



SERVICE COORDINATION SOUTIEN
POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

SERVICE COORDINATION SUPPORT
FOR PEOPLE WITH DEVELOPMENTAL DISABILITIES

RAPPORT ANNUEL 2021-2022

GRANDIR PLUS FORT

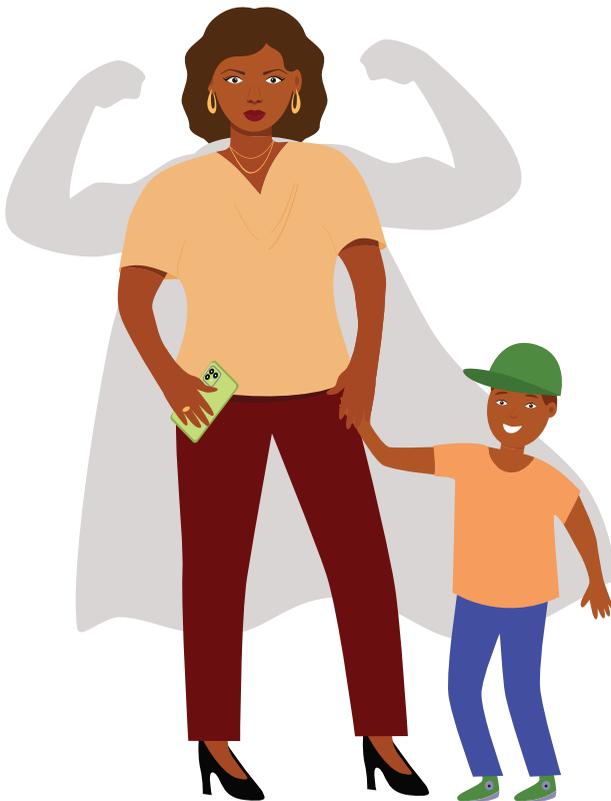




TABLE DES MATIÈRES

À propos de SCS.....	1
Message du président du Conseil d'administration.....	3
Message du directeur général.....	5
Plan stratégique de SCS (2020-2023).....	7
Comité des employés	8
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.....	20
respiteservices.com à Ottawa.....	23
Risques et atténuation.....	25
Conseil d'administration et comités.....	28
Survol financier.....	31
Contactez-nous.....	36



À PROPOS DE SCS

Service Coordination Soutien (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 ayant un trouble du spectre autistique 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



L'année 2021-2022 a vu SCS, ainsi que toutes les autres organisations, continuer de faire face aux défis engendrés par la pandémie mondiale de COVID-19. Dans le message de l'année dernière, mon idée de départ était de penser à la fin de la pandémie et à une reprise après la pandémie. Bien que j'aie peut-être été trop optimiste pour prévoir la fin de nos défis liés à la pandémie, l'année dernière a permis au Conseil d'administration et au personnel de SCS de continuer de faire preuve de l'engagement, de l'adaptabilité et du dévouement nécessaires que nos participants en sont venus à attendre et à mériter.

En 2021-2022, après une recherche approfondie du bon candidat pour guider SCS dans l'avenir, le Conseil d'administration a eu le plaisir d'accueillir Mitchell Bellman en tant que nouveau directeur général de SCS. Mitchell a commencé à l'automne 2021 et a rapidement démontré ses compétences dans l'établissement d'une relation professionnelle et positive avec le personnel, le Conseil d'administration et nos différents partenaires. J'ai hâte de continuer de travailler avec lui dans le cadre de nos efforts pour faire avancer la mission de l'organisation, établir de nouveaux partenariats productifs et établir un plan stratégique renouvelé. L'enthousiasme de Mitchell, sa pensée avant-gardiste et ses compétences en gestion sont de bon augure pour l'avenir de SCS.

Le thème du rapport annuel de cette année est « Grandir plus fort ». À mesure que le nombre de participants que nous devons servir ne cesse d'augmenter, SCS continuera de chercher des façons novatrices d'utiliser la technologie, d'établir des partenariats avec des organisations aux vues semblables et de faire preuve de l'agilité et du dévouement qui ont si bien servi l'organisation depuis sa création.

Je ne peux pas clore mon message sans exprimer mes sincères remerciements au personnel extraordinaire de SCS. Au cours des deux dernières années, nous avons été confrontés à des pandémies, à des confinements, à des manifestations de convois et à des pannes d'électricité. Tout au long de cette période, le personnel de SCS a continué d'offrir un soutien réfléchi, attentionné et dévoué à nos participants. Je ne pourrais pas être plus fier d'eux quand je vois comment ils se sont relevés devant chaque occasion et défi. Enfin, je tiens à souligner que le Conseil a perdu certaines personnes qui ont apporté une contribution exceptionnelle à SCS et incarnent vraiment l'essence du bénévolat et du dévouement à leur communauté. Ces gens nous manqueront, mais j'ai hâte d'accueillir une nouvelle liste de membres du Conseil d'administration qui apporteront leur enthousiasme, leur perspicacité et leurs conseils à SCS.

André Lagacé

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

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



En août dernier, j'étais très heureux de me joindre à l'équipe de SCS à titre de directeur général. Comme beaucoup d'autres, j'ai de la famille et des amis proches qui ont une déficience intellectuelle ou un autisme grave. J'ai été témoin des défis auxquels ils sont confrontés, mais également leur satisfaction à les résoudre, dépassant même les limites de ce que l'on croyait possible. Je veux que cela soit réalisable pour le plus grand nombre de personnes possible, et je crois qu'il n'y a pas de meilleure organisation que SCS pour le faire.

J'ai pris confiance en moi quand j'ai rencontré l'équipe de SCS. Je suis incroyablement impressionné par leurs connaissances et leur dévouement à soutenir nos participants au quotidien. Chaque employé apporte sa créativité et son enthousiasme à la résolution de problèmes, ainsi qu'à la détermination et à l'aide pour atteindre les objectifs personnels des participants.

Je suis maintenant heureux de vous faire part de nos progrès au cours de la dernière année. À SCS, nous voulons toujours rendre nos services plus efficaces, alors que nous poursuivons notre parcours pour adopter les pratiques exemplaires centrées sur la personne. Nous mettons l'accent en partie sur nos services de gestion de cas, mais nous apportons également des changements à d'autres services de SCS. Nous lançons un nouveau portail en ligne pour permettre d'accélérer le paiement de nos services aux participants et pour leur donner un meilleur accès à leurs dossiers et à leurs plans de soutien individuel. En gardant les personnes que nous soutenons au centre de nos décisions, nous examinons notre collaboration et la manière dont nous travaillons avec nos organismes partenaires qui fournissent des services directs.

L'un de nos objectifs consiste à faciliter l'accès aux ressources et la manière de s'y retrouver, ce qui représente un défi important et continu pour les personnes que nous soutenons. Les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE) nous aideront à atteindre cet objectif. Étant donné que les SOPDIRE sont hébergés à SCS, nous examinons comment mieux utiliser l'information dans les évaluations, ainsi que la manière d'améliorer davantage nos fonctions d'orientation au sein du système de services et intégrer notre nouvelle équipe de navigation en matière de logement. Vous trouverez de plus amples renseignements à ce sujet dans le présent rapport.

Tout cela se passe dans un contexte où nous sortons de la pire période de la pandémie de COVID-19. Nous trouvons des façons de croître, de nous améliorer et de travailler ensemble pour poursuivre notre mission qui consiste à aider les personnes ayant une déficience intellectuelle et les enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme à trouver les ressources offertes et à planifier l'avenir de leur choix. Après deux ans, nous avons trouvé de nombreuses façons de nous connecter et de travailler en collaboration, ce que nous n'avions jamais imaginé auparavant.

Je suis inspiré par les paroles d'Helen Keller. « Bien que le monde soit plein de souffrances, il est aussi plein de moyens de les surmonter. » L'équipe de SCS est fière de soutenir autant de personnes pour surmonter leurs plus grands défis et s'efforcer d'atteindre leurs ambitieux objectifs.

Nous accueillons favorablement les commentaires et les suggestions issus de la communauté. Si vous avez des commentaires au sujet de la façon dont SCS peut s'améliorer ou au sujet de la façon dont nous pouvons mieux répondre à vos besoins, veuillez nous en faire part.

Mitchell Bellman

Directeur général,
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 sur trois ans. 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

- 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

COMITÉ DES EMPLOYÉS

GROUPE DE SENSIBILISATION À LA TRANSITION

Le Groupe de sensibilisation à la transition (GST) vise à stimuler la participation communautaire et à inspirer de nouvelles possibilités qui sont nécessaires pour préparer les jeunes aux transitions de vie. Le GST aide les personnes et les familles à acquérir des connaissances, des outils et une connaissance des ressources dans leurs communautés.

- **Conférence**

La conférence annuelle Tous ensemble porte sur des sujets pertinents pour les personnes qui vivent des transitions de vie. L'édition 2021, qui offrait des activités virtuelles le samedi 6 novembre, avait pour thème « Ma voix, Mon futur ! »

Pendant la séance du matin, « C'est moi ! Jeu d'évasion », les participants ont voyagé dans le temps ensemble pour aider Sam à apprendre à s'exprimer de différentes façons et à participer activement aux décisions qui sont importantes pour eux. Ce jeu était fondé sur le format « jeu d'évasion », dans lequel les participants explorent leur environnement, partagent des idées et essaient des options pour trouver des solutions et surmonter les défis. Au cours de la séance de l'après-midi intitulée « Faire entendre votre voix », le conférencier principal Michael Jacques, défenseur des intérêts et auteur, a expliqué comment il a trouvé sa voix pour encourager l'inclusion. Des activités de réflexion centrée sur la personne (RCP) ont suivi.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le programme de la conférence à l'adresse suivante :

<https://scsonline.ca/fr/coming-together-2021/program/>

- **Séances d'information**

Le 8 avril 2021, les familles ont été invitées à participer à un atelier organisé par ABLE2 pour explorer la manière de créer un cercle de personnes pour leurs proches qui se soucient sincèrement d'elles et qui joueront un rôle actif dans leur vie.

Le 2 juin 2021, les familles ont été invitées à une séance organisée par les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) pour en apprendre plus sur les avantages d'avoir un micro-conseil, qui est un groupe de membres de la famille et d'amis engagés qui se joignent à une personne ayant une déficience pour créer un organisme de soutien sans but lucratif.

En janvier 2022, le GST a organisé une série d'ateliers en partenariat avec les SOPDI. Les participants ont commencé à créer un plan de logement et de soutien personnalisé pour eux-mêmes ou un membre de leur famille ayant une déficience intellectuelle.

DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

SCS croit que les valeurs qui guident notre travail avec les personnes que nous soutenons doivent aussi guider nos employés. Ce comité a été mis sur pied pour veiller à ce que la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) soient adéquatement prises en compte et respectées tout au long de nos politiques et processus. Au cours de la dernière année, le comité a offert des séances de sensibilisation sur les questions liées à la diversité, à l'équité et à l'inclusion à SCS et dans la communauté qu'il sert, et il a invité nos employés à participer à des conversations importantes. Pour assurer l'engagement continu de SCS à l'égard de la DEI, nous avons retenu les services d'un consultant pour élaborer un plan qui guidera SCS dans l'établissement d'une culture plus inclusive et équitable.

SÉANCES DE DISCUSSION DU PERSONNEL

Notre comité chargé des séances de discussion du personnel a été créé en 2000 pour donner une voix aux préoccupations des employés et collaborer aux résultats avec notre directeur général et les Ressources humaines. Les représentants de tous les services de SCS sont invités à participer aux réunions pour soulever et discuter des points qui ont trait à leur bien-être et aux initiatives qui contribuent à l'établissement d'une culture positive au niveau de l'organisme.

ÉQUIPE D'INTERVENTION D'URGENCE

SCS s'engage à assurer un environnement sûr pour tout le personnel, les personnes soutenues et les visiteurs. Notre équipe d'intervention d'urgence (EIU) est responsable de la mise à jour, de l'application et de la mise en œuvre du plan d'intervention d'urgence pour assurer la sécurité humaine, réduire au minimum les dommages matériels, assurer une communication rapide et adaptée à toutes les parties concernées, et veiller à ce que l'organisation respecte le Règlement de l'Ontario 191/11, Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, et le Règlement de l'Ontario 299/10, Mesures d'assurance de la qualité.

En 2021-2022, l'EIU a continué de collaborer avec les gouvernements et suivre leurs directives concernant la pandémie de COVID-19 afin d'assurer un environnement sécuritaire pour le personnel, les personnes soutenues et les visiteurs.



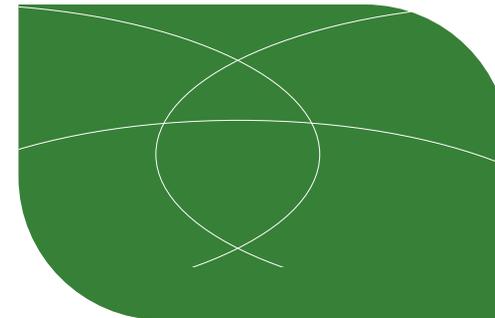
PROJETS ET INITIATIVES

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.

LE POINT SUR LA GESTION DE CAS

Nous voulons que nos services de gestion de cas soient centrés sur ce qui est important pour les gens, leurs forces et le soutien dont ils ont besoin pour réussir. Une partie de notre travail en 2021-2022 a consisté à mettre à jour la définition des services de gestion de cas et à préparer une vidéo expliquant aux familles en quoi consiste la valeur suggérée pour elles. Compte tenu de ces progrès, nous évaluons le travail que nous avons accompli en matière de gestion de cas jusqu'à présent, ce qui pourrait entraîner d'autres changements.



NAVIGATION EN MATIÈRE DE LOGEMENT ET TRAVAILLEURS DES SERVICES DE PROTECTION DES ADULTES

À SCS, nous avons commencé à ajouter la navigation en matière de logement et les travailleurs des services de protection des adultes (TSPA) à nos services. En collaboration avec ABLE2 et INSPIRE, nous aiderons les adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont en mesure d'explorer les possibilités d'options de logement pour une vie autonome dans leur communauté. Nous vous invitons à en apprendre davantage en consultant les liens suivants :

- En savoir plus sur les services offerts par les navigateurs en matière de logement : <https://www.sopdi.ca/fr/resources/housing>
- En savoir plus sur les services de protection des adultes en Ontario : <https://www.ontario.ca/fr/page/programmes-et-services-pour-adultes-ayant-une-deficience-intellectuelle-en-ontario>

GESTION DU RENDEMENT

SCS élabore un cadre de gestion du rendement pour appuyer le rendement individuel, d'équipe et organisationnel, en plus des résultats liés aux clients.

En 2021-2022, nous avons mené des entrevues avec des intervenants clés afin de déterminer des thèmes, qui ont été suivis de présentations et d'un sondage visant à recueillir les commentaires de l'ensemble des employés. Nous avons choisi LEADS, un cadre de leadership canadien fondé sur des données probantes étant donné qu'il s'inspire bien du programme précédent de compétences essentielles. Les prochaines étapes comprennent l'élaboration de documents, la formation de l'ensemble des dirigeants de l'organisme et l'établissement d'indicateurs de rendement clés (la façon dont nous mesurerons notre succès) pour assurer le suivi de la mise en œuvre et le respect du présent cadre.

SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

À SCS, notre stratégie pour les solutions technologiques est de faciliter l'accès et la gestion de l'information, pour nos participants et nos employés. Nous visons également à automatiser bon nombre de nos processus, ce qui permettra d'accélérer notre travail et de libérer ainsi du temps pour les employés afin de mieux soutenir les personnes que nous servons et d'offrir plus d'options de prestation de services. Nous envisageons également d'autres mesures pour protéger les renseignements personnels, ainsi que des options pour faire en sorte que l'information soit accessible aux personnes de toutes capacités.

Parmi les solutions que nous avons adoptées, citons un système de gestion de la clientèle pour stocker l'information concernant nos participants et un portail financier pour traiter les paiements en ligne. Nous sommes sur la voie de créer un portail libre-service où les participants peuvent avoir accès à leurs renseignements et les gérer.



SOUTENIR NOTRE EFFECTIF

Nous continuons de faire de notre mieux pour aider nos employés à relever les défis liés à la pandémie de COVID-19. Au cours de la dernière année, nous avons mis l'accent sur le soutien de leur santé mentale de la façon suivante :

- Faire participer nos employés à des séances sur la santé mentale et la sécurité psychologique;
- Promouvoir l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle en offrant la souplesse nécessaire pour travailler à l'extérieur du bureau traditionnel, dans la mesure du possible;
- Déployer des efforts importants pour améliorer la diversité, l'équité et l'inclusion dans nos pratiques.

Nous tenons compte du fait qu'il nous reste encore beaucoup de travail à faire pour améliorer le bien-être de nos employés. Nous sommes déterminés à poursuivre nos efforts pour accroître le soutien à nos employés afin de promouvoir un milieu de travail sain et agréable.

FICHES DE CONSEILS SUR LA PLANIFICATION DE LA TRANSITION

Une transition est une situation dans laquelle une personne vit un changement ou change sa vie, comme commencer ou quitter l'école, acquérir une nouvelle compétence, trouver un emploi ou trouver un endroit où vivre. Compte tenu des réponses à notre sondage sur la transition, nous avons élaboré et publié des fiches de conseils sur la planification de la transition qui contiennent de l'information pour se préparer aux transitions de la vie. Vous pouvez les trouver en consultant notre site Web au <https://scsonline.ca/transition-planning-tips-sheets/>.

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

Les coordonnateurs des ressources travaillent auprès des jeunes recevant des soins prolongés de la Société d'aide à l'enfance et qui font la transition vers les services aux adultes, afin d'élaborer un plan pour atteindre leurs objectifs et pour surveiller la qualité des services qu'ils reçoivent.

En 2021-2022, les coordonnateurs des ressources ont appuyé huit nouveaux jeunes en âge de transition de la Société de l'aide à l'enfance dans le cadre d'un processus de planification structuré.

Les services résidentiels et communautaires ont soutenu 41 enfants et 250 adultes.

CONFORMITÉ DES RESSOURCES EXTERNES RÉMUNÉRÉES

À SCS, un agent de conformité effectue des évaluations avec les ressources externes rémunérées (RER) pour s'assurer qu'elles sont conformes à toutes les dispositions du Règlement de l'Ontario 299/10 sur les mesures d'assurance de la qualité (MAQ). Ces évaluations comprennent un examen des dossiers des particuliers, des dossiers des membres du personnel et des bénévoles, des dossiers et de la documentation de l'organisation, ainsi qu'une inspection de l'emplacement physique.

SCS a effectué 66 examens de conformité en 2021-2022.

INITIATIVE SUR LES TROUBLES DU SPECTRE AUTISTIQUE 2021-2022

L'Initiative sur les troubles du spectre autistique (TSA) offre un financement direct aux familles pour qu'elles puissent payer des services de répit pour les enfants de moins de 18 ans atteints de troubles du spectre autistique. Les familles sont invitées à présenter une demande dans le cadre de l'initiative chaque année en février et en mars. L'Initiative de 2021-2022 a reçu 675 demandes admissibles et a pu soutenir 288 familles. SCS reconnaît que l'allocation de financement n'est pas suffisante pour soutenir chaque demandeur chaque année.

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS POUR LES SERVICES DE SOUTIEN

SCS continue de tenir une liste d'attente pour nos services de gestion de cas, en raison de la demande continue pour nos services.

En 2021-2022, le service de gestion de cas pour enfants a servi 2 938 enfants. Le service de gestion de cas pour adultes a servi 1 881 adultes.

Le 1er avril 2021, 196 enfants étaient sur la liste d'attente pour la gestion de cas pour enfants. Au 31 mars 2022, la liste d'attente avait augmenté de 43 %, pour atteindre 342 enfants. Notre objectif était de réduire cette liste d'attente de 15 %, ce que nous n'avons pas réussi à faire.

Le 1er avril 2021, 204 adultes étaient sur la liste d'attente pour la gestion de cas pour adultes. Au 31 mars 2022, la liste d'attente avait augmenté de 38 %, pour atteindre 331 adultes. Notre objectif était de réduire cette liste d'attente de 15 %, ce que nous n'avons pas réussi à faire.

Nous n'avons pas été en mesure de réduire le nombre de personnes en attente de services de gestion de cas pour les raisons suivantes :

- Les cas et les situations sont de plus en plus complexes (exacerbés par la pandémie de COVID-19), avec la participation d'autres fournisseurs de services, ce qui exige une gestion de cas plus intensive et nécessite habituellement une intervention plus longue;
- Défis importants en matière de dotation au niveau du personnel de première ligne dans les services de soutien;
- Problèmes de dotation dans tous les services dans la communauté, ce qui réduit notre capacité de résoudre la situation de nos participants actuels et limite la capacité de notre personnel d'accepter de nouveaux participants.

Tout en faisant face à ces défis, nous poursuivons nos efforts de recrutement pour nous assurer d'avoir le personnel nécessaire afin de soutenir nos participants et leur famille.

Les deux équipes de gestion de cas continuent de sensibiliser les familles en attente et de répondre aux demandes de renseignements. Nous avons répondu à 430 demandes de renseignements dans les services de soutien entre le 1er avril 2021 et le 31 mars 2022.

TÉMOIGNAGES

« Les besoins de notre famille ont été mis de l'avant. Nos gestionnaires de cas ont toujours fait des examens de santé mentale avec notre famille. Nous sommes très reconnaissants des services que nous avons reçus. »

« Je voulais vous écrire pour vous dire à quel point mon gestionnaire de cas a été utile dans mes différends avec le fournisseur de services résidentiels de mon fils. C'est une personne très empathique, et c'était évident dès les cinq premières minutes qui ont suivi notre première discussion. »

« Nous venons de rencontrer la gestionnaire de cas de ma fille et nous nous sommes sentis très à l'aise avec elle. Elle connaissait très bien la situation et répondait aux besoins de ma fille. J'ai aimé le fait que la gestionnaire de cas a pris toutes les notes et que nous avons reçu un courriel contenant les renseignements dont il était question, et que les services et les liens ont été envoyés de façon accélérée. »

« Mon fils a reçu un diagnostic au CHEO. Nous avons ensuite obtenu un rendez-vous au 150, chemin Montréal, où on m'a remis un dossier comptant de nombreuses pages. Je suis rentrée chez moi perdue et découragée, car il y avait trop d'information à retenir en une seule réunion. Depuis, j'ai appelé de nombreuses fois au cours des dernières années pour demander de l'aide quant au plan d'éducation individuelle de mon fils. Je n'ai toujours pas reçu d'aide (difficultés à remplir les formulaires). »

Réponse : Nous comprenons qu'il y a beaucoup d'information à assimiler au début, et que cela peut être très accablant et décourageant de s'y retrouver. À cette fin, nous cherchons à modifier et à réorganiser l'information sur les ressources de notre site Web afin de faciliter la recherche et la façon de s'y retrouver pour ce qui est de l'information et des formulaires. Nous cherchons également à enrichir notre bibliothèque de vidéos pédagogiques, afin d'aider les personnes et les familles qui remplissent des formulaires importants sans l'aide d'un gestionnaire de cas. Enfin, nous avons créé un portail en ligne où les personnes et leurs familles peuvent avoir accès aux renseignements contenus dans leur dossier et peuvent les mettre à jour où et quand elles le veulent. Nous avons l'intention de lancer ce portail en 2022-2023.

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), offerts 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 \$
- 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 communautaire

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS POUR LES SOPDIRE

En 2021-2022, les SOPDIRE ont servi 3 900 personnes dans le cadre des services qu'ils offrent et ont effectué 601 évaluations. L'organisation n'a pas été en mesure d'atteindre son objectif de 700 évaluations au cours de l'exercice.

En raison des répercussions continues de la COVID-19 tout au long de 2021-2022 (et des mesures provinciales améliorées), le personnel des SOPDIRE a parfois été incapable de rencontrer des personnes pour effectuer des évaluations en personne. De nombreuses personnes préféreraient attendre que leurs évaluations soient faites en personne, ou elles n'avaient pas accès à la technologie pour participer à une évaluation virtuelle. C'est l'une des raisons pour lesquelles les SOPDIRE n'ont pas atteint leur objectif. De plus, les SOPDIRE ne disposaient pas d'un effectif complet d'évaluateurs tout au long de l'année, ce qui a considérablement nui à leur capacité d'atteindre leur objectif.

Tous les employés des SOPDIRE ont besoin de plus de temps que d'habitude pour fournir les nombreux types de soutien dont nos clients ont besoin. Ils continuent de fournir ce soutien dans une approche centrée sur la personne et avec beaucoup de compassion.

TÉMOIGNAGES

« Le soutien fourni pendant les évaluations qui ont été effectuées auprès de deux résidents a été géré de façon professionnelle et adapté de façon individuelle aux soins centrés sur la personne. »

« Le seul soutien dont je parle aujourd'hui est le processus de demande que j'ai suivi en collaboration avec mon évaluatrice. Elle n'a pas attendu que je communique avec elle. Cela est nécessaire parce que je ne savais pas que j'avais besoin de présenter plus de demandes. Elle comprenait très bien à quel point ce processus peut être exigeant, et elle était très bonne pour ce qui est d'éviter la lenteur et surtout de surmonter les obstacles. Elle a également très bien expliqué pourquoi certaines des valeurs (nombre attribué, pas la moralité) attribuées à certaines choses signifient quelque chose de différent par rapport à ce que je pensais. »

« J'ai estimé que l'évaluatrice était compréhensive et consciencieuse, tout en faisant preuve de compassion. Elle a été spectaculaire avec mon enfant dans ses questions et a créé une bonne ambiance. J'étais très impressionné. »

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 (FSR) 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.

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS POUR RESPITESERVICES.COM

En 2021-2022, 47 FSR se sont inscrits à respiteservices.com à Ottawa, ce qui correspond à une diminution d'un FSR par rapport à 2020-2021. Nous avons 159 FSR actifs et disponibles avec respiteservices.com à la fin de 2021-2022.

La COVID-19 a considérablement réduit notre capacité de recruter de nouveaux FSR au cours du présent exercice.

Durant la période des mesures renforcées au cours de la dernière année, les demandes des familles pour un FSR ont diminué. De nombreuses familles et de nombreux aidants ne se sentaient pas à l'aise d'inviter de nouveaux FSR à leur domicile pendant certaines périodes de la pandémie de COVID-19.

Les ordonnances d'urgence en raison de la pandémie ont également empêché certains FSR de travailler à plus d'un endroit, selon leur statut vaccinal. Par conséquent, certains FSR ont choisi de travailler avec une seule famille ou un seul employeur au cours de la première partie de 2021-2022.

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, 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 consistant à relier les personnes aux services, en raison de la faible disponibilité des services dans la communauté offerts par nos partenaires.



SCS examine d'autres services et possibilités qui sont offerts dans la communauté à l'extérieur du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et qui peuvent répondre aux besoins d'une personne ayant une déficience intellectuelle. Nous adoptons une approche axée sur la personne pour aider les gens à trouver ces services et ces possibilités.



Il a été difficile d'évaluer les résultats de notre approche axée sur la personne, en raison des répercussions continues de la COVID-19.



La possibilité que SCS ait de plus en plus de difficulté à relier les personnes aux ressources et aux services, en raison de l'évolution du contexte et de la complexité des profils et des besoins individuels.

- ✓ Nous cherchons à mieux cerner les tendances et les lacunes dans les services en recueillant des renseignements utiles. Nous voulons concentrer nos efforts de défense des intérêts pour plus de services sur une plus grande échelle, mobilisant des groupes de personnes ayant des besoins similaires, au lieu de plaider au niveau individuel. Nous croyons que cela aura un plus grand impact sur notre système et mènera à des changements aboutissant à des résultats positifs pour les personnes que nous soutenons.
- ✗ La pandémie a influé sur le paysage et les besoins de nos participants. Nous aidons un plus grand nombre de personnes et de familles aux prises avec des situations complexes, qui ont souvent besoin de services et de programmes spécialisés pour répondre à leurs besoins. Pourtant, ces services sont très limités ou inexistant.



La possibilité que SCS ait des difficultés importantes en matière de recrutement et de maintien en poste du personnel, en raison d'un mécanisme de rémunération désuet.

- ✓ SCS poursuit l'examen des possibilités de mettre en œuvre un nouveau système de rémunération pour s'assurer que les employés se sentent valorisés en recevant une rémunération équitable pour leurs services, même si l'on tient compte des restrictions du projet de loi 124. En plus des solutions de rémunération, SCS veut offrir d'autres incitatifs, comme des possibilités de perfectionnement personnel et professionnel et des incitatifs au recrutement. Nous cherchons également à mettre en œuvre des recommandations pour encourager la diversité, l'équité et l'inclusion au sein de SCS.
- ✗ L'exercice 2021-2022 a été marqué par un taux de roulement du personnel plus élevé que la normale, de sorte que nous avons dû nous concentrer sur le maintien de nos activités quotidiennes tout en formant une vague continue de nouveaux employés.



CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉS 2021-2022

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 directeur général.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Lagacé, André	Président
Pambrun, Chantale	Vice-présidente
Stevens, Gregory	Trésorier
Murphy-Walsh, Elizabeth	Secrétaire
Anderson, Ian	Administrateur
Benjamin, Tamra	Présidente, Comité de la gouvernance
Ellis, Jennifer	Administratrice
Evrard, Audrey	Membre sans droit de vote
Ford, Glen T.	Administrateur
Gurnani, Neeta	Membre sans droit de vote
Hamdani, Al	Administrateur
Nye, Andrei	Administrateur
Presseau, Luc	Administrateur
Reed, Brian	Administrateur
Strelbisky, Walter	Représentant des clients
Wilson, Kody	Président, Comité sur la qualité et la gestion des risques

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ D'AUDIT ET DE FINANCES

Stevens, Gregory	Trésorier
Nye, Andrei	Vice-président
Ford, Glen	Administrateur
Hamdani, Al	Administrateur
Presseau, Luc	Administrateur
Reed, Brian	Administrateur
Wilson, Kody	Administrateur
Babalola, Janet	Membre d'office
Bellman, Mitchell	Membre d'office

COMITÉ EXÉCUTIF

Lagacé, André	Président
Pambrun, Chantale	Vice-présidente
Stevens, Gregory	Trésorier
Murphy-Walsh, Elizabeth	Secrétaire
Benjamin, Tamra	Présidente, Comité de la gouvernance
Hamdani, Al	Président, Comité des relations extérieures
Wilson, Kody	Président, Comité sur la qualité et la gestion des risques
Bellman, Mitchell	Membre d'office

COMITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS

Pambrun, Chantale	Présidente
Evrard, Audrey	Membre sans droit de vote
Lagacé, André	Président du Conseil d'administration
Presseau, Luc	Administrateur
Bellman, Mitchell	Membre d'office

COMITÉ DE LA GOUVERNANCE

Benjamin, Tamra	Présidente
Vacant	Vice-président
Anderson, Ian	Administrateur
Evrard, Audrey	Membre sans droit de vote
Ford, Glen	Administrateur
Gurnani, Neeta	Membre sans droit de vote
Hamdani, Al.....	Administrateur
Nye, Andrei.....	Administrateur
Pambrun, Chantale	Administratrice
Presseau, Luc	Administrateur
Stevens, Gregory	Trésorier
Strelbisky, Walter	Membre d'office
Bellman, Mitchell	Membre d'office

COMITÉ DES RELATIONS EXTÉRIEURES

Hamdani, Al	Président
Benjamin, Tamra	Administratrice
Evrard, Audrey.....	Administratrice
Murphy-Walsh, Elizabeth.....	Administratrice
Pambrun, Chantale	Vice-présidente du Conseil d'administration
Stevens, Gregory	Trésorier
Bellman, Mitchell.....	Membre d'office

COMITÉ SUR LA QUALITÉ ET LA GESTION DES RISQUES

Wilson, Kody	Président
Vacant	Vice-président
Ellis, Jennifer	Administratrice
Gurnani, Neeta	Membre sans droit de vote
Pambrun, Chantale	Administratrice
Stevens, Gregory	Administrateur
Bellman, Mitchell	Membre d'office
Tardif, Natalie	Membre d'office

SURVOL FINANCIER

Renseignements financiers récapitulatifs pour l'année se terminant le 31 mars 2022.

Bilan des opérations : 31 mars 2022

Revenu	53 031 736 \$
Dépenses	
Dépenses des programmes individuels	45 656 015 \$
Salaires et avantages	5 871 227 \$
Autres dépenses	1 287 229 \$
Total des dépenses	52 814 471 \$

Excédent (insuffisance) des revenus par rapport aux dépenses	217 265 \$
---	-------------------

État de la situation financière : 31 mars 2022

Actif	
Actifs à court terme	6 140 740 \$
Actifs immobiliers nets	114 179 \$
Actifs incorporels nets	227 811 \$
Total de l'actif	6 482 730 \$

Passifs	
Passifs à court terme	6 371 462 \$
Actif net	111 268 \$

Passif global et actif net	6 482 730 \$
-----------------------------------	---------------------

PROJECTIONS FINANCIÈRES

	Contrat de service ministériel	Passeport	Total
Revenu prévisionnel 2021-2022	49 323 602 \$	1 992 793 \$	51 316 395 \$
Prévisions des dépenses 2021-2022	49 644 481 \$	1 992 793 \$	51 637 275 \$
Écart prévu en fin d'exercice 2021-2022	- 320 879 \$	- \$	- 320 879 \$
Dépenses réels au 31 mars 2022	49 288 491 \$	1 791 934 \$	51 080 425 \$
Écart réel 2021-2022	35 099 \$	200 860 \$	235 958 \$
Prévisions du % des dépenses déboursées 2021-2022 (dépenses réels)	99,28 %	89,92 %	

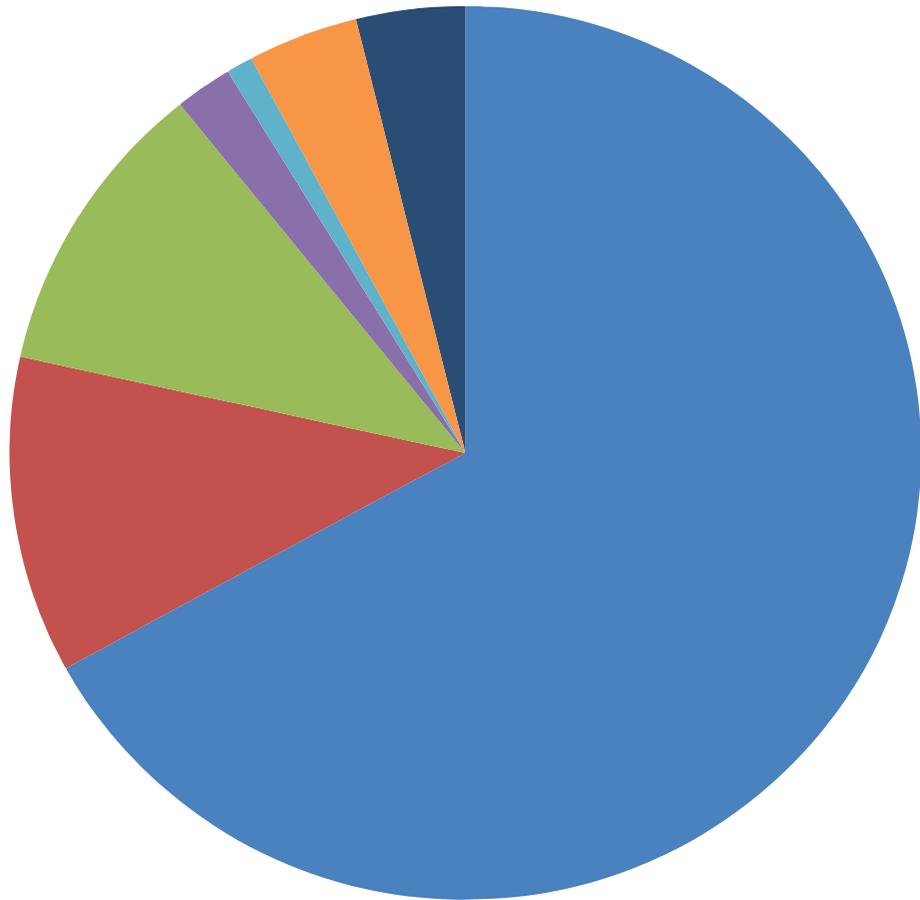
Commentaires sur les projections financières (voir page précédente)

- La pandémie et les changements de réglementation qui l'ont accompagnée ont eu un impact plus modéré sur les finances, les opérations et l'administration de SCS, car SCS avait acquis de l'expérience en s'adaptant au travail à distance. L'exercice 2021-2022 a vu l'ouverture de plus de ressources que l'exercice précédent, mais le secteur continue de souffrir d'une grave pénurie de personnel de soutien direct personnalisé.
- SCS a continué à recevoir des fonds liés à la pandémie qui ont été transmis directement aux fournisseurs de services tiers. Ce sont ces revenus qui sont à l'origine de l'excédent des revenus sur les dépenses en 2021-2022. L'excédent a été causé par des différences temporelles entre le moment où les flux de trésorerie ont été reçus du ministère et le moment où les revenus ont été comptabilisés ; ces pratiques ont entraîné une sous-estimation des revenus en 2020-2021, ce qui a conduit à une surestimation des revenus en 2021-2022.



DÉPENSES DE PROGRAMME DE FINANCEMENT INDIVIDUALISÉ 2021-2022

- Fonds Flexibles – Enfants (1%)
- Fonds Flexibles – Adultes (2%)
- Allocation individualisée des fonds Passeport (4%)
- Allocation des fonds liés à la Pandémie (4%)
- Fonds individualisés pour la participation communautaire (11%)
- Fonds individualisés pour les placements résidentiels – Enfants (11%)
- Fonds individualisés pour les placements résidentiels – Adultes (67%)



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