



SERVICE COORDINATION SOUTIEN  
POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

SERVICE COORDINATION SUPPORT  
FOR PEOPLE WITH DEVELOPMENTAL DISABILITIES

# RAPPORT ANNUEL 2022-2023

**Plus d'options de service  
pour les personnes que nous soutenons**



## **Bureau**

Réserver une rencontre  
dans l'une de nos salles



## **Virtuel**

Planifier une  
rencontre en ligne



## **Communauté**

Nous trouverons le meilleur endroit  
pour nous rencontrer dans  
votre communauté





## TABLE DES MATIÈRES

<b>À propos de SCS</b> .....	<b>1</b>
<b>Lettre du président par intérim du Conseil d'administration</b> .....	<b>2</b>
<b>Lettre du directeur général</b> .....	<b>3</b>
<b>Performance des services</b> .....	<b>4</b>
Services de soutien.....	4
Gestion de cas pour enfants (GCE).....	4
Gestion de cas pour adultes (GCA).....	4
Services résidentiels et communautaires (SRC).....	5
Conformité des ressources externes rémunérées (RER).....	5
respiteservices.com.....	5
Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE).....	5
<b>Projets et initiatives</b> .....	<b>6</b>
Déménagement.....	6
Maintien en poste du personnel.....	6
Diversité, équité et inclusion.....	6
Navigation en matière de logement.....	7
Travailleurs du Programme de protection des adultes (TPPA).....	7
Initiative sur les troubles du spectre de l'autisme 2022-2023.....	7
Solutions technologiques.....	8
Tous ensemble 2022.....	8
Présentations dans la collectivité.....	9
accessiBe.....	9
<b>Analyse de la performance opérationnelle</b> .....	<b>10</b>
<b>Aperçu financier</b> .....	<b>10</b>

## 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 collectivité 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 de l'autisme 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 collectivité.
- **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 collectivité 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 collectivité.
- **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 collectivité.

### NOS SERVICES

- Gestion de cas pour enfants et adultes
- Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE)
- Services résidentiels et communautaires (SRC)
- respiteservices.com à Ottawa

Pour en savoir plus sur nos services, veuillez consulter le site <https://scsonline.ca/en/services>.

## LETTRE DU PRÉSIDENT PAR INTÉRIM DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



L'année écoulée a été une année déterminante pour SCS. Notre organisation a continué à sortir des répercussions de la COVID-19 et nous avons élaboré un modèle de travail hybride. Cependant, nous devons également reconnaître que la sortie de la pandémie a été plus lente pour les personnes à qui nous offrons des services que pour la collectivité en général. Il y a encore une pénurie de programmes pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et une pénurie de travailleurs pour fournir le soutien nécessaire. Le personnel de SCS est demeuré concentré sur l'obtention des services sur lesquels nos clients comptent.

Le Conseil d'administration de SCS travaille sur un nouveau plan stratégique triennal qui sera bientôt publié. Le plan fait en sorte que SCS continue d'être un chef de file dans le paysage changeant des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Nous nous concentrons sur la façon dont nous harmonisons SCS avec l'initiative *En quête d'appartenance* du gouvernement de l'Ontario qui transformera les services au cours des prochaines années.

Après la démission de l'ancien président, j'ai eu le privilège d'assumer le rôle de président intérimaire. Je suis reconnaissant à tous les membres du Conseil d'administration pour leur soutien et leur engagement à veiller à ce que SCS soit bien dirigé. Je suis également reconnaissant à l'équipe de direction qui appuie le travail du Conseil et à toute l'équipe du personnel qui travaille sans relâche pour offrir des services à nos clients.

J'espère que vous apprécierez ce rapport annuel sur nos activités et nos progrès. Si vous souhaitez participer à l'amélioration de SCS, nous apprécierions votre intérêt à devenir membre du Conseil d'administration à titre bénévole. Chaque année, nous recrutons de nouveaux membres à compter de janvier. Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements, veuillez nous en informer.

### **Luc Presseau**

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

## LETTRE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



L'année écoulée a été une période passionnante pour SCS. L'organisme a apporté des changements importants qui amélioreront notre capacité de servir nos clients et de les aider à réaliser leur plein potentiel.

En octobre, nous avons déménagé dans nos nouveaux bureaux au 1400, boulevard Saint-Laurent. Déménager des bureaux que nous occupions depuis 20 ans était un énorme projet. Nos nouveaux bureaux ont été conçus pour accueillir le nouveau modèle de travail hybride. L'espace se prête à un travail flexible et collaboratif qui est devenu notre nouvelle réalité. Nos bureaux accueillent également une grande variété d'espaces pour rencontrer les clients et les familles. Nous sommes

facilement accessibles avec un espace de stationnement gratuit à proximité de l'autoroute 417 et nous sommes à quelques pas de la station de transport en commun Saint-Laurent et du centre commercial Saint-Laurent.

Pour optimiser la performance de nos services, nous avons été ravis de pouvoir rouvrir notre salle de ressources dans nos nouveaux bureaux. L'espace est disponible pour que les clients puissent se présenter s'ils ont besoin de soutien ou d'aide ou s'ils souhaitent simplement parler en personne à l'un de nos employés. Bien sûr, nous offrons toujours des rencontres virtuelles ainsi que des rencontres dans la collectivité à des endroits pratiques pour nos clients. Nous nous engageons à offrir la meilleure option aux personnes à qui nous offrons des services.

SCS a tenu sa conférence annuelle *Tous ensemble* en format virtuel. Cette année, le journaliste sportif d'Ottawa, Ian Mendes, a été l'invité spécial. Il a animé une discussion passionnante sur la participation communautaire des personnes ayant une déficience intellectuelle. La conversation principale a eu lieu entre Ian Mendes et le journaliste sportif Steve Warne. Steve a parlé de ses propres expériences avec son fils qui vit avec l'autisme et de la façon dont il avait mis en évidence l'expérience dans une série sur YouTube intitulée *Aventures dans l'autisme*.

Je suis reconnaissant aux merveilleux membres de l'équipe de SCS qui consacrent leur temps à aider nos clients et leurs familles à atteindre leurs objectifs.

Nous sommes toujours heureux de recevoir des commentaires sur la façon dont nous pouvons nous améliorer et mieux servir notre collectivité. Veuillez nous contacter.

### **Mitchell Bellman**

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

# PERFORMANCE DES SERVICES

## SERVICES DE SOUTIEN

### Gestion de cas pour enfants (GCE)

Liste d'attente	
Nombre d'enfants inscrits sur la liste d'attente pour la GCE au 1er avril 2022 (début de l'exercice)	384
Nombre d'enfants inscrits sur la liste d'attente pour la GCE au 31 mars 2023 (fin de l'exercice)	423
Cible de 2022-2023	Diminution (-15 %)
Variation réelle d'une année à l'autre	Augmentation (+10 %)
Services offerts	
Nombre total de services offerts aux enfants	1 995
Cible de 2022-2023	1 685

### Gestion de cas pour adultes (GCA)

Liste d'attente	
Nombre d'adultes inscrits sur la liste d'attente pour la GCA au 1er avril 2022 (début de l'exercice)	341
Nombre d'adultes inscrits sur la liste d'attente pour la GCA au 31 mars 2023 (fin de l'exercice)	419
Cible de 2022-2023	Diminution (-15 %)
Variation réelle d'une année à l'autre	Augmentation (+23 %)
Services offerts	
Nombre total de services offerts aux adultes	825
Cible de 2022-2023	1 005

#### Note sur les cibles des listes d'attente et des services fournis

Nous n'avons pas été en mesure de réduire le nombre de personnes en attente de services de gestion de cas cette année en raison d'un certain nombre de facteurs, notamment :

- Les nouveaux clients sont admis à un taux plus élevé que le délai de désengagement de la gestion de cas
- Les cas des clients sont constamment plus graves et urgents, ce qui nécessite une gestion de cas plus intensive avec des délais plus longs pour l'intervention
- Nous avons éprouvé des difficultés de dotation à tous les niveaux des services de soutien

### Services résidentiels et communautaires (SRC)

Nouveaux jeunes en phase de transition	
Nombre de nouveaux jeunes en phase de transition de la Société d'aide à l'enfance soutenus par les coordonnateurs des ressources dans le cadre d'un processus de planification structuré.	8
Enfants pris en charge	
Nombre d'enfants pris en charge dans le cadre des SRC	50
Adultes pris en charge	
Nombre d'adultes pris en charge dans le cadre des SRC	240

### Conformité des ressources externes rémunérées (RER)

Examens de conformité	
Nombre d'examens de conformité réalisés par SCS	43
Examens de conformité en cours (RER non conformes au 31 mars)	19

## RESPITESERVICES.COM

Fournisseurs de soutien direct (FSD)	
Nombre de nouveaux FSD	12
Nombre de FSD actifs	179

## SERVICES DE L'ONTARIO POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE DE LA RÉGION DE L'EST (SOPDIRE)

Admissions	
Nombre d'admissions	535
Évaluations	
Nombre d'évaluations réalisées	518
Cible de 2022-2023	700

#### Note sur la cible des évaluations

Nous n'avons pas été en mesure d'atteindre notre objectif de 700 évaluations pour l'exercice 2022-2023 en raison d'un certain nombre de facteurs, notamment :

- Problèmes de dotation (nous n'avions pas un effectif complet d'évaluateurs tout au long de l'année)
- Un nombre d'annulations plus élevé que la normale en raison de la COVID-19 et de la saison de la grippe
- Nombre plus élevé de cas urgents (qui nécessitent souvent plus de temps et de réunions pour effectuer l'évaluation)
- Augmentation du nombre de personnes jugées inadmissibles à l'évaluation des SOPDI à la suite du processus d'admissibilité

## PROJETS ET INITIATIVES

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

### DÉMÉNAGEMENT

En octobre, SCS a déménagé dans ses nouveaux bureaux au 1400, boulevard Saint-Laurent, bureau 507. Nos nouveaux locaux sont conçus pour notre environnement de travail flexible et offrent à notre personnel la possibilité de rencontrer des clients, de participer à des projets d'équipe et de travailler en collaboration les uns avec les autres, avec les personnes à qui nous offrons des services et avec nos organismes partenaires. Nous avons également une salle de ressources disponible pour toute personne qui pourrait bénéficier de notre soutien et qui veut parler à quelqu'un en personne. Nos bureaux sont idéalement situés près de l'autoroute 417 avec un vaste espace de stationnement gratuit et nous sommes très proches du transport en commun en autobus et train léger.

### MAINTIEN EN POSTE DU PERSONNEL

Comme c'est le cas pour de nombreux organismes de notre secteur, SCS a connu une augmentation de l'attrition de son personnel au cours de la dernière année. Il a été difficile de garder le personnel, surtout en raison des restrictions salariales imposées par le gouvernement de l'Ontario. Nous sommes heureux d'avoir mis fin à la période de restriction salariale et SCS a élaboré une proposition de valeur attrayante pour les employés qui explique pourquoi SCS est un excellent milieu de travail. Nous espérons que nos nouvelles initiatives contribueront à améliorer considérablement le maintien en poste de notre personnel au cours de l'année à venir et au-delà.

### DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

SCS croit que les valeurs qui guident notre travail avec les personnes que nous soutenons doivent également guider nos employés. Nous tenons à remercier notre Comité de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI) pour les initiatives qu'il organise afin de s'assurer que ces principes clés sont à l'avant-garde de notre organisation. Au cours de la dernière année, le Comité a continué d'offrir des séances de groupe aux employés intéressés de SCS dans l'espoir de les sensibiliser au moyen d'activités, de discussions fructueuses, d'ateliers et d'interventions de conférenciers invités.

## NAVIGATION EN MATIÈRE DE LOGEMENT

La navigation en matière de logement a connu une année productive. Plus de 400 personnes ont été contactées au sujet de l'initiative et ont reçu des ressources et/ou un soutien pour lancer un plan de logement avec les travailleurs du Programme de protection des adultes.

L'*Allocation Canada-Ontario pour le logement* (ACOL) est un nouveau programme de financement provincial qui aide les ménages à faible revenu à payer leurs frais de logement. La Ville d'Ottawa a convenu d'accorder la priorité aux personnes ayant une déficience intellectuelle pour 20 demandes de financement de l'ACOL. Parmi les demandes reçues, 26 subventions de l'ACOL ont été offertes à des personnes vivant de façon autonome et ayant une déficience intellectuelle.

La trousse sur le logement à Ottawa a été créée et peut être consultée sur le site Web de SCS. De nombreux webinaires ont été organisés, notamment *Explorer l'option de location abordable*, *Technologie pour l'autonomie* et *Comment remplir la demande pour le Registre du logement social*. De nouvelles relations ont été établies, notamment un nouveau groupe familial, et l'exploration à l'extérieur de notre secteur avec des organisations, comme les fiducies foncières communautaires. Nous nous réjouissons à la perspective de poursuivre notre collaboration avec les familles, les particuliers, les organismes et les organisations afin de créer des solutions créatives et de partager nos ressources.

### TRAVAILLEURS DU PROGRAMME DE PROTECTION DES ADULTES (TPPA)

Le Programme de protection des adultes (TPPA) est destiné aux personnes ayant une déficience intellectuelle qui souhaitent déménager dans leur propre maison. Grâce à un financement supplémentaire du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC), nous avons pu ajouter des TPPA à notre offre de services. Ce programme est maintenant hébergé par notre organisme partenaire, ABLE2. Vous pouvez en savoir plus sur son site Web <https://www.able2.org/fr/pdpf-programme-de-protection-des-adultes-ppa/>.

### INITIATIVE SUR LES TROUBLES DU SPECTRE DE L'AUTISME 2022-2023

L'Initiative sur les troubles du spectre de l'autisme (TSA) offre un financement direct aux familles ayant des enfants de moins de 18 ans ayant un TSA pour payer les frais de services de répit. Les familles sont invitées à présenter une demande dans le cadre de l'initiative chaque année en février et en mars. En 2022-2023, 752 demandes admissibles ont été reçues et 353 familles ont pu être soutenues dans le cadre de cette initiative. SCS reconnaît que l'allocation de fonds n'est pas suffisante pour soutenir chaque candidat chaque année.

## SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

SCS s'engage à faciliter l'accès à l'information et sa gestion pour ses participants, ses partenaires communautaires et ses employés. Cela signifie :

- Être en mesure de servir les gens à distance et dans la collectivité en utilisant des équipements tels que les ordinateurs portables et les téléphones intelligents.
- Protéger les données personnelles de nos participants, telles que leur nom, contre les cyberattaques en mettant en place des mesures de protection à jour.
- Offrir plus d'options pour rendre l'information accessible aux personnes de toutes capacités, comme les applications qui peuvent être utilisées pour la traduction en cas de besoin.

Parmi les solutions que nous avons mises en place :

- Un système de gestion des clients pour stocker de l'information sur nos participants.
- Un portail financier pour effectuer les paiements en ligne aux fournisseurs de services.

Enfin, nous mettons actuellement à l'essai un portail libre-service où les participants peuvent soumettre des factures et accéder à leurs plans de soutien individuels. Vous pouvez trouver le portail en consultant ce lien <https://myportal.scsonline.ca/fr-ca/>.

## TOUS ENSEMBLE 2022

Nous avons organisé notre conférence annuelle Tous ensemble dans un format virtuel le dimanche 6 novembre 2022.

Dans la séance du matin, un jeu CLUE « Career Discovery Edition », les participants ont mis leur chapeau de détective pour trouver le cheminement de carrière idéal de leur personnage de jeu. Cette séance a été élaborée et animée par Recreational Respite.

Cette année, le journaliste sportif d'Ottawa, Ian Mendes, a été l'invité spécial. Il a animé une discussion passionnante sur la participation communautaire des personnes ayant une déficience intellectuelle. La conversation principale a eu lieu entre Ian Mendes et le journaliste sportif Steve Warne. Steve a parlé de ses propres expériences avec son fils qui vit avec l'autisme et de la façon dont il avait mis en évidence l'expérience dans une série sur YouTube intitulée *Aventures dans l'autisme*.

Ian a également interviewé Rob, un participant de SCS, et son père Scott au sujet de leur parcours vers les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle avec SCS. Vous pouvez regarder l'entrevue en consultant ce lien :

<https://scsonline.ca/fr/rob-and-family-journey-to-developmental-services-with-scs/>.

## PRÉSENTATIONS DANS LA COLLECTIVITÉ

Du 17 juin 2022 au 31 mars 2023, SCS a participé à 8 présentations dans la collectivité. Les organisations et les particuliers invitent SCS à faire des présentations à des groupes et à participer à des événements, comme des foires de l'information. Cela nous permet d'offrir de l'information sur nos programmes, la transition vers l'âge adulte et les ressources communautaires (ressources financières, camps d'été, programmes de répit, programmes de développement des compétences, groupes sociaux, programmes avant et après l'école, etc.).

La demande peut être soumise en ligne à l'adresse <https://scsonline.ca/fr/community-presentations/>.

## accessiBe

Notre site Web utilise maintenant AccessiBe, un outil qui le rend accessible aux personnes ayant une déficience motrice, une déficience visuelle, une déficience cognitive, et plus encore.

En utilisant AccessiBe sur notre site Web, chaque visiteur peut personnellement adapter la conception et l'expérience de notre site Web à ses propres besoins ou à ses capacités fonctionnelles, sans le modifier pour tous les autres visiteurs du site.

Avec AccessiBe, SCS adhère aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) afin de s'assurer que les organisations rendent leurs sites Web accessibles.

Les organisations doivent le faire en rendant leurs sites Web conformes aux lignes directrices sur l'accessibilité au contenu Web (WCAG) 2.0, niveau AA. Cette norme internationale donne aux développeurs Web des directives sur la façon de rendre leurs pages Web accessibles aux personnes ayant un handicap qui utilisent un ordinateur.



# ANALYSE DE LA PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

## OPTIONS DE SERVICE DE SCS

À SCS, nous sommes heureux d'offrir une variété d'options de service pour répondre aux besoins des clients à qui nous offrons des services. La plupart de nos services sont offerts virtuellement depuis le début de la pandémie. Nous continuerons d'offrir des options virtuelles. Nous invitons également les clients à venir à nos bureaux s'ils le souhaitent. En outre, nous sommes disponibles pour des rencontres dans la collectivité aux endroits ou quartiers pratiques pour nos clients. Nous avons identifié un certain nombre de locaux que nous pouvons utiliser dans la ville et la région et serions heureux de répondre aux préférences de chacun de nos clients.

## APERÇU FINANCIER

Notre résumé des renseignements financiers pour l'exercice terminé le 31 mars 2023 est disponible sur notre site Web à ce lien <https://scsonline.ca/fr/about-us/annual-reports/>.



# COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

## **Service Coordination Soutien (SCS)**

### **Pour les personnes ayant une déficience intellectuelle**

507, 1400, boul. Saint-Laurent, Ottawa (Ontario) K1K 4H4

Courriel : [admin@scsonline.ca](mailto:admin@scsonline.ca)

Téléphone : 613-748-1788 Télécopieur : 613-748-1018

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

507, 1400, boul. Saint-Laurent, Ottawa (Ontario) K1K 4H4

Courriel : [admin@dsoer.ca](mailto:admin@dsoer.ca)

Téléphone : 1-855-376-3737 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_)

scsonline.ca