



SERVICE COORDINATION SUPPORT
FOR PEOPLE WITH DEVELOPMENTAL DISABILITIES

SERVICE COORDINATION SOUTIEN
POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

RAPPORT ANNUEL 2024-2025

AUTONOMISER MOBILISER VALORISER



Copyright © 2025
par Service Coordination Soutien (SCS) pour les personnes
ayant une déficience intellectuelle

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





TABLE DES MATIÈRES

À propos de SCS	1
Mission	1
Vision	1
Valeurs	1
Nos principaux services	1
Message de la présidente du Conseil d'administration	2
Message du directeur général	4
Habiliter nos clients et la communauté	6
Services de soutien	6
Gestion de cas pour enfants (GCE)	6
Gestion de cas pour adultes (GCA)	6
Services résidentiels et communautaires (SRC)	7
Conformité des ressources externes rémunérées (RER)	7
Mécanisme de règlement des cas des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle	8
Services de répit à l'extérieur du domicile	9
Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE)	10
Faire progresser SCS grâce à des projets et initiatives stratégiques	10
Susciter le changement : comités de SCS	11
Équité, diversité et inclusion	11
Activités de reconnaissance et de valorisation des employés	12
Séances de discussion du personnel	13
Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail	13
Groupe de sensibilisation à la transition	13
Survol financier	14
Contactez-nous	16

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 PRINCIPAUX 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)

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

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Au nom du Conseil d'administration, c'est avec une immense fierté que je repense à une autre année marquante à SCS, une année au cours de laquelle nous avons donné vie à nos thèmes – **Autonomiser, Mobiliser, Valoriser** – pour les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Au cours de la dernière année, nous avons renouvelé notre plan stratégique quinquennal, une feuille de route conçue pour nous faire avancer. Ce plan repose sur trois priorités clés, chacune reflétant notre engagement envers ceux que nous servons et soutenons :

- Valoriser l'expérience client;
- Favoriser un milieu de travail de choix;
- Devenir des leaders régionaux dans le cadre En quête d'appartenance.

Ces priorités sont fondées sur la conviction selon laquelle l'innovation, l'inclusivité et la collaboration sont essentielles à la réalisation de notre mission. Le Conseil d'administration est résolu à assurer une gouvernance solide et à veiller à ce que SCS dispose des ressources, des processus simplifiés et d'une orientation claire indispensables à la réussite. Nous envisageons un avenir où les personnes ayant une déficience intellectuelle sont habilitées à choisir parmi une gamme diversifiée de services communautaires, façonnant leur propre vie avec dignité et autonomie.

Cette année, le Conseil d'administration a adopté un nouveau cadre de gouvernance qui définit clairement les rôles et les responsabilités du Conseil et du directeur général. De plus, nous avons mis en place des processus rigoureux pour évaluer continuellement notre propre efficacité. Dans l'exercice de ses responsabilités, le Conseil a examiné avec diligence les mesures de rendement de SCS, en assurant à la fois une surveillance et un soutien pour favoriser l'amélioration continue dans tous les aspects du service à la clientèle.

Nous sommes particulièrement fiers de notre partenariat avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC) et de nos efforts de collaboration avec les organismes régionaux. Ensemble, nous travaillons à bâtir un avenir où chaque personne est soutenue et habilitée pour atteindre son plein potentiel.

Un changement significatif nécessite une mobilisation active. Notre Conseil d'administration a été pleinement engagé, fort du leadership et du dévouement passionné de ses administrateurs bénévoles. Les administrateurs ont généreusement investi leur temps, leurs compétences variées et leur expertise inestimable dans le fonctionnement du Conseil d'administration et dans la réussite globale de SCS. Cette synergie collective entre le Conseil d'administration et SCS a été déterminante pour favoriser l'amélioration continue et le changement positif.

Les résultats de SCS sont présentés dans le présent rapport annuel. Nous saluons l'engagement de l'organisme à améliorer continuellement les services offerts aux clients. Par-dessus tout, nous exprimons notre profonde gratitude à chaque membre du personnel de SCS. Votre dévouement indéfectible, votre professionnalisme et votre compassion ont directement contribué aux réalisations de cette année. Vous avez fait une réelle différence dans la vie des personnes ayant une déficience intellectuelle.

Michele Brenning

Présidente du Conseil d'administration



MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



L'année écoulée a été marquée par le progrès, l'innovation et le renforcement des liens pour Service Coordination Soutien (SCS). Guidés par notre engagement à Autonomiser, Mobiliser et Valoriser nos clients, leurs familles, nos partenaires et notre personnel, nous avons élargi nos services afin de mieux soutenir les personnes et les familles vivant avec une déficience intellectuelle.

Une priorité de longue date pour SCS a été de réduire les temps d'attente pour les services de gestion des cas. Grâce aux efforts dévoués de notre équipe, nous avons simplifié les processus et amélioré la prestation des services. Par conséquent, les délais d'attente pour les services aux enfants et aux adultes ont été réduits de plus d'un an à moins de 100 jours. Il s'agit d'une réalisation dont nous sommes particulièrement fiers et sur laquelle nous demeurons concentrés même si la demande ne cesse d'augmenter.

Nous continuons de mettre l'accent sur notre équipe de Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) et nous veillons à fournir des évaluations en temps opportun. Notre équipe veille à ce que chaque personne reçoive une évaluation qui détermine ce dont elle a besoin pour obtenir le plus de résultats possible et lui donne la priorité pour les services financés qu'elle mérite.

Un autre domaine clé de notre travail cette année a été la sensibilisation des jeunes en phase de transition – les jeunes qui passent du système des services pour enfants au système des services pour adultes ayant une déficience intellectuelle. Nous avons organisé plusieurs activités d'information et, en fonction des commentaires des participants, nous avons adapté nos programmes pour qu'ils soient plus accessibles et mieux adaptés à leurs besoins. À l'avenir, nous visons à élargir ces initiatives pour atteindre encore plus de membres de la communauté.

Afin de renforcer encore davantage notre impact, nous avons fait des communications stratégiques une priorité. Nous avons accueilli notre toute première directrice des communications, dont le mandat est de positionner SCS comme une source incontournable pour s'orienter dans le système de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

Nous accordons une grande valeur au partenariat et au soutien continu du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC), dont l'investissement nous permet de croître et d'évoluer en harmonie avec la vision du cadre En quête d'appartenance du ministère.

Enfin, ces réussites ne seraient pas possibles sans le dévouement et l'engagement des membres de notre équipe ici à SCS. Je suis constamment impressionné par leur dévouement, leur créativité, leur enthousiasme et leur engagement envers leur travail et envers les personnes que nous servons.

Comme toujours, nous tenons à vous remercier pour votre appui continu, alors que nous poursuivons l'établissement d'un système de soutien plus solide et plus inclusif pour les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Mitchell Bellman
Directeur général



HABILITER NOS CLIENTS ET LA COMMUNAUTÉ

SERVICES DE SOUTIEN

Gestion de cas pour enfants (GCE)

	2024-25	2023-24	VARIATION ANNUELLE
NOMBRE D'ENFANTS SERVIS	1 410 	1 966 	-28 %
ENFANTS INSCRITS À LA LISTE D'ATTENTE	106 	341 	-69 %



Cible des services

La gestion de cas pour enfants a atteint 71 % de son objectif de servir 2 000 enfants, en raison d'un changement dans les pratiques d'inscription, ce qui sera réévalué l'année prochaine.

Gestion de cas pour adultes (GCA)

	2024-25	2023-24	VARIATION ANNUELLE
NOMBRE D'ADULTES SERVIS	990 	890 	+11 %
ADULTES INSCRITS À LA LISTE D'ATTENTE	120 	296 	-59 %



Cible des services

La gestion de cas pour adultes a atteint 117 % de son objectif de servir 850 adultes.

Services résidentiels et communautaires (SRC)

	2024-25	2023-24	VARIATION ANNUELLE
NOMBRE D'ENFANTS SOUTENUS	53 	57 	-7 %
NOMBRE D'ADULTES SOUTENUS	277 	269 	+2.9 %
JEUNES EN PHASE DE TRANSITION	11 	6 	+55 %

Conformité des ressources externes rémunérées (RER)

RESSOURCES EXAMINÉES ET
CONFORMES

11



NOUVELLES
RESSOURCES

2



Mécanisme de règlement des cas des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle

En 2024–2025, nous avons mis en œuvre un mécanisme de règlement des cas des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (PDI) à SCS. En collaboration avec des partenaires communautaires, SCS a établi un mandat clair et a fourni des rapports trimestriels détaillant les dépenses, les sources de référence et les types de services offerts.

Les commentaires reçus ont été positifs, soulignant notamment l’amélioration de la réactivité du mécanisme. Au cours de l’exercice financier, le mécanisme a permis d’examiner et de formuler des recommandations officielles ainsi que des soutiens pour 63 enfants, jeunes et leurs familles. Les sources de référence comprenaient le CHEO, la Société d’aide à l’enfance, les conseils scolaires locaux et les équipes internes de gestion de cas.

De plus, SCS a offert plusieurs présentations au cours de l’année pour accroître la sensibilisation et la compréhension du mécanisme de règlement des cas des services aux PDI au sein de la communauté.

		
RÉFÉRENCES UNIQUES	SOURCES DE RÉFÉRENCE ET FRÉQUENCE	TYPES DE SOUTIENS APPROUVÉS
55	5 Société d’aide à l’enfance d’Ottawa 41 Départements de CHEO 10 Gestion de cas pour enfants et besoins spéciaux complexes 1 Santé mentale 2 Conseils scolaires 5 Organismes communautaires	- Services de répit à domicile - Servies de répit hors domicile - Soutien à domicile (y compris soins infirmiers, travailleur de soutien personnel, mise en œuvre d’un plan de soutien comportemental, etc.) - Équipement (sécurité, médical et capteurs)

Services de répit à l'extérieur du domicile

SCS, en partenariat avec Evolving Youth Care (<https://evolvingyouthcare.ca/>), a élaboré un projet pilote de services de répit thérapeutiques à l'extérieur du domicile, qui a été mis en œuvre du 1^{er} novembre 2024 au 31 mars 2025. Ce projet vise à soutenir les enfants âgés de 10 à 17 ans présentant des comportements complexes.

Résumé du projet pilote Octobre 2024 à mars 2025 (T3 et T4 2024-2025)	
Clients soutenus	35
Nouveaux clients servis (Octobre 2024 à décembre 2024)	22
Nouveaux clients servis (Janvier 2025 à mars 2025)	13
Total des réservations (séjours)	186
Total des jours de séjour	630
Total des nuits de séjour	446
Nombre moyen de jours de séjour par client	3,4
Nombre moyen de nuits de séjour par client	2,4
Nombre total de séjours de jour seulement	21
Nombre minimal de séjours par client	1
Nombre maximal de séjours par client	16
Fréquence moyenne d'utilisation (nombre moyen de séjours par client)	5,3

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

	2024-25	2023-24	VARIATION ANNUELLE
ADMISSIONS EFFECTUÉES	699 	617 	+ 13.3 %
ÉVALUATIONS RÉALISÉES	516 	560 	-7.8 %

 Cible d'évaluation

- Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est a atteint 94 % de son objectif de réaliser 550 évaluations.
- Les reports et les annulations d'évaluations, le taux variable auquel les personnes sont jugées admissibles ou non aux services, ainsi que les problèmes liés au personnel seront abordés en 2025-2026 afin de mieux atteindre notre objectif.

FAIRE PROGRESSER SCS GRÂCE À DES PROJETS ET INITIATIVES STRATÉGIQUES

À SCS, nos projets et initiatives sont conçus pour faire progresser nos objectifs stratégiques et répondre aux besoins changeants des personnes et des familles que nous soutenons. Ces efforts sont dirigés par les employés et réalisés en collaboration avec des partenaires communautaires, des experts en la matière et des membres du public.

Au cours de la dernière année, nous avons lancé plusieurs initiatives importantes pour préparer notre travail à l'avenir en optimisant les services et en renforçant la sécurité des données. Un domaine d'action majeur a été le développement de solutions technologiques, notamment un projet complet de cybersécurité visant à moderniser nos pratiques de gestion des données et à nous préparer aux défis futurs liés à l'intelligence artificielle.

Parallèlement, nous mettons en œuvre un nouveau système financier en ligne. Cette plateforme moderne offrira une plus grande automatisation, une meilleure efficacité et une intégration accrue, ce qui profitera à nos opérations internes et aux personnes que nous servons.

Pour l'avenir, nous mettons au point un portail client sécurisé qui permettra aux personnes concernées d'accéder facilement à leurs renseignements personnels, de consulter des documents clés, de planifier la présence du personnel et de gérer leurs plans de soins. Nous travaillons également sur un nouveau portail de logement, MyRoomie.ca, conçu pour aider les personnes concernées à explorer des possibilités de cohabitation en dehors du cadre des logements financés par le ministère. Cette approche axée sur la technologie vise à favoriser les liens communautaires et à élargir les options de logement.

En plus de ces améliorations à l'échelle du système, nous continuons d'investir dans des initiatives visant à améliorer directement l'expérience client. Les récentes avancées comprennent un outil en ligne pour réserver les salles de ressources, un projet pilote de service instantané de traduction en ligne, ainsi que la transition vers un processus numérique de soumission de factures.

SUSCITER LE CHANGEMENT : COMITÉS DE SCS

ÉQUITÉ, DIVERSITÉ ET INCLUSION

À SCS, nous sommes fiers de créer un environnement progressiste et inclusif, qui reconnaît et respecte la diversité de la communauté que nous avons le privilège de servir. Dans le cadre de son mandat, le comité sur l'équité, la diversité et l'inclusion recueille et analyse des données afin de déterminer si le personnel de SCS est représentatif de la communauté diversifiée que nous servons. Ces données essentielles orientent notre stratégie de recrutement.

Le comité sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) offre des séances de groupe aux employés de SCS pour les sensibiliser à ces enjeux et renforcer les soutiens que nous offrons au moyen de nos services. Nous avons organisé des activités sur l'EDI, comme notre dîner-partage annuel multiculturel célébrant différentes fêtes, un jeu de Monopoly sur la diversité, des dîners-causeries avec des animateurs spécialisés en EDI, une visite à la ferme Madahoki pour en apprendre davantage sur la culture autochtone, ainsi qu'un jeu-questionnaire sur l'histoire des Noirs dans le cadre du Mois de l'histoire des Noirs.



ACTIVITÉS DE RECONNAISSANCE ET DE VALORISATION DES EMPLOYÉS

Ferme Saunders

Le 11 septembre 2024, le comité de reconnaissance et valorisation des employés a organisé une journée de valorisation du personnel et de renforcement d'équipe à la ferme Saunders, une ferme patrimoniale primée de 100 acres. Les activités comprenaient un dîner, une chasse au trésor à l'échelle de la ferme, une promenade en chariot tiré par un tracteur, ainsi que de nombreuses autres activités amusantes en plein air pour rassembler l'équipe de SCS.



Journée de reconnaissance des employés

Le 28 novembre 2024, nous avons démontré notre reconnaissance envers notre équipe en soulignant sa contribution à la réussite de notre organisation. En plus des activités organisées tout au long de la journée, des prix pour les années de service (5, 10 et 20 ans) ont été remis afin de souligner les réalisations de nos employés et leur contribution à notre mandat.



SÉANCES DE DISCUSSION DU PERSONNEL

Le comité chargé des séances de discussion du personnel est composé de représentants de tous les services de SCS. Le comité se réunit tous les mois pour discuter de questions et de politiques internes. Les sujets abordés comprennent les salaires, le remboursement du kilométrage, le bien-être, le moral du personnel, les heures compensatoires et les recommandations du personnel.

COMITÉ MIXTE SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Le comité mixte sur la santé et la sécurité favorise un milieu de travail sain et sécuritaire. Au cours de la dernière année, le comité a travaillé sur les certifications en santé et sécurité, les politiques et procédures, les inspections mensuelles des lieux de travail ainsi que la diffusion d'informations sur des sujets liés à la santé et à la sécurité. SCS est fière de se conformer à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST), L.R.O. 1990.

GROUPE DE SENSIBILISATION À LA TRANSITION

Le Groupe de sensibilisation à la transition (GST) a pour mission de stimuler la participation communautaire, d'inspirer de nouvelles possibilités et de faire connaître les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle au sein de notre communauté, en particulier pour les jeunes en phase de transition. Le GST aide les personnes et les familles à acquérir des connaissances, des outils et une meilleure compréhension des ressources disponibles dans la région d'Ottawa. En 2024, le groupe a organisé trois soirées d'information à l'intention des jeunes de 16 à 21 ans :

- Tirer parti des réseaux familiaux – 6 mai 2025
- Se préparer à l'âge adulte à Ottawa – 23 octobre 2024
- Se préparer à la vie adulte – 13 juin 2024



SURVOL FINANCIER

Notre résumé des renseignements financiers pour l'exercice terminé le 31 mars 2025 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

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

Téléphone : 1-855-376-3737 Télécopieur : 1-855-858-3737

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

Suivez-nous

- Facebook : facebook.com/Service.Coordination.Support

scsonline.ca