



Rapport annuel 2016-2017

Introduction

Alors qu'une autre année financière est terminée, nous portons notre regard sur les douze derniers mois, et nous continuons d'être émerveillés par la croissance du CERD. Nous attribuons notre succès à nos gens. Notre conseil d'administration, l'équipe de direction et le personnel de soutien, nos employés de première ligne et nos clients ont participé aux extraordinaires réalisations du CERD au cours de la dernière année.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration du CERD continue de diriger et d'encadrer le plan stratégique de l'organisme. Au cours de la dernière année, le conseil a principalement travaillé sur la construction d'un nouvel immeuble d'appartements sur le site de la rue Haig.

Le conseil d'administration du CERD a été très attristé d'apprendre le décès de Linda Whiteside. Linda a longtemps siégé au conseil et elle était dévouée envers le CERD. Elle défendait de façon inébranlable les intérêts des clients et tenait en estime tous les employés. Elle a siégé au conseil de 2006 à 2012 et de 2014 à 2017, et a occupé le poste de présidente du conseil de 2008 à 2010. Sa présence nous manquera.

Cette année, nous accueillerons à nouveau Andrew Olivier au conseil du CERD. Il prendra la place de Linda comme représentant auprès des clients. Andrew a siégé précédemment au conseil du CERD et nous fera bénéficier de ses riches connaissances et expériences.

David Stamp – président
Todd Robson – premier vice-président
Linda Whiteside – deuxième vice-présidente
Allan Lamothe – trésorier
Andrée Lacroix – administratrice
Claire McChesney – administratrice
Heiko Leers – administrateur
D^{re} Shelley Watson – administratrice
David Szczepaniak – administrateur
Nicole Sykes – administratrice
David Squarzolo – administrateur

Équipe de direction

Marie Leon – directrice générale
Carmen Sampson – gestionnaire des services à la clientèle
Kim Sliede – gestionnaire des services généraux
Diane Loyer – superviseure des services à la clientèle
Cory Berube – superviseur des services à la clientèle
Paul McDowell – superviseur des services à la clientèle
Gaetanne Larocque – superviseure des services à la clientèle
Aaron St.Pierre – superviseur de la planification des horaires
Johanne Ramsay – adjointe administrative

Il y a deux ans, le CERD a été choisi pour fournir des services de soutien personnel aux clients dont l'état n'est pas critique dans le cadre d'un projet pilote. Au cours de la dernière année, nous avons reçu un financement permanent pour assurer la continuité de ce programme. Le programme s'étend dans le Nord-Est, où le CERD n'est pas seulement un fournisseur de services local, mais aussi le gestionnaire du financement et des statistiques. Durant la dernière année financière, plus de 449 clients ont reçu 64 120 heures de service dans la région.

Nos programmes

Le CERD fournit depuis plusieurs années des services d'auxiliaires à domicile dans la région de Sudbury Ouest, qui comprend Espanola, Massey et l'île Manitoulin. Au fil des ans, nous avons éprouvé de la difficulté à recruter du personnel dans ces régions rurales. Il semblait y avoir de nombreux fournisseurs de services qui se faisaient concurrence pour obtenir les maigres ressources humaines. Nous avons décidé de transférer nos clients et le financement connexe aux Infirmières de l'Ordre de Victoria (IOV), qui fournissent également des services dans ces régions. L'été dernier, les clients et le personnel ont fait la transition en douceur vers le nouveau fournisseur.

Au cours du dernier trimestre de l'année financière, un groupe de fournisseurs de services a reçu un nouveau financement pour assurer des services de relève dans le Nord-Est. Le groupe est en voie de développer un modèle de services qui tiendra compte à la fois des besoins du client et du soignant.

Plan stratégique opérationnel

L'équipe de la direction du CERD a élaboré le plan stratégique opérationnel du CERD qui sera mis en œuvre au cours des prochaines années. Voici les faits saillants du plan :

- Élaborer une formation sur la sensibilité
- Créer un plan de durabilité s'échelonnant sur plusieurs années
- Maintenir des partenariats solides fondés sur les pratiques exemplaires et les soins
- Susciter la participation et être à l'écoute de notre personnel et de nos clients
- Créer une culture du respect
- Mettre en œuvre le logiciel GoldCare
- Étendre la gamme de services de soins pour les clients

- Établir un programme de soins de transition
- Fournir des services de relève

Ressources humaines

À la fin de l'année financière, le CERD comptait 126 employés. Le recrutement et le maintien en poste des employés demeurent une priorité pour l'organisme. Les défis en matière de ressources humaines œuvrant dans le domaine de la santé sont très courants dans notre secteur. En revanche, puisqu'on compte de plus en plus sur les soins communautaires, ces défis ne cessent de s'accumuler. Le CERD a été très privilégié de recruter et de maintenir en poste de bons employés. Nous avons été en mesure de conserver un niveau de dotation adéquat pour assurer la continuité des services de qualité auprès de nos clients. Le CERD est fier de promouvoir un environnement d'apprentissage continu pour ses employés. Nous avons eu la chance de recevoir des fonds du ministère de la Santé pour la formation approfondie des préposés aux services de soutien à la personne afin d'offrir les formations suivantes à nos employés exceptionnels :

Formation

Compétences en communication et en relations interpersonnelles : les vraies couleurs, l'approche du formateur en milieu de travail (Coach Approach), le renforcement de l'esprit d'équipe
Professionnalisme et soins axés sur le client : limites professionnelles, les potins en milieu de travail, la diversité culturelle, la persuasion douce, la prévention des crises et les interventions en cas de crise, les notions fondamentales sur le cerveau, les soins de l'intestin et de la vessie

Au cours de la dernière année, des changements importants ont été apportés à l'équipe de direction du CERD. Lise Comtois, ancienne gestionnaire des services à la clientèle, a pris sa retraite en juin 2016 après plus de 30 ans de service. Lise était dévouée envers le CERD, nos clients et nos employés. Elle était assidue dans ses efforts pour assurer l'équité pour tous.

Après le départ de Lise à la retraite, Carmen Sampson a été promue de son poste de superviseure des services à la clientèle au poste de gestionnaire des services à la clientèle. Carmen travaille au CERD depuis 30 ans, ayant commencé sa carrière comme travailleuse de première ligne. Carmen apporte sa compassion et ses excellentes compétences en communication dans son nouveau rôle.

À la fin de l'année financière, le CERD comptait 126 employés. Le recrutement et le maintien en poste des employés demeurent une priorité pour l'organisme.

Gaétanne Larocque, qui compte presque 30 ans d'expérience au sein du CERD, a été promue de son poste de travailleuse de soutien à la réadaptation au poste de superviseure des services à la clientèle. Gaétanne apporte ses années d'expérience à titre de travailleuse de première ligne et son style de communication ouverte dans son nouveau poste. Des changements ont également été apportés à notre service de planification des horaires. Puisque nos programmes ont pris de l'ampleur, accueillant de plus en plus de clients, le besoin d'accroître ce service s'est fait sentir. Nous avons maintenant trois employés attitrés à la planification des horaires et un superviseur pour s'assurer que les besoins des clients et du personnel en la matière sont respectés.

Les postes de travailleurs de soutien à la réadaptation ont aussi été modifiés. Auparavant, ils étaient responsables de la gestion de tous les programmes du Centre de formation à la vie autonome et agissaient à titre de coordonnateurs de soins (travailleurs clés) auprès de nos clients. Ces responsabilités sont maintenant réparties en deux postes séparés. Les travailleurs de soutien à la réadaptation continueront d'être responsables des programmes du Centre de formation à la vie autonome et nos nouveaux coordonnateurs des services à la clientèle seront dorénavant responsables de fournir du soutien continu à nos clients. Cette année, le CERD a également ajouté dix employés à son personnel de première ligne à temps plein. Cela a contribué à régler des problèmes de maintien en poste et à uniformiser la planification des horaires pour nos clients.

Une nouvelle convention collective de quatre ans a été négociée et approuvée au cours de la dernière année financière. J'aimerais remercier l'équipe du SEFPO pour son excellent travail de négociation en vue d'obtenir une convention collective équitable pour le personnel et l'organisme, tout en gardant nos clients au premier plan.

Encore cette année, notre événement annuel de reconnaissance du personnel de 2016 a connu un succès retentissant.

Au total, 53 employés étaient présents et les personnes suivantes ont été honorées :

Célébrant 5 années de service : Amber Carruthers, Christine Price, Sue Trapasso, Carole Berichon, Rebecca Bowes

Célébrant 15 années de service : Nancy Zimmerman, Ian Burcher

Célébrant 30 années de service : Carmen Sampson

Prix des pairs : Melanie Savard – travailleuse de soutien à la réadaptation; Morgan Amell – Logements avec services de soutien; Linda Williams – Services d'approche

Prix FISH (décernés par les clients)

Équipe de direction – Gaetanne Larocque

Autres soutiens – Matthew Gridley

Travailleuse de soutien à la réadaptation – Jeannine Portelance

Assistant à la vie autonome – Chris Poitras

Pour sa présence – Nancy Zimmerman

Pour agrémente la journée – Keitha Opala

Pour son attitude positive – Jackie Lafleur

Pour sa joie de vivre – Linda Brideau

Employée de l'année : Rita Bouillon

Autres faits saillants

La Journée annuelle de l'autonomie du CERD a eu lieu le 19 août 2016, et tout le monde s'est amusé – nos clients, les familles et notre personnel qui ont participé ou contribué à l'événement. Les Bluez Brothers ont offert un excellent spectacle pendant que nos invités profitaient des autres festivités, dont un poste de lavage de fauteuil roulant, un jeu du seau d'eau, des châteaux rebondissants et, bien entendu, une table de ventes à un cent. Les membres de l'équipe de direction se sont armés de bravoure pour jouer le jeu des œufs écrasés et ont laissé les gens leur

lancer des éponges mouillées. Les personnes qui le souhaitent pouvaient s'inscrire à un concours du plus gros mangeur de beignes ou de melons d'eau. Bien sûr, nous avons servi de la pizza et du gâteau! Nous avons hâte de revoir tout le monde l'été prochain!

Nous vous invitons à visiter notre nouveau site Web à www.ican-cerd.com, qui est également offert en français. De plus, n'oubliez pas de nous ajouter sur Facebook. Vous pouvez nous trouver sur [facebook.com/ICAN.CERD](https://www.facebook.com/ICAN.CERD).

Prix d'autonomie Craig Noble

Félicitations à la lauréate du prix Craig Noble de cette année, Naomi Field.

Naomi est âgée de 20 ans et habite de façon autonome dans un complexe de logements avec services de soutien au CERD.

Naomi est atteinte de paralysie cérébrale et a connu beaucoup de difficultés dans sa vie. Elle a déménagé 11 fois en 10 ans. Depuis qu'elle s'est installée au CERD, elle dit que c'est la première fois qu'elle se sent chez elle.

En 12^e année, Naomi a subi une opération. Malgré la douleur, elle a atteint son but de figurer au tableau d'honneur en raison de ses bonnes notes. Elle étudie actuellement en vue d'obtenir son diplôme en administration des affaires au Collège Cambrian et espère un jour inspirer d'autres enfants ayant une limitation. Le message qu'elle souhaite communiquer est le suivant : peu importe ce que la vie vous présente, vous pouvez accomplir ce que vous souhaitez si vous le voulez vraiment.

Naomi fait partie des Grands Frères Grandes Sœurs du Grand Sudbury depuis 2005 et participe également à la Fondation Sunshine. Elle a donné quelques conférences à plusieurs galas et événements sur les effets positifs des programmes de mentorat.

La directrice générale des Grands Frères Grandes Sœurs, Chantal Gladu, dit que « Naomi est une personne compétente et dévouée qui comprend très bien l'importance de l'engagement communautaire. Elle a une attitude positive, elle est travaillante et très autonome dans l'accomplissement de ses tâches. J'ai eu la chance et le privilège de la voir grandir et devenir une jeune femme très responsable ».

Naomi est honorée de recevoir ce prix et dit que, peu importe ce qui arrive, il faut croire en soi et sourire, car c'est ce qui l'a aidée dans son cheminement.

Encore une fois, félicitations Naomi! Nous te souhaitons ce qu'il y a de mieux. Tu es une inspiration pour nous tous!

Mots de la fin

Alors que j'entame ma 7^e année à titre de directrice générale du CERD, je continue d'être émerveillée par la qualité de nos services et notre croissance continue. Le CERD est engagé à travailler avec ses bailleurs de fonds et partenaires pour étendre et améliorer ses services au sein de la communauté.

Le CERD demeure persuadé qu'un nouvel immeuble d'appartements sera construit au cours des prochaines années. Le conseil d'administration et la haute direction continuent de travailler diligemment sur le projet. Le CERD fait maintenant partie d'un projet pilote afin d'établir une unité de réintégration dans notre emplacement de la rue Haig. Une de nos unités à quatre chambres a été convertie en une nouvelle unité de réintégration, qui fournira un hébergement de courte durée et un soutien aux patients d'HSN qui ont obtenu leur congé de l'hôpital et qui sont dans le processus de réintégrer la communauté ou de recevoir des soins de longue durée. Le projet pilote sera mis en place pour une période de six mois. S'il connaît du succès, un financement permanent sera demandé.

Je tiens à remercier le conseil d'administration pour son soutien, son leadership et son encadrement. Je remercie mon équipe de direction pour sa remarquable éthique de travail et son engagement envers le CERD. Merci à tous les employés du CERD qui ont fourni des services de la plus grande qualité à nos précieux clients. Et merci à nos clients de permettre au CERD de faire partie de leur vie. Ensemble, nous gardons la communauté du CERD forte et en pleine croissance!

Marie Leon
Directrice générale

Sources de recettes du CERD 2016-2017

Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est	6,896,728 \$
Subvention unique	258,222 \$
Édifice à logements du ministère de la Santé	235,475 \$
Services rémunérés à l'acte	102,275 \$
Conseil et dons	24,028 \$

Répartition du financement du Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est	
Formation à la vie autonome/services d'approche	1,302,939 \$
Services d'aide à la vie autonome	3,433,073 \$
Programme régional de soins de transition post-AVC	1,020,720 \$
État non critique	1,069,996 \$
Soins de relève	70,000 \$

Clients servis	2015-2016	2016-2017
Formation à la vie autonome/services d'approche	183	214
Services d'aide à la vie autonome	93	96

Heures de service (en milliers)	2015-2016	2016-2017
Formation à la vie autonome/services d'approche	28,4	28,1
Services d'aide à la vie autonome	81,1	82,6

Programme régional de soins de transition post-AVC (six emplacements, année complète)	2016-2017
Visites de clients de l'intervenant-pivot	13 719
Clients servis	493

CERD - CENTRE ET RÉSEAU D'INDÉPENDANCE

Bilan des opérations

Exercice se terminant le 31 mars 2017, avec données comparatives de 2016.

Résultats d'exploitation	2017	2016
Recettes	7,558,597 \$	6,523,124 \$
Dépense	7,553,805 \$	6,555,902 \$
Excédent (déficit) des recettes sur les dépenses	4,792 \$	-32,778 \$

Bilan

Exercice se terminant le 31 mars 2017, avec données comparatives de 2016.

	2017	2016
Actifs		
Actifs actuels	491,860 \$	332,760 \$
Immobilisations	1,226,633 \$	1,362,878 \$
Investissement à long terme	142,045 \$	68,463 \$
Actifs restreints	317,860 \$	297,537 \$
	2,178,398 \$	2,061,638 \$
Passifs et soldes de fonds		
Passifs à court terme	503,798 \$	274,867 \$
Apports en capital reportés	481,469 \$	509,660 \$
Emprunt hypothécaire	217,936 \$	306,708 \$
Soldes de fonds	975,195 \$	970,403 \$
	2,178,398 \$	2,061,638 \$