



Service Coordination for People
with Developmental Disabilities

Coordination des services pour les
personnes ayant une déficience intellectuelle

RAPPORT ANNUEL 2018-2019

OFFRIR DE PRÉCIEUX SERVICES



Des bénévoles de SCS se sont joints à Caring and Sharing Exchange en remplissant des sacs à dos de matériel scolaire pour les familles avec des étudiants dans le besoin.



Participants à
Tous ensemble 2018 :
Ma maison,
Ma communauté



CONTENU

Abréviations	1
Message du président du Conseil d'administration	2
Message de la directrice générale	4
Orientations stratégiques de SCS	6
Services offerts à SCS	7
Services de soutien	7
Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE)	10
respiteservices.com/Ottawa	12
Projets et initiatives de SCS	13
Qualité du service	16
Conseil d'administration et comités 2018-2019	17
Survol financier	19
L'histoire de Camila	20

Abréviations

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

MSSCC : Ministère des Services à l'enfance et 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

Message du président du Conseil d'administration



Je suis très fier de dire que les personnes ayant une déficience intellectuelle et les enfants autistes sont toujours la priorité à Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS). En 2018-2019, ma deuxième année en tant que président du Conseil d'administration, mon objectif consistait à positionner l'organisation pour continuer de servir nos clients avec succès durant une année de transformation politique. Avec mes collègues du Conseil, ainsi que la haute direction et le personnel de SCS, nous avons effectué les ajustements nécessaires en réponse au programme de modernisation du nouveau gouvernement de l'Ontario. Ainsi, je crois que nous avons assuré la stabilité de l'organisme tout

en gardant les meilleurs intérêts des gens que nous desservons à l'avant-plan.

Des comités du Conseil hautement performants ont continué de rehausser l'efficacité du Conseil dans son ensemble. Notamment, le Comité de la gouvernance a entrepris une évaluation exhaustive du fonctionnement du Conseil, dont les constatations furent très encourageantes. À la suite de cette évaluation, une mini retraite du Conseil en automne a mis l'accent sur une meilleure compréhension tant des finances de SCS que des risques pour les administrateurs. Aussi, sous la direction du Comité de gouvernance, la retraite de janvier 2019 a donné lieu à l'élaboration d'un plan d'action permettant d'aligner l'organisation avec les priorités en évolution du gouvernement. Le Comité d'audit et des finances a supervisé l'utilisation efficace des ressources de SCS et étroitement surveillé la deuxième phase de la Stratégie de gestion de l'information. Le Comité sur la qualité et la gestion des risques a assuré la supervision du processus d'évaluation des risques internes et l'élaboration d'un système de Responsabilisation axé sur les résultats. Le Comité des relations externes a veillé à ce que le déploiement du plan de communication de SCS, y compris la création d'une nouvelle image de marque de l'organisation, demeure sur la bonne voie. Le comité a également mis l'accent sur l'engagement précoce auprès du nouveau gouvernement, menant à des réunions productives avec l'honorable Lisa MacLeod, ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, et avec Jeremy Roberts, député provincial d'Ottawa Ouest – Nepean.

J'aimerais profiter de l'occasion pour sincèrement remercier mes collègues du Conseil, qui sont tous bénévoles, pour leur soutien total au cours de la dernière année. Ils sont tous des personnes dévouées provenant de milieux variés qui mettent à contribution une réflexion indépendante au sein du Conseil. Chacun d'entre eux a clairement démontré un vif intérêt en l'amélioration de la tolérance et du respect à l'égard des personnes ayant une déficience intellectuelle et des enfants autistes. Au cours de la dernière année, trois membres du Conseil – Dawn Kelly-Bertrand, Christiane Cyr et Robert Jussup – se sont retirés de leurs fonctions, mais leur contribution au succès de l'organisation n'est pas passée inaperçue. Je veux également souhaiter la bienvenue à trois nouveaux membres : Andrei Nye, Chantale Pambrun et André Lagacé. Grâce à leurs talents et à leur enthousiasme, ces personnes se sont rapidement intégrées au travail du Conseil et de ses comités.

La directrice générale de SCS, l'équipe de la haute direction et le personnel méritent également des félicitations pour avoir maintenu une saine organisation dans laquelle leur passion, leurs talents et leur énergie peuvent être mis de l'avant. Leur dévouement et leur travail acharné ont porté fruit afin d'offrir aux personnes et aux familles un sentiment d'appartenance à leur communauté. À l'avenir, j'ai confiance que leur soutien et leur implication seront essentiels à l'établissement et à la prestation de nouvelles stratégies et d'approches créatives pour aborder les besoins tant actuels qu'anticipés de l'organisation et des gens qu'elle dessert. En tant que Conseil, au cours de l'année à venir, notre principal objectif consistera à élaborer un plan stratégique pour 2020 et au-delà, travaillant en étroite collaboration avec la haute direction et le personnel de SCS. Ce plan sera essentiel pour réaliser la nouvelle vision de l'organisation, selon laquelle « les personnes que nous soutenons ont un fort sentiment d'appartenance et sont responsabilisées ».

Je crois fermement que la dernière année a été transformatrice et que, pour cette raison, nous sommes maintenant plus forts en tant qu'organisation. J'attends avec impatience de poursuivre notre succès continu à composer avec les défis et à profiter des opportunités qui se présentent au cours de l'année à venir.

André Dulude

Président du Conseil d'administration,
Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS)

Message de la directrice générale



Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS) est engagé à offrir de précieux services aux gens que nous appuyons. Dans le climat actuel de ressources limitées, nous offrons ces services grâce à la numérisation, en étudiant des opportunités alternatives dans la communauté, en négociant des services auprès de nos nombreux partenaires de service, et en veillant à ce que vous soyez informés de ce qui se passe dans la communauté. En effet, ces approches s'alignent avec la mission de SCS :

« SCS aide les personnes ayant une déficience intellectuelle et les enfants autistes à trouver les ressources disponibles et à planifier leur avenir. »

La numérisation offre des opportunités aux organismes tels que SCS de mener leurs activités avec une efficacité accrue en réduisant le fardeau administratif pour les gens que nous desservons. Nous avons numérisé des rapports afin de libérer du temps pour mettre l'accent sur le service que nous offrons. Cette année, nous avons introduit une option de dépôt direct, permettant aux familles de recevoir des paiements directement dans leur compte de banque. Au cours de l'année à venir, nous espérons de rendre plus facile pour les familles et les gens d'accéder aux renseignements sur les services sur notre site Web.

Nous développons notre capacité de faire état de la valeur de nos services. Ceci s'accomplit grâce à un cadre de travail que nous avons adopté il y a plusieurs années qui s'intitule « Responsabilisation axée sur les résultats (RAR) ». Ce cadre de travail mesure non seulement la quantité de travail que nous accomplissons, mais aussi sa qualité. Plusieurs membres du personnel au sein de notre organisation ont obtenu une certification RAR, et notre prochaine étape consiste à améliorer la façon dont nous faisons rapport sur les éléments clés de notre travail.

Le Groupe de sensibilisation à la transition (GST) de SCS a pour but de stimuler la participation de la communauté et d'inspirer de nouvelles opportunités

de soutenir les gens dans la communauté. Le GST a continué de tenir des séances d'information en soirée sur divers sujets, y compris des programmes d'apprentissage pour les gens qui veulent se préparer pour un bon emploi ou du travail bénévole. Notre conférence annuelle, Tous ensemble 2018, a étudié des possibilités de logement novatrices. La conférence comprenait également une série d'activités pratiques dans lesquelles des adolescents et de jeunes adultes ont collaboré pour concevoir les plans de leur demeure et mode de vie souhaité. Plus tard, les plans ont été partagés avec le public. Plus de 200 personnes se sont inscrites à la conférence, et 51 personnes ont participé par diffusion Web.

Les courriels et les médias sociaux sont des outils importants que nous utilisons pour vous tenir informés de ce qui se passe dans notre communauté. Le nombre d'abonnés à notre infolettre en ligne SCS EXPRESS continue d'augmenter, et le numéro de mars 2019 fut envoyé à quelque 1 700 contacts en anglais et en français. Les gens suivent également SCS sur Facebook et Twitter afin de recevoir des mises à jour sur les opportunités dans notre communauté.

Je me réjouis de dire que SCS ne pourrait pas accomplir ce qu'il fait bien sans l'engagement total de notre Conseil d'administration bénévole et de notre personnel. Nous sommes tous très engagés à collaborer avec nos partenaires et d'autres membres de la communauté afin de rechercher des solutions de service alternatives.

Anna Lacelle

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

Orientations stratégiques de SCS

Les orientations stratégiques de SCS établissent les priorités de l'organisme en guidant les décisions quotidiennes et en évaluant le progrès de nouvelles approches adoptées.



Services offerts à SCS

Services de soutien

Gestion de cas pour enfants et adultes

La Gestion de cas pour enfants et adultes de SCS appuie les personnes ayant une déficience intellectuelle, les enfants autistes et leurs fournisseurs de soins en :

- Offrant des renseignements sur les ressources communautaires
- Les aidant à devenir actifs au sein de leur communauté
- Les appuyant dans leurs choix

Chiffres :

En 2018-2019, 1 628 enfants ont reçu du soutien de l'équipe de Gestion de cas pour enfants, et 948 adultes ont reçu du soutien de l'équipe de Gestion de cas pour adultes, une augmentation de 20 % par rapport à l'année précédente.

Services résidentiels et communautaires (SRC)

Les Services résidentiels et communautaires (SRC) appuient les adolescents en phase de transition recevant des soins prolongés et des services résidentiels de la part d'opérateurs privés en surveillant la qualité des services qu'ils reçoivent et en planifiant des options qui répondent à leurs besoins.

Chiffres :

En 2018-2019, les Services résidentiels et communautaires ont offert du soutien à 26 enfants et à 209 adultes.

Initiatives et projets des Services de soutien

Transformation de la gestion de cas

Les Services de soutien transforment la gestion de cas à SCS afin d'avoir une approche uniforme dans l'ensemble de l'organisation, qui prendra en compte les approches suivantes :

- Axé sur la famille - Les fournisseurs de soins doivent avoir un rôle valorisé dans le soutien des membres de leur famille. Chaque famille a ses propres points forts.
- Axé sur les points forts - Chaque personne a des points forts. Il est important de renforcer les points forts d'une personne dans le cadre de son plan.
- Axé sur la personne - Les personnes doivent être au centre des décisions qui appuient leurs objectifs concernant des décisions de vie importantes.

Changement d'admissibilité à la Gestion de cas pour enfants

L'admissibilité à recevoir des services pour personnes ayant une déficience intellectuelle est en partie déterminée par la norme de classification de l'American Psychiatric Association (appelée DSM-IV) pour une déficience intellectuelle. Pour rationaliser la transition des services pour enfants vers les services pour adultes au sein de SCS, les critères d'admissibilité de la Gestion de cas pour enfants ont été modifiés pour inclure les enfants en dessous du 2^e centile, selon la définition DSM-V mise à jour de déficience intellectuelle.

Initiative sur le trouble du spectre de l'autisme (TSA) 2019-2020

L'Initiative sur le trouble du spectre de l'autisme (TSA) fournit 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.

Les familles ont été invitées à soumettre une demande pour l'Initiative sur le TSA 2019-2020 entre le 18 février et le 15 mars 2019.

L'Initiative 2019-2020 a reçu 566 demandes admissibles et sera en mesure d'appuyer 233 familles. En comparaison, l'Initiative 2018-2019 a reçu 515 demandes et fourni du financement à 206 familles. SCS fut extrêmement heureux de pouvoir aider un plus grand nombre de familles cette année avec les mêmes ressources.

Expansion de respiteservices.com/Ottawa

SCS a étudié l'expansion possible de respiteservices.com/Ottawa afin d'appuyer le comté de Renfrew; les comtés unis de Stormont, de Dundas et de Glengarry; et les comtés unis de Prescott et de Russell. De plus amples renseignements sur respiteservices.com/Ottawa apparaissent plus loin dans le présent rapport.

Planification coordonnée des services (PCS) pour les enfants et adolescents

Lancée en 2018, la Planification coordonnée des services (PCS) appuie les familles avec des enfants ou des adolescents qui ont des besoins spéciaux multiples ou complexes. PCS cherche à s'assurer que les services impliqués pour un enfant ou un adolescent travaillent en équipe, en vue de l'atteinte de l'objectif de la famille, et que l'enfant ou l'adolescent soit tenu informé tout au long du processus. Les familles doivent communiquer avec le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (CHEO) pour demander ce service. SCS est un des fournisseurs de service offrant la PCS à Ottawa.

Témoignages sur les services de soutien

Une mère a appelé pour exprimer de la confusion concernant les employés du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et de la Marche des dix sous. Elle était très préoccupée concernant la navigation de Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) et du processus d'inscription à Passeport. Après l'appel, la mère a exprimé de la gratitude pour ma description du processus qui lui a offert une compréhension qu'elle a décrite comme étant claire. Elle a également exprimé de la gratitude pour avoir été en mesure d'appeler la gestion de cas avec ses questions, décrivant le service comme étant approachable, faisant preuve d'empathie, et ayant de l'expérience.

« Votre programme rembourse les gens pour ce qu'ils dépensent. Qu'arrive-t-il si l'on n'a pas d'argent à dépenser pour commencer? On ne peut pas se faire rembourser de l'argent que l'on n'a pas. Les personnes à faible revenu ou sans revenu ne peuvent pas en profiter du tout. Ses grands-parents nous aident à payer un supplément pour des activités, heureusement. Vous devriez peut-être le mentionner aux personnes avant qu'elles ne s'inscrivent. C'est tout simplement frustrant de le recevoir. Je vais simplement ignorer l'enveloppe la prochaine fois. Je ne veux pas que ce courriel déplaise à quelqu'un et qu'il ait une incidence quelconque sur un programme utile qui pourrait survenir à l'avenir pour notre fille. Elle mérite de ne pas le rater. »

SCS aide les familles confrontées à des difficultés financières en déterminant des solutions pour obtenir les services dont elles ont besoin. En effet, de nombreux camps et programmes exigent un paiement à l'avance, ce qui peut constituer un défi pour de nombreuses familles. Cependant, quelques programmes/camps peuvent directement facturer le programme de financement. Aussi, certains travailleurs de répit pour besoins spéciaux peuvent être flexibles quant au paiement (ils peuvent accepter d'être payés une fois que la famille a été remboursée).

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

Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE), offert par SCS, constituent le point d'accès pour les services aux adultes financés par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC). SOPDIRE fournit des renseignements sur les services aux personnes sur une liste d'attente. SOPDIRE dessert Ottawa; les comtés unis de Stormont, de Dundas et de Glengarry; les comtés unis de Prescott et de Russell; et Renfrew. SOPDIRE travaille en collaboration avec tous les services pour personnes ayant une déficience intellectuelle dans l'ensemble de la région de l'Est.

Chiffres :

- 587 personnes ont complété l'accueil auprès de SOPDIRE
- 319 personnes ont été confirmées admissibles
- 12,6 jours (moyenne) se sont écoulés entre la date à laquelle SOPDIRE a reçu les documents et la date à laquelle SOPDIRE a décidé si la personne est admissible
- 686 personnes ont complété leur demande (évaluations) auprès de SOPDIRE
 - 106 personnes ont été réévaluées par SOPDIRE
 - 580 personnes ont complété une première évaluation auprès de SOPDIRE

Initiatives et projets de SOPDIRE

Navigateur de logement

Des navigateurs de logements locaux de SOPDI expliquent les options de logement en reliant des personnes avec des ressources et des organismes dans le but de créer un plan de logement, d'offrir une trousse de ressources pour aider avec un plan de logement, de trouver des réseaux de soutien familial pour partager des renseignements, et d'appuyer des approches et de la planification novatrices pour le logement au-delà des modèles traditionnels.

Programme Passeport

Depuis 2018, les personnes confirmées par SOPDI comme étant admissibles aux services pour personnes ayant une déficience intellectuelle pour adultes sont automatiquement approuvées pour recevoir 5 000 \$ par année en financement direct dans le cadre du programme Passeport.

Admissibilité à SOPDI et processus de demande

L'équipe de communication de SOPDI a créé des documents pour aider les demandeurs à comprendre l'admissibilité et le processus de demande.

Témoignages sur SOPDIRE

« Je voulais que vous sachiez que mes deux premiers élèves ayant demandé l'assistance du POSPH ont été approuvés – en moins d'un mois! Ceci est uniquement attribuable au processus de détermination d'admissibilité rationalisé auprès des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI). Un énorme merci d'avoir aidé à mobiliser nos élèves avec les services de SOPDI! Je veux que vous le sachiez pour d'autres clients qui sont d'âge approprié pour le POSPH. C'était TELLEMENT simple. »

« Je suis un médecin de famille et je tiens à soulever une préoccupation concernant un patient que j'ai recommandé aux Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle à SCS. En voulant mieux appuyer mon patient, je voulais discuter de la situation du patient avec un travailleur à l'accueil à SCS. J'ai été informé du fait que, en raison de lois sur la protection des renseignements personnels, SCS ne pouvait partager aucun renseignement sans le consentement écrit de la personne. »

En réponse à cette préoccupation, SCS a été heureux de fournir un formulaire de consentement à la personne et au fournisseur de soins afin que le travailleur à l'accueil puisse parler avec le médecin. La protection des renseignements personnels est toujours une priorité à SCS : la seule façon dont SCS peut partager des renseignements avec quiconque, y compris les médecins qui effectuent des recommandations, consiste à obtenir un consentement écrit des personnes soutenues par SCS. En suivant cette pratique, SCS protège la confidentialité tout en étant en mesure de partager des renseignements avec de tierces parties.

respiteservices.com/Ottawa

respiteservices.com est un portail sécurisé, convivial et accessible qui aide à mettre les familles en correspondance avec les fournisseurs de services directs ou des ressources pour du répit, des activités de participation communautaire et de la programmation en matière de développement. Le site, disponible 24 heures par jour, appuie les enfants et les adultes dans la région d'Ottawa.

Chiffres :

En 2018-2019, 183 familles et 137 fournisseurs de services directs se sont inscrits à respiteservices.com/Ottawa. Au total, 2 007 familles et 1 286 fournisseurs de services directs se sont joints à ce service depuis 2009.

Initiatives et projets de respiteservices.com/Ottawa

En 2018-2019, respiteservices.com a mis l'accent sur la création d'un plan de travail de stratégie de recrutement pour identifier, recruter et activer des candidats de haute qualité. Son objectif consiste à augmenter le nombre de fournisseurs de services directs dans le bassin de travailleurs.

Voici certaines des mesures prises dans le cadre du plan de travail de stratégie de recrutement :

- Afficher des postes en ligne et auprès de collègues
- Communiquer avec les collègues et centres de ressources communautaires afin d'inscrire respiteservices.com à de nombreux salons d'emploi, des tables d'information et de faire des présentations
- Participer à la réunion d'équipe mensuelle de la gestion de cas à SCS pour discuter d'améliorer le processus de mise en correspondance avec les familles et les fournisseurs récemment activés
- Faire le point sur les demandes de fournisseurs en suspens de 2017-2018 pour vérifier s'ils souhaitent aller de l'avant avec leur demande
- Réviser le manuel du travailleur et la trousse d'information pour familles
- Créer un plan de communication : développer une réflexion axée sur la personne et une vidéo promotionnelle sur l'infolettre de SCS et sur Facebook
- Approcher un grand nombre de partenaires de répit communautaire, de centres communautaires, de ressources, de collègues et de services d'emploi afin de faire connaître respiteservices.com

Témoignage sur respiteservices.com/Ottawa

« Merci!!! J'aime tellement ce service! Je viens de retourner dans notre profil et d'appeler quelques personnes, et j'ai trouvé deux très bons travailleurs potentiels. Je les rencontrerai cette semaine et je vous laisserai savoir si nous avons connu du succès. Merci de votre aide, vous n'avez aucune idée combien ce site aide notre famille! »

PROJETS ET INITIATIVES DE SCS

Projets

Réflexion centrée sur la personne

SCS met en œuvre des pratiques centrées sur la personne dans l'ensemble de son organisation. Grâce à cette approche, SCS peut veiller à ce que son personnel soit réellement à l'écoute des gens, les tienne au cœur de toute décision, et demeure axé sur ce qui est le plus important pour ces personnes. Les employés qui sont bien soutenus sont plus heureux au travail, produisent de meilleurs résultats et offrent un meilleur service à la clientèle.

Numérisation de SCS

En 2018-2019, SCS a introduit les paiements par dépôt direct, ce qui permet aux familles de recevoir des paiements pour leurs factures directement dans leur compte de banque. Parmi les améliorations de numérisation, on retrouve un nouveau système de gestion de l'information sur les clients en 2016-2017, et un nouveau portail financier en 2017-2018. Tous les projets de numérisation à SCS ont pour but de réduire le fardeau administratif de fournir des soins aux personnes desservies.

Responsabilisation axée sur les résultats (RAR)

La Responsabilisation axée sur les résultats (RAR) est une approche d'évaluation de la performance d'une organisation. La RAR répond à des questions telles que : Combien avons-nous fait? Comment bien l'avons-nous fait? Y a-t-il des personnes qui sont mieux? Le modèle fait en sorte que les services offerts par SCS sont précieux pour les personnes qui les reçoivent. SCS a adopté la RAR dans le passé dans son cadre de travail sur la gestion de la performance. En 2018-2019, SCS a tenu une formation de recyclage « RBA 101 », ouverte à tous les membres du personnel intéressés dans l'organisme.

Création d'une nouvelle image de marque de SCS

SCS crée une nouvelle image de marque afin de sensibiliser la communauté à la façon dont l'organisme aide les personnes ayant une déficience intellectuelle à trouver des ressources existantes et à planifier leur avenir choisi. SCS a consulté divers groupes afin de passer en revue les messages et les éléments visuels (images) utilisés à l'heure actuelle pour expliquer son rôle. En fonction de cette recherche, SCS lancera une nouvelle série de communications et de produits promotionnels (site Web, brochures, présentations) en 2019.

Création d'un modèle de rétroaction

L'objectif du modèle de rétroaction est d'augmenter la rétroaction de nos parties prenantes et d'être capable d'appliquer ce que nous avons appris à tous les services de SCS.

Des sondages auprès de la clientèle ont été créés afin de recevoir de la rétroaction sur nos principaux services tels que : l'Accueil, la Navigation des services, la Gestion de cas, et les Évaluations de SOPDIRE.

Initiatives

Conférence et séances d'information du Groupe de sensibilisation à la transition (GST)

Le Groupe de sensibilisation à la transition (GST) a pour but de stimuler la participation communautaire, d'inspirer de nouvelles opportunités, et de rehausser la visibilité des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle dans notre communauté pour les adolescents en âge de transition. Le GST aide les personnes et les familles à acquérir des connaissances, des outils et des renseignements sur les ressources dans la région d'Ottawa.

La conférence annuelle Tous ensemble met l'accent sur un sujet pertinent pour les adolescents âgés de 14 ans et plus qui vivent des transitions. Le thème en 2018, « Ma maison, Ma communauté », a exploré des idées de logement novateur et accommodant au-delà du modèle de maison de groupe.

Le GST a continué d'organiser des séances d'information en soirée pour des personnes âgées de 16 à 21 ans, ainsi que pour les adultes en transition de vie. Les participants ont reçu des renseignements sur les programmes d'apprentissage pour les personnes qui veulent se préparer pour un bon emploi ou du travail de bénévolat. Les participants ont également rencontré des travailleurs de services directs durant une séance de causerie pour établir des liens avec les travailleurs qui pourraient être en mesure de subvenir à leurs besoins de répit.

Programme de stage bénévole avec Bénévoles Ottawa

Bénévoles Ottawa (BO) a établi un partenariat avec SCS pour la première fois afin de relier les personnes ayant une déficience intellectuelle à des postes de stage bénévole auprès des organismes sans but lucratif d'Ottawa pour acquérir de nouvelles compétences, démontrer une expérience liée au travail, et donner à leur communauté.

6e Défi annuel de la campagne de collecte d'aliments pour l'Action de grâces de SCS

Le Comité social de SCS organise cet événement charitable pour amasser des fonds et des aliments pour les personnes dans le besoin.

Pour ce défi, les employés de SCS ont été répartis en équipes – SRC, Adultes, Enfants, Opérations et services corporatifs, et SOPDIRE – pour recueillir des points en donnant de l'argent et des aliments. Par exemple, un dollar ou un sac de spaghetti équivalait à deux points. À la fin du défi, le Comité social a calculé le nombre total de points de chaque équipe.

Les gagnants cette année furent l'équipe Adultes. Dans l'ensemble, SCS a amassé 2 517 \$ et une montagne de denrées alimentaires.

Le programme de Partage du succès étudiant (Sharing in Student Success)

Des bénévoles de SCS se sont joints à *Caring and Sharing Exchange* (soins et partage) en remplissant des sacs à dos de matériel scolaire pour les familles avec des étudiants dans le besoin.

Cette initiative fait partie du programme de Partage du succès étudiant de *Caring and Sharing Exchange* qui aide les enfants qui ont besoin d'assistance pour obtenir du matériel scolaire. Les participants à SCS bénéficient grandement de ce programme.

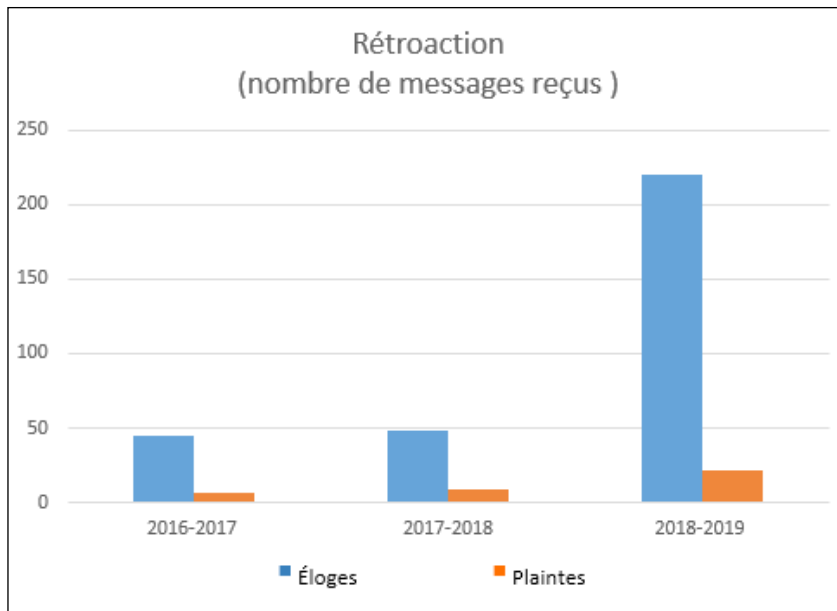
Projet sacoches

Le Projet sacoches appuie les femmes et les adolescentes dans la communauté qui sont dans le besoin en leur offrant des sacoches et des articles de toilette.

Le Projet sacoches 2018, qui a pris fin en décembre, a mené au don de 127 sacoches et de 4 boîtes d'articles de toilette. Le tout a été livré au Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway aux fins de distribution aux refuges et à l'appui des adolescentes dans leur programme Passeport pour ma réussite.

QUALITÉ DU SERVICE

SCS mesure la qualité de ses services en demandant la rétroaction des personnes desservies. Ce tableau présente le nombre de messages d'éloges et de plaintes reçus par exercice financier (2016-2019).



Au cours de l'exercice financier 2018-2019, SCS a reçu des rétroactions parmi les 4 498 personnes desservies. Ces personnes ont reçu ou participé aux :

- Principaux services de SCS
- Initiatives telles que le financement des services de répit visant le trouble du spectre autistique (TSA)
- Séances d'information, présentations et la conférence Tous ensemble de SCS

Les résultats permettent de dénombrer 220 cas d'éloges, 21 plaintes, 6 préoccupations et 5 suggestions.

SCS accueille la rétroaction sur son formulaire en ligne à l'adresse scsottawa.on.ca/fr/feedback/, par courriel à retroaction@scsottawa.on.ca, ou par téléphone à son Agent d'assurance de la qualité au 613 748-1788, poste 227.

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉS 2018-2019

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

Stevens, Gregory **Trésorier**

Murphy-Walsh, Elizabeth Vice-présidente

Dulude, André Président du Conseil d'administration

Lagacé, André Administrateur

Nye, Andrei Administrateur

Pambrun, Chantale Administratrice

Lacelle, Anna Membre d'office

Babalola, Janet Membre d'office

COMITÉ EXÉCUTIF

Dulude, André **Président**

Siegel, Shirley Vice-présidente du Conseil d'administration

Stevens, Gregory Trésorier

Roberts, Alan Secrétaire

Sheppard, Carole Présidente, Comité de la gouvernance

Lacelle, Anna Membre d'office

COMITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS

Dulude, André **Président**

Pambrun, Chantale Administrateur

Stevens, Gregory Trésorier

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

Lagacé, André Administrateur

Pambrun, Chantale Administratrice

Stevens, Gregory Trésorier

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

Pambrun, Chantale Administratrice

Siegel, Shirley Vice-présidente du Conseil d'administration

Stevens, Gregory Trésorier

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

Lagacé, André Administrateur

Nye, Andrei Administrateur

Pambrun, Chantale Administratrice

Yan, Toby Administrateur

Lacelle, Anna Membre d'office

Pepe, Jolyne Membre d'office

SURVOL FINANCIER

Renseignements financiers récapitulatifs pour l'année se terminant le 31 mars 2019.

Bilan des opérations : 31 mars 2019	
Revenu	38,352,206 \$
Dépenses	
Dépenses des programmes individuels	31,872,803 \$
Salaires et avantages	5,224,051 \$
Autres dépenses	1,319,574 \$
Total des dépenses	38,416,428 \$
Excédent (insuffisance) des revenus par rapport aux dépenses	- 64,222 \$

État de la situation financière : 31 mars 2019	
Actif	
Actifs à court terme	4,748,050 \$
Actifs immobiliers nets	138,047 \$
Actifs incorporels nets	27,865 \$
Total de l'actif	4,913,962 \$
Passif	
Passifs à court terme	4,979,392 \$
Actif net	(65,430 \$)
Passif global et actif net	4,913,962 \$

L'HISTOIRE DE CAMILA

par SCS

Plusieurs familles vous le diront, prendre soin d'un proche avec une déficience intellectuelle est souvent comparable à occuper un emploi à temps plein. Les familles souhaitent ce qu'il y a de mieux pour leurs proches, incluant le soutien qu'ils reçoivent. Elles ont donc tendance à s'investir sans trop compter, mais elles doivent aussi reconnaître leurs limites pour éviter l'épuisement.

Les personnes ayant une déficience intellectuelle et leurs familles approchent SCS pour plusieurs raisons.

Dans certaines situations, les personnes ont besoin du soutien de SCS pour une courte durée. C'est souvent le cas peu après qu'une personne ait reçu un diagnostic. À ce moment, la personne et sa famille connaissent habituellement très peu le système et c'est normal, puisqu'elles n'avaient pas vraiment de raisons de s'éduquer à ce sujet avant de recevoir ce diagnostic.

Les familles doivent alors surmonter une courbe d'apprentissage abrupte et SCS les soutient dans ce parcours. Bien que SCS n'offre pas de services résidentiels ou de programmes de jour, nous renseignons les personnes et les familles sur les opportunités, ressources ou services, qui correspondent à leurs besoins. De cette façon, nous les aidons en enlevant ce poids important de sur leurs épaules.

Dans d'autres situations, les besoins peuvent être plus complexes et peuvent s'intensifier avec le temps. SCS adapte son soutien à chaque personne, cette dernière est au cœur de la planification.

Ce fut le cas pour Camila et sa famille. Camila a reçu un diagnostic du syndrome d'Angelman. Elle est non verbale, épileptique, est sérieusement atteinte au niveau intellectuel et ses besoins de soutien sont multiples.

Ses premiers contacts avec SCS remontent à 1995, alors que la famille de Camila est rentrée au Canada d'une affectation à l'étranger. Dès lors, ils ont nécessité le soutien de SCS compte tenu de la situation de Camila.

Visitez le site Web de SCS à scscottawa.on.ca pour continuer de lire l'histoire de Camila.



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](https://www.facebook.com/Service.Coordination.Ottawa)
- [Twitter: twitter.com/SCS_Ottawa](https://twitter.com/SCS_Ottawa)