



Rapport annuel 2017-2018

En jetant un regard sur l'exercice financier de 2017-2018, j'éprouve beaucoup de gratitude. Je continue d'être très reconnaissante envers notre excellente organisation, nos merveilleux clients, nos employés dévoués et notre Conseil exceptionnel. Grâce à ses gens, le CERD continue d'être perçu comme un organisme exceptionnel. Nous sommes tous unis pour appuyer notre mission, notre vision et nos valeurs.

À propos du CERD

Le Centre et réseau d'indépendance (CERD) est une organisation sans but lucratif qui offre une gamme de services, de ressources et de systèmes de soutien dans les deux langues officielles aux personnes ayant des incapacités physiques, aux adultes et aux aînés.

Énoncé de mission

Nous facilitons la vie autonome et inclusive dans la communauté grâce à des services individualisés de soutien et de réadaptation.

Énoncé de vision

Les gens obtiennent un soutien optimal pour vivre de façon autonome dans leur communauté.

Conseil d'administration

Comme toujours, le Conseil d'administration du CERD a travaillé de manière diligente pour faire progresser notre organisme. Le CERD est très chanceux de pouvoir compter sur ce groupe diversifié de personnes talentueuses qui montrent la voie à suivre.

À l'automne 2017, le Conseil a établi un nouveau plan stratégique échelonné sur trois ans et fondé sur une analyse environnementale et une analyse des forces, faiblesses, possibilités et menaces (FFPM). Voici les nouvelles orientations stratégiques :

- Promouvoir la marque CERD pour améliorer la reconnaissance
- Explorer des possibilités d'intégration harmonieuse
- Maintenir les ressources humaines
- Faire des démarches pour obtenir plus de financement
- Améliorer l'infrastructure et la technologie
- Veiller à ce que le fonctionnement du CERD soit homogène
- Devenir un centre reconnu d'excellence

Après une mûre réflexion, le Conseil d'administration du CERD a décidé que l'aménagement d'un nouvel édifice sur le site n'était pas réalisable en raison des coûts très élevés liés au problème de débit d'eau. Le Conseil demeure très ouvert à envisager d'autres possibilités pour faire progresser le concept de « modèle de quartiers » auprès de nos partenaires communautaires.

Conseil d'administration

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

Équipe de direction

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

Plan stratégique

De pair avec le plan stratégique du Conseil, l'équipe de direction du CERD continue de travailler sur son plan opérationnel pluriannuel. Plusieurs réalisations méritent d'être soulignées :

- Création d'un plan de durabilité pluriannuel
- Mise en œuvre d'un nouveau logiciel de planification des horaires et de gestion
- Expansion des services – services d'aide aux tâches ménagères, unité de réintégration et services de relève
- Création d'un plan de relève pour la direction
- Mise en œuvre des changements liés au projet de loi 148

Cette année, l'équipe de direction portera son attention sur les aspects suivants :

- Renouveler l'agrément CARF

- Établir des plans d'action en fonction des résultats découlant des sondages sur la satisfaction
- Mettre en œuvre notre plan d'accessibilité, comprenant la mise en place d'une formation sur la sensibilité
- Mettre en œuvre notre plan de diversité culturelle
- Établir des paramètres et mesures du rendement

Le CERD est chanceux d'avoir une équipe de direction aussi dévouée et consciencieuse qui continue de veiller à ce que nos clients reçoivent le plus haut niveau de service. J'ai le grand plaisir d'annoncer que nous avons maintenu notre niveau de satisfaction de la clientèle à 98 %.

Dernières nouvelles au sujet des programmes

Le CERD continue de prendre de l'ampleur et d'ajouter de nouveaux programmes dans le cadre de ses activités visant à offrir des services de qualité aux adultes ayant une invalidité physique, notamment le Programme de logement avec services de soutien, les Services d'approche et les programmes du Centre de formation à la vie autonome.

Même si un nouveau financement est nécessaire pour élargir la portée de ces programmes et pour les maintenir aux niveaux de services actuels, le CERD a travaillé fort afin de veiller à ce que nos précieux clients reçoivent les services requis pour maintenir leur autonomie.

Notre Programme de soins de transition post-AVC est toujours en plein essor. Il continue d'être reconnu partout dans la province en tant que programme exceptionnel. Il sert de référence en matière de pratiques exemplaires.

Nos programmes pour les personnes plus âgées et les aînés continuent de prendre de l'ampleur. En plus du service de soutien à la vie autonome pour les aînés à risque élevé, les services de soutien à la personne pour besoins minimaux et les soins de relève, le CERD est devenu un fournisseur pour le programme d'aide aux tâches ménagères dans notre région.

Nous continuons d'aider notre hôpital en ce qui concerne les patients qui ont besoin d'un autre niveau de soin. De nombreuses personnes ont fait la transition vers notre Programme de soins collectifs avec services supplémentaires et elles continuent de vivre de manière autonome grâce à notre aide. Notre Unité de réintégration de court séjour a contribué à libérer des lits à l'hôpital et nous espérons que ce programme fera l'objet d'un financement permanent.

Nous sommes reconnaissants que le CERD soit en mesure de continuer d'être au service de nos clients grâce à tous ses programmes.

Ressources humaines

Comme la plupart des gens le savent, il y a une pénurie de préposés aux services de soutien à la personne (PSSP) à l'échelle de la province, y compris à Sudbury. Cette pénurie a touché le CERD ainsi que l'ensemble des partenaires communautaires. Le besoin de PSSP a augmenté de manière considérable au cours des dernières années. Toutefois, le taux d'inscription aux programmes postsecondaires de PSSP accuse une baisse. Le CERD poursuit ses activités de

recrutement sur une base continue afin d'atténuer les éventuels effets de la pénurie sur nos clients et services.

Actuellement, notre main-d'œuvre compte 149 employés. Il s'agit du nombre d'employés le plus élevé dans l'histoire du CERD. Cette année, nous avons ajouté sept employés à temps plein. Nous reconnaissons que la création de postes à temps plein aide à conserver les employés. Par contre, notre financement ne nous permet pas d'en ajouter davantage.

De nouveau, le CERD a été en mesure d'offrir des formations améliorées à ses employés, dont les suivantes : prévention des crises et intervention, soins pour le dos, premiers soins, limites professionnelles, commérage dans le lieu de travail, leadership personnel, compétence culturelle, soins des intestins et de la vessie, formation sur le diabète, persuasion en douceur et premiers soins en santé mentale.

Notre événement annuel de reconnaissance du personnel 2017 a connu un succès retentissant. Au total, 54 employés se sont présentés pour rendre hommage aux personnes qui ont atteint des jalons en matière de service et qui ont reçu d'autres prix. Ci-dessous, les lauréats de cette année. Les employés du CERD sont l'épine dorsale de notre organisation. Grâce à eux, nos clients vivent une vie enrichissante et autonome.

J'ai le grand plaisir d'annoncer que nous avons maintenu notre niveau de satisfaction de la clientèle à 98 %.

Voici nos lauréats de cette année :

Célébrant 5 années de service : Joanne Lefreniere, Jeannine Portelance, Julie Gravelle, Justin Jeanveau, Michael Decata, Anthony Blimke, Rita Bouillon, Julie Gaudette, Brett Hill, Kimberly Sheldrake

Célébrant 15 années de service : Joanne Wilkins

Célébrant 20 années de service : Gaston Beaulieu, Cameron Buchanan, Steve Christakos

Prix des pairs : Julie Gravelle (CSC/TSI), Alanah Sanche (Services administratifs), Amy Perron (Services d'approche), Marc Chretien (Logements avec services de soutien)

Employée de l'année : Linda Brideau

Prix FISH (décernés par les clients)

Équipe de direction – Diane Loyer

Travailleuse de soutien à la réadaptation – Keitha Opala

Assistante à la vie autonome – Meghan Arseneault

Pour sa présence – Keitha Opala

Pour agrémenter la journée – Melanie Savard

Pour son attitude positive – Justin Jeanveau

Pour sa joie de vivre – Claude Leblanc

Histoire de réussite – N’abandonnez jamais – Ce n’est pas juste un cliché

En octobre 2013, tout juste avant son 42^e anniversaire, Dora a souffert d’un AVC. Elle était en santé et ne présentait aucun facteur de risque évident. Elle s’alimentait bien; elle s’entraînait tous les jours; elle menait une vie familiale heureuse; et elle aimait son travail comme chauffeuse d’autobus pour la ville. Cependant, les discussions entourant son rétablissement ont révélé des possibilités d’amélioration : un horaire trop chargé, un manque de sommeil et le risque professionnel associé aux nombreuses heures passées en position assise chaque jour. Dora présentait aussi un autre facteur de risque : celui d’être une femme.

Pour ce qui concerne les maladies du cœur et les AVC, le Bulletin du cœur, que la Fondation des maladies du cœur et de l’AVC du Canada publie, souligne que les femmes sont laissées pour compte en raison des lacunes en matière de recherche, de diagnostic, de traitement et de soutien pendant le rétablissement. Les maladies du cœur et les AVC sont les causes principales de décès chez les femmes à l’échelle mondiale. Ils sont responsables du décès de 31 000 Canadiennes chaque année. Ce chiffre est cinq fois plus élevé que celui associé au cancer du sein. Plus de 90 % des femmes ont au moins un facteur de risque que bon nombre d’entre elles ignorent. Le fait d’être une femme de plus de 40 ans complique davantage la situation, car à partir de cet âge, l’œstrogène protège moins bien le cœur de la femme. Par conséquent, le risque d’une crise cardiaque et d’un AVC augmente.

Dora a dû affronter cette réalité lorsqu’elle a perdu une grande partie de la fonction de son bras et de sa main sur le côté droit. Elle a dû réapprendre à utiliser sa jambe droite pour marcher sans l’aide d’une attelle ou d’une canne. Après plusieurs semaines à l’hôpital, Dora a été aiguillée vers le Programme de soins de transition post-AVC. Elle avait toujours l’impression d’avoir beaucoup de chemin à faire. À son avis, elle ne se trouvait qu’à 10 % de son objectif. En janvier 2014, Dora a commencé à travailler avec les physiothérapeutes et ergothérapeutes, les préposés à la réadaptation et l’intervenante-pivot post-AVC du CERD. Elle a participé à une thérapie individuelle, au programme d’exercices FAME et à des séances d’aquaforme. Dora a trouvé particulièrement utile d’être dans un environnement avec des gens qui comprenaient les répercussions d’un AVC et d’établir des liens avec d’autres personnes qui avaient vécu la même expérience.

Même si Dora a perdu son permis de conduire, elle avait bon espoir de retourner au travail comme chauffeuse d’autobus. En septembre 2015, l’intervenante-pivot post-AVC a orienté Dora vers un centre d’entraînement à Ottawa, où elle a pu retrouver de la force de prise grâce à un gant spécialement conçu à cet effet. Dora était en mesure de fermer lentement sa main, mais elle ne pouvait pas la rouvrir. Elle n’arrivait pas à utiliser sa main complètement pour effectuer les activités de la vie quotidienne, comme ramasser et déposer des objets, pousser un chariot ou laver et brosser ses cheveux. Dora a terminé sa thérapie au CERD en 2016, mais elle a continué d’assister aux séances du groupe de soutien chaque mois avec son époux. Pour Dora, la réadaptation n’était pas terminée. Elle continuait de travailler à la maison et avec un entraîneur au centre d’entraînement tous les jours. Même si elle n’avait pas retrouvé autant de fonction dans sa main qu’elle l’aurait souhaité, le gant lui a permis de pelleter de la neige dans son entrée cette année-là.

La lutte pour reprendre son travail de chauffeuse s'est révélée très difficile. Dora a constaté que bon nombre des personnes engagées dans le processus n'avaient pas suffisamment de connaissances au sujet de l'AVC. Cela a entraîné des retards pour lui offrir les mesures d'adaptation requises qui lui permettraient de recommencer à conduire. Après une année à travailler derrière un kiosque, sa persistance a porté fruit et elle conduisait à nouveau un autobus. De nombreux fournisseurs de soins de santé lui ont dit que son rétablissement exigerait beaucoup de patience. Dora a admis qu'elle comprenait réellement la gravité de cette déclaration, jusqu'à ce que son rétablissement commence à s'échelonner sur plusieurs semaines, mois et années.

Aujourd'hui, cinq ans plus tard, Dora est assise autour de l'îlot de la cuisine et elle sourit en plaisantant avec son mari et en le mettant au défi de remporter une partie de bras de fer. Sa prise s'est améliorée au point qu'elle peut soulever des poids, transporter un panier à linge, laver ses longs cheveux et les coiffer. La fatigue s'est révélée un adversaire redoutable, mais elle a appris à la combattre en ralentissant son rythme et en se reposant, au besoin. Elle mange mieux, elle dort mieux et son horaire de travail s'est amélioré. Dora évalue son rétablissement à 85 % et elle a accepté qu'elle devra y travailler toute sa vie. Elle attribue son succès à sa persévérance et au soutien de sa famille et de ses amis. Dora a offert des conseils familiaux à d'autres pour qu'ils « ne lâchent pas prise et n'abandonnent jamais ». Ce n'est pas seulement un cliché, du moins, pas pour Dora.

Autres faits saillants

La Journée annuelle de l'autonomie du CERD

Notre Journée annuelle de l'autonomie a de nouveau connu un succès retentissant. Cet événement s'est déroulé le 25 août lors d'une magnifique journée ensoleillée! Les clients, le personnel et les familles ont eu l'occasion d'assister à une performance de Chicks with Picks. Tout le monde s'est amusé grâce aux différentes activités : bingo, casse d'œufs, lancer de tarte aux membres de la direction, nombreuses activités pour les enfants et, bien sûr, notre table à sous et nos prix de présence.

Notre dîner annuel de Noël avec les clients a eu lieu le 12 décembre à la salle des métallos. Le taux de participation n'a pas été aussi élevé que les années précédentes, car la journée était très venteuse et enneigée. Cependant, malgré les intempéries, tout le monde a eu du plaisir. Notre activité de chants de Noël en chœur, que nous organiserons sans doute de nouveau, a connu un énorme succès.

Prix d'autonomie Craig Noble

Cette année, le lauréat du prix Craig Noble était Christian Yanchuk. Christian est un élève de la 12^e année qui fréquente l'École secondaire Macdonald-Cartier. Son objectif en matière d'autonomie est de vivre seul un jour. Christian est atteint de paralysie cérébrale et il est sourd. Même s'il comprend qu'il est différent de ses pairs, il continue de persévérer et de rester positif. Il donne toujours son 100 % dans tout ce qu'il fait.

Christian a terminé un stage coopératif au Kuppajo Espresso Bar. Le superviseur et même le personnel ont indiqué à quel point ils étaient impressionnés par son enthousiasme, sa motivation et son autonomie. Ils ont dit que Christian est très poli, respectueux et qu'il est toujours prêt à offrir son aide.

Christian est un athlète. Il a participé aux Olympiques spéciaux et il a amassé des fonds pour l'organisation. Il joue au hockey en salle, au basketball, au soccer, à la pétanque et au t-ball. Il est très sociable, surtout lorsqu'il parle des Maple Leafs ou des Blue Jays de Toronto.

Puisqu'il a été sélectionné comme lauréat cette année, il prévoit faire l'achat d'un téléphone auprès de la Société de l'ouïe qui l'aidera à communiquer avec sa famille et ses amis de manière autonome. Il achètera aussi un réveille-matin pour les personnes sourdes et malentendantes qui l'aidera à se réveiller le matin sans devoir se fier à ses parents. Il sait que ces appareils favoriseront son autonomie lorsque viendra le moment de vivre seul et de travailler.

Félicitations à Christian! Nous te souhaitons tout ce qu'il y a de mieux à mesure que tu poursuis ton cheminement vers l'autonomie!

Mot de la fin

J'aimerais terminer ce rapport sur une note de gratitude...

Je souhaite remercier le Conseil d'administration du CERD pour sa vision avant-gardiste, son leadership et son encadrement.

J'aimerais aussi souligner le travail de notre incroyable personnel qui accorde toujours la priorité aux services offerts aux clients.

De même, j'aimerais reconnaître les efforts de notre équipe de direction qui relève chaque défi avec une attitude « oui, nous le pouvons ».

Je souhaite également reconnaître nos donateurs et nos partenaires communautaires qui travaillent tous pour faire en sorte que chaque personne obtienne les services dont elle a besoin, au bon moment.

Enfin, nous sommes tous très reconnaissants envers nos clients. C'est un honneur de vous servir. Merci de faire partie de la communauté du CERD!

Marie Leon
Directrice générale

Partenaires

Organismes de financement

- Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Nord-Est et gouvernement de l'Ontario
- Ministère de la Santé – Division de la santé communautaire
- Ministère de la Santé et des Soins de longue durée – Division de la responsabilisation et de la performance du système de santé
- HRSDC/RHDCC
- Société de gestion du fonds du patrimoine du Nord de l'Ontario

Adhésions

- Ontario Non Profit Housing Association
- Northern Independent Living Association (NILA)
- Ontario Association of Independent Living Services Providers
- Réseau des services de soutien communautaire de Sudbury-Manitoulin
- Réseau d'AVC du Nord-Est
- Association ontarienne de soutien communautaire (AOSC)
- Réseau régional des services de soutien communautaire du Nord-Est
- Comité régional d'aide à la vie autonome du Nord-Est

Donateurs

Brigitte Gravelle

Louise Lascak

Heather Becks

Conseil scolaire Rainbow District

Brenda Polano

Theresa Olivier

Laurie Tomiuk

Judy Birmingham

Andy et Cathy Pearson

Quiznos

Irene Dembek

Bassis & Carter

Brunet-McFadden Professional Inc.

Dibrina Sure Financial Group Inc.

Mr. Nero Painting

Myles Property Management Inc.

Integrity Management Consulting Group

Roy et Margaret Borley

Shahnaz Rotanshi

Jo-Anne Houle

Christine Scopazzi

Carol Skanes

Margherita Munro

Roberta Croteau

Carole Belisle

Ron et Edith Liinamaa

Elaine Hawryliuk

Lee et Christine Osmond

Ed et Cheryl Scopazzi

Don et Lisette Martindale

Colette Roy

Helene Moyle

Dale Stansfield

Heatherh England

Jim Dines et Helen Beaudry

Barb Leipala

Carol Germa

Brenda Bell

Clarence Soule

Don et Marilyn Harry

Jeff et Debbie Bell

Don et Dorothy Pogue

Irene White

Gerald et Amy Hughson

Karen et Hans Noob

Art et Edith McGinn

Don et Alice Campbell

Sources de recettes du CERD 2017-2018

Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est	8,429,992 \$
Subvention unique	65,564 \$
Édifice à logements du ministère de la Santé	261,584 \$
Services rémunérés à l'acte	81,055 \$
Conseil et dons	5,700 \$

Répartition du financement du Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est	
Formation à la vie autonome/services d'approche	1,282,884 \$
Services de soutien à la vie autonome	3,583,488 \$
Programme régional de soins de transition post-AVC	1,020,720 \$
Services pour besoin minimaux (états non critiques)	1,905,000 \$
Soins de relève	266,982 \$
Unité de réintégration de court séjour	370,918 \$

Clients servis	2016-2017	2017-2018
Formation à la vie autonome/services d'approche	180	263
Services d'aide à la vie autonome	46	68

Heures de service (en milliers)	2016-2017	2017-2018
Formation à la vie autonome/services d'approche	10,8	24,7
Services d'aide à la vie autonome	27,8	24,8

Programme régional de soins de transition post-AVC (six emplacements, année complète)	2016-2017	2017-2018
Clients servis	613	677
Nombre de connexions avec les clients par l'intervenante-pivot	8 228	8 232

CERD - CENTRE ET RÉSEAU D'INDÉPENDANCE

Bilan des opérations

Exercice se terminant le 31 mars 2018, avec données comparatives de 2017.

Résultats d'exploitation	2018	2017
Recettes	8,657,771 \$	7,558,597 \$
Dépense	8,652,583 \$	7,553,805 \$
Excédent (déficit) des recettes sur les dépenses	5,188 \$	4,792 \$

Bilan

Exercice se terminant le 31 mars 2018, avec données comparatives de 2017.

	2018	2017
Actifs		
Actifs actuels	631,976 \$	491,860 \$
Immobilisations	1,099,681 \$	1,226,633 \$
Investissement à long terme	100,564 \$	142,045 \$
Actifs restreints	333,043 \$	317,860 \$
	2,165,264 \$	2,178,398 \$
Passifs et soldes de fonds		
Passifs à court terme	603,260 \$	503,798 \$
Apports en capital reportés	453,276 \$	481,469 \$
Emprunt hypothécaire	128,345 \$	217,936 \$
Soldes de fonds	980,383 \$	975,195 \$
	2,165,264 \$	2,178,398 \$