet, SCS ne pourrait pas être chef de file dans la modernisation sans l'engagement et l'innovation de nos employés et de nos membres bénévoles du Conseil d'administration. Nous essayons de favoriser l'innovation en tenant compte de l'expertise que nous avons dans l'organisation et en restant à l'affût des nouveaux développements. Pour assurer que cette formule fonctionne, nous reconnaissons l'importance d'une culture positive nous permettant d'apprendre et de planifier en vue des changements futurs.

Au cours de l'année prochaine, SCS continuera de tirer parti de l'innovation et de la perception de ce qui nous attend et transformer nos services pour répondre aux besoins des personnes à qui nous offrons du soutien, notamment celles qui attendent des services qui ne sont pas fournis par notre organisme.

Anna Lacelle

Directrice générale

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

Examen du rendement de SCS

Nombre de personnes servies

SCS évalue son rendement par la collecte de données sur le nombre de services offerts aux personnes au cours d'un exercice qui s'étend du premier avril jusqu'au 31 mars. SCS a offert approximativement 5 168 services aux enfants et aux adultes au cours de cette période.



- **1 597 enfants ont reçu des services de gestion de cas pour enfants (GCE)**
- **793 adultes ont reçu des services de gestion de cas pour adultes (GCA)**
- **190 enfants¹ et adultes² ont reçu du soutien des services résidentiels et communautaires (SRC)**
- **713 adultes ont terminé leurs dossiers de demande³ avec les évaluateurs des SOPDIRE**
- **SOPDIRE a complété 290 admissions, 326 demandes d'information, 276 renvois à des services, et a référé 57 cas urgents aux services d'intervention d'urgence dans la région de l'Est**
- **135 familles ont reçu du financement dans le cadre de l'initiative sur le trouble du spectre de l'autisme (TSA)**
- **193 familles et 97 travailleurs en besoins spéciaux se sont inscrits à Respiteservices.com**

Il est important de souligner qu'un participant peut recevoir plus d'un service de SCS. Par exemple, un participant peut recevoir des services de gestion de cas et accéder à Respiteservices.com. Le nombre de personnes servies ne comprend pas le laps de temps nécessaire pour offrir chaque service. SCS s'engage à offrir des services axés sur la personne et par conséquent, le temps nécessaire pour aider les personnes demandant du soutien varie considérablement.

¹ Les enfants ayant reçu du soutien des services résidentiels et communautaires (SRC) sont des enfants ayant plusieurs besoins spéciaux complexes.

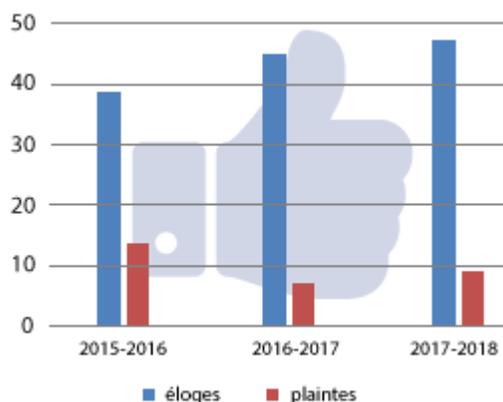
² Les adultes ayant reçu des services de SRC sont d'anciens jeunes en transition qui ont un statut de pupille de la Couronne.

³ Les dossiers de demande comprennent la demande de services et de soutiens pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (DSSPDI) et l'échelle d'intensité de soutien (EIS).

Rétroaction reçue

SCS évalue son rendement en demandant de la rétroaction des personnes à qui il offre des services.

Le graphique ci-dessous représente la rétroaction reçue par année financière (2015-2018). Les tendances indiquent que les éloges (rectangles bleus) ont atteint un sommet durant l'année financière 2017-2018, alors que les plaintes (rectangles rouges) signalées ont baissé au cours des dernières années.



Durant l'année financière 2017-2018, SCS a reçu 65 éléments de rétroaction sur 5 168 services offerts (48 sous forme d'éloge et 9 plaintes, 6 préoccupations et 2 suggestions).

Vous pouvez partager votre rétroaction en tout temps en remplissant notre formulaire en ligne à scsottawa.on.ca/rétroaction. Vous pouvez également communiquer avec nous par courriel à l'adresse rétroaction@scsottawa.on.ca ou par téléphone au 613-748-1788, poste 227 pour parler à notre agente d'assurance de la qualité.

En plus de la rétroaction reçue, SCS a retenu les services d'un organisme de recherche pour réaliser une étude des perceptions afin de connaître ce que les gens pensent de SCS. Cette étude a validé ce que nous avons entendu de nos partenaires et des personnes à qui nous offrons du soutien.

Témoignages

SCS recueille les témoignages qui décrivent l'expérience des participants qui ont eu recours à ses services.

Témoignage d'une participante au service d'intervention d'urgence

Je voudrais exprimer mon infinie gratitude à notre intervenante en soutien d'urgence. Notre famille a été confrontée au renvoi de ma sœur lourdement handicapée de son établissement de soins de longue durée en raison de la négligence. Un mois avant cet incident, mes parents âgés, père de 90 ans et mère de 86 ans souffrant de démence, devaient emménager chez moi puisque leur médecin a estimé qu'il n'était plus sécuritaire pour eux de vivre seuls. La pression sur moi est devenue écrasante! Sans notre intervenante en soutien d'urgence qui était rapidement là pour moi pour m'aider à obtenir des heures de service dans le cadre de l'intervention d'urgence, je ne sais pas comment nous aurions pu tenir.

Notre intervenante en soutien d'urgence a fait preuve de compassion durant ces moments difficiles et c'était rassurant pour moi que quelqu'un soit à l'écoute de mes appels à l'aide. Prendre soin d'un adulte lourdement handicapé est difficile et peut devenir énormément exigeant lorsqu'on est confronté à de la fatigue et de l'anxiété au sujet de ce que l'avenir nous réserve. Mon intervenante a fait plus que son devoir en m'écoutant au moment le plus critique et le plus stressant. Elle est un exemple qui nous montre comment les intervenants dans ce domaine devraient répondre aux familles qui luttent pour prendre soin de leurs êtres chers.

Merci, nous vous serons éternellement reconnaissants.

Participante aux services de SCS

Témoignage d'un participant au programme des SOPDIRE

Au nom de ma femme et de moi-même, je voudrais simplement vous dire que nous avons passé les deux derniers mardis matin avec l'une de vos évaluateuses afin d'évaluer notre fils de 17 ans. Nous étions très contents que l'évaluatrice soit assez flexible dans son horaire pour pouvoir venir chez nous pour ces rencontres et de se déplacer à l'école où notre fils est inscrit à un programme des services en matière d'autisme afin qu'elle le voie et qu'elle sache comment il allait. Nous estimons que votre évaluatrice est très professionnelle et compétente et qu'elle nous a été utile concernant le processus que nous devons suivre et le questionnaire à remplir, etc. Elle a fait du bon travail et nous en sommes reconnaissants.

Participant aux SOPDIRE

Témoignage d'un participant au programme des SOPDIRE

Notre évaluatrice était à l'écoute, accessible et créative dans son approche concernant notre fils et notre famille. Elle faisait constamment plus que ce que son travail exigeait pour s'assurer que nos préoccupations ont été prises en compte et que nous nous sentons soutenus. La chose la plus impressionnante est l'interaction inclusive, ouverte et captivante de notre évaluatrice avec notre fils. Elle le mettait constamment au centre de toutes les discussions et au centre du plan de soins/d'action. Durant notre entrevue de réévaluation aujourd'hui, notre évaluatrice a d'abord cherché à élaborer un profil nuancé des espoirs, des rêves, des objectifs et des défis de notre fils. Elle voulait vraiment comprendre notre enfant et ça se voyait. J'étais impressionné et notre enfant était content que quelqu'un prenne du temps pour essayer vraiment de le comprendre.

Participant aux SOPDIRE

Examen des défis

Les éléments suivants constituent les défis les plus fréquents auxquels font face SCS et les personnes à qui nous offrons du soutien :

- Gérer les attentes selon lesquelles SCS peut offrir un accès direct aux services offerts par d'autres fournisseurs de services dans la collectivité;
- Communiquer des normes de service claires pour aider à éliminer la confusion à propos de ce qu'on attend de SCS;
- Maintenir à jour l'information sur les services au site Web;
- Offrir des formulaires en ligne qui sont faciles à utiliser.

En plus des défis ci-dessus, les familles et les organisations ont indiqué à SCS qu'elles ont des idées bien arrêtées lorsqu'il est question des services. Elles s'attendent à ce que le système de services, incluant SCS, réponde à leurs attentes résumées ci-dessous :

- Accès en temps utile à l'information pertinente;
- Orientation exhaustive dans les systèmes;
- Gestion de cas proactive et personnalisée;
- Assurer le soutien aux personnes inscrites sur les listes d'attente;
- Tendre la main aux autres dans la collectivité;
- Plaider la cause des utilisateurs des services et de leurs aidants.

Au cours des années à venir, SCS étudiera comment l'organisme peut relever les défis indiqués.

Examen des services offerts par SCS

Services de soutien :

Gestion de cas pour enfants et adultes | Services résidentiels et communautaires

En 2017-2018, les Services de soutien ont examiné leur modèle actuel de gestion de cas. Compte tenu des résultats de l'examen, des plans sont en cours d'élaboration pour transformer ce modèle de prestation de services. Les trois programmes dans les Services de soutien – gestion de cas pour enfants, gestion de cas pour adultes et services résidentiels et communautaires – subiront des changements pour mettre l'accent sur les points forts des personnes. Ce changement est en harmonie avec la rétroaction issue de l'étude des perceptions.

Un des rôles des Services de soutien est d'explorer les ressources communautaires pour aider les participants à obtenir ce dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs. Les Services de soutien recueillent actuellement de l'information sur les ressources qui ont fait leur preuve pour aider leurs participants. Cette information sera ultérieurement accessible sur le site Web de SCS.

En 2017-2018, un total de 1 597 enfants ont reçu du soutien de l'équipe de gestion de cas pour enfants et un total de 793 personnes celui de l'équipe de gestion de cas pour adultes. Un total de 47 enfants et de 190 adultes ont reçu du soutien des services résidentiels et communautaires durant cette période.

En 2017-2018, un total de 135 familles ont reçu des services dans le cadre de l'initiative sur le trouble du spectre de l'autisme (TSA). Cette initiative offre du financement direct aux familles pour payer des services de répit pour les enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme âgés de moins de 18 ans.

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

En 2017-2018, les SOPDIRE ont ajouté une fonction d'orientation au sein du système des services pour améliorer l'accès aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle et leurs familles en trouvant de nouvelles façons de les mettre en rapport avec les soutiens offerts dans leur collectivité.

Les personnes chargées de l'orientation au sein du système des services peuvent :

- partager de l'information avec vous sur les services communautaires et les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle offerts près de chez vous;
- vous aider à choisir ces services et à déposer une demande pour en bénéficier;
- vous diriger dans les étapes de demande de services financés par le ministère des Services sociaux et communautaires.

La fonction d'orientation au sein du système des services a été ajoutée aux principales activités et fonctionne de la façon suivante :

- Appel initial : nous confirmons votre admissibilité;
- Demande : nous apprenons en quoi consistent vos besoins;
- Jumelage : nous vous aidons à trouver les services accessibles près de chez vous;

- Liste d'attente : s'il y a un temps d'attente pour un service, nous gardons une liste de personnes qui veulent ce service;
- Jumelage et établissement de liens : nous vous mettons en rapport avec les services à forte demande.

Les SOPDIRE ont également participé au projet pilote concernant l'initiative panprovinciale sur le profil d'expérience client (province-wide Customer Experience Mapping initiative) du ministère des Services sociaux et communautaires. L'objectif de ce projet était d'étudier l'expérience des participants avec les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de l'appel initial (admission) jusqu'à l'étape de rencontre avec un évaluateur de la demande (évaluation).

Respiteservices.com

En 2017-2018, un total de 193 familles et 97 travailleurs en besoins spéciaux se sont inscrits à Respiteservices.com à Ottawa. Un total de 1 850 familles et 1 163 travailleurs en besoins spéciaux à Ottawa se sont joints à ce service depuis 2009.

Pour le moment, SCS offre Respiteservices.com à Ottawa et continue d'étudier la possibilité d'offrir ce service dans les comtés de Stormont, Dundas et Glengarry, Prescott Russell et Renfrew.

Groupe de sensibilisation à la transition

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



En 2017-2018, le GST a continué d'organiser des séances d'information en soirée pour les personnes âgées de 16 à 21 ans, ainsi que pour les adultes en période de transition. Les séances d'information étaient une occasion d'apprendre à propos de sujets aussi variés que le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), les testaments, les successions, la procuration et le mandat, le régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI), etc.

Chaque année, la conférence Coming Together aborde un thème pertinent à tous les jeunes de 14 ans et plus en phase de transition. Le thème de l'année dernière Employing Ability a mis l'accent sur la participation et l'inclusion dans la collectivité, particulièrement l'emploi et les services d'emploi. Les participants ont rencontré les intervenants communautaires clés qui aident les personnes ayant une déficience à trouver des emplois et à s'y préparer.

Les jeunes et les jeunes adultes avaient des possibilités d'apprentissage pratique pour se faire une idée du programme de commis de cuisine du Collège Algonquin, essayer le savoir-faire de plusieurs entreprises locales et se préparer à l'emploi avec le centre de formation sur les aptitudes à la vie quotidienne de Y's Owl Maclure.

Examen des principaux projets de SCS

Les principaux projets de SCS visent à assurer des services courants et efficaces aux personnes à qui nous offrons des services.



Portail des finances

En 2017-2018, SCS a lancé un nouveau portail des finances pour réduire le temps consacré à la préparation des factures pour le paiement. Le portail a été mis à l'essai avec plusieurs partenaires et à la suite de la rétroaction positive reçue, tous les partenaires seront invités à l'utiliser l'année financière prochaine.

Étude des perceptions

SCS a mené une étude des perceptions qui a permis d'en apprendre beaucoup sur la connaissance et l'utilisation des services dans la région d'Ottawa et les attentes à cet égard. Au total, 597 personnes ont répondu au sondage et environ 30 répondants ont participé à des groupes de discussion. La connaissance de SCS, la satisfaction à l'égard de nos services, ainsi que les gestionnaires de cas, tous ont reçu des notes positives. L'étude a également mis en évidence les aspects à améliorer, notamment la nécessité de mieux expliquer nos services par une communication et des normes de services améliorées. Le progrès dans cet aspect est déjà tangible.

Intervention d'urgence et examen fonctionnel

- Le projet sur l'intervention d'urgence consistait à un examen de processus pour veiller à ce que les SOPDIRE et les services de gestion de cas, tous les deux offerts par SCS, soient conformes aux lignes directrices du ministère des Services sociaux et communautaires en matière d'intervention d'urgence. À la suite de ce travail, SCS a mis en œuvre des mesures d'efficacité pour assurer la qualité des services aux personnes dont les cas sont jugés urgents.
- SCS a mené à terme un examen fonctionnel pour évaluer les fonctions de flux de travail des SOPDIRE. Plus particulièrement, SCS cherchait à confirmer si l'organisme avait suffisamment de personnel et de ressources et s'il était suffisamment soutenu financièrement pour offrir des services liés aux SOPDIRE. Les recommandations issues du projet continuent d'être mises en œuvre soit par plus de formation au personnel soit par le nouveau programme d'orientation au sein du système des services des SOPDIRE.

Survol financier

Renseignements financiers récapitulatifs pour l'année se terminant le 31 mars 2018.

Bilan des opérations : 31 mars 2018	
Revenu	31 818 779 \$
Dépenses	
Dépenses des programmes individuels	25 673 723 \$
Salaires et avantages	4 831 567 \$
Autres dépenses	1 261 294 \$
Total des dépenses	31 766 584 \$
Excédent (insuffisance) des revenus par rapport aux dépenses	52 195 \$

État de la situation financière : 31 mars 2017	
Actif	
Actifs à court terme	3 702 291 \$
Actifs immobiliers nets	157 963 \$
Actifs incorporels nets	64 679 \$
Total de l'actif	3 924 933 \$
Passif	
Passifs à court terme	3 926 141 \$
Actif net	-1 208 \$
Passif global et actif net	3 924 933 \$

Conseil d'administration et comités en 2017-2018



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 D'AUDIT ET DE FINANCES

Kelly-Bertrand, Dawn	Trésorière
Murphy-Walsh, Elizabeth.....	Vice-présidente
Dulude, André.....	Président du Conseil d'administration
Jussup, Robert.....	Administrateur
Stevens, Gregory.....	Administrateur
Lacelle, Anna.....	Membre d'office
Babalola, Janet.....	Membre d'office

COMITÉ EXÉCUTIF

Dulude, André	Président
Siegel, Shirley.....	Vice-présidente
Kelly-Bertrand, Dawn.....	Trésorière
Roberts, Alan.....	Secrétaire
Sheppard, Carole.....	Présidente, Comité de la gouvernance
Zipes, Helen.....	Présidente, Comité sur la qualité et la gestion des risques
Lacelle, Anna.....	Membre d'office

COMITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS

Dulude, André	Président
Cyr, Christiane.....	Administratrice
Stevens, Gregory.....	Administrateur
Lacelle, Anna.....	Membre d'office

COMITÉ DE LA GOUVERNANCE

Sheppard, Carole	Présidente
Dulude, André	Président du Conseil d'administration
Anderson, Ian	Administrateur
Benjamin, Tamra	Administratrice
Cyr, Christiane	Administratrice
Stevens, Gregory	Administrateur
Strelbisky, Walter	Membre d'office
Lacelle, Anna	Membre d'office

COMITÉ DES RELATIONS EXTÉRIEURES

Roberts, Alan	Président
Dulude, André	Président du Conseil d'administration
Benjamin, Tamra	Administratrice
Murphy-Walsh, Elizabeth	Administratrice
Siegel, Shirley	Administratrice
Stevens, Gregory	Administrateur
Yan, Toby	Administrateur
Lacelle, Anna	Membre d'office

COMITÉ SUR LA QUALITÉ ET LA GESTION DES RISQUES

Zipes, Helen	Présidente
Dulude, André	Président du Conseil d'administration
Anderson, Ian	Administrateur
Stevens, Gregory	Administrateur
Yan, Toby	Administrateur
Lacelle, Anna	Membre d'office
Jolyne Pepe	Membre d'office

Contactez-nous

Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

200 – 150, chemin Montréal., Ottawa, ON, K1L 8H2

Adresse électronique générale : admin@scsottawa.on.ca

Téléphone : 613-748-1788; ATS : 1-855-777-5787; Télécopie : 613-748-1018

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

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

Adresse électronique générale : admin@SOPDIRE.ca

Téléphone : 1-855-376-3737; ATS : 1-855-777-5787; Télécopie : 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.Ottawa
- Twitter: twitter.com/SCS_Ottawa