



Rapport annuel 2019-2020

40^e anniversaire

On se souviendra de l'exercice 2019-2020 comme ayant été une année caractérisée par la productivité, les célébrations et l'éclosion de la pandémie de COVID-19.

Le 40^e anniversaire du CERD a été célébré tout au long de l'année dans le cadre de divers événements, notamment notre Journée annuelle de l'indépendance, notre repas annuel de reconnaissance des employés et notre dîner de Noël annuel pour les clients. Les plus grandes célébrations ont eu lieu lors de notre Journée annuelle de l'indépendance le 16 août 2019.

Des invités de marque se sont joints à nous pour célébrer notre journée spéciale, notamment Jamie West, député provincial de Sudbury, France Gélinas, députée provinciale de Nickel Belt, et le maire Brian Bigger. Ils ont tous eu des éloges pour le CERD et ont présenté des certificats durant nos cérémonies. Un nouveau pin a été planté à l'emplacement du chemin Brennan en l'honneur de notre 40^e anniversaire.

Deux groupes locaux, The Blues Brothers et Lennie's Garage, ont diverti nos clients, les membres de notre personnel et les autres invités. Les autres activités organisées ont englobé de la peinture au doigt sur nos murs, des parties de bingo, une randonnée de poker, ainsi que de nombreux jeux et activités pour les enfants, dont des batailles d'œufs. Les célébrations du 40^e anniversaire du CERD ont fait l'objet d'une importante couverture médiatique.

Cette année, une grande partie des activités des membres du conseil d'administration ont été consacrées à la constitution d'une équipe Santé Ontario. Le CERD a participé à l'évaluation de l'état de préparation et à l'élaboration de la demande de l'équipe de Sudbury. Au 31 mars 2020, cette équipe n'avait pas reçu l'approbation officielle du ministère de la Santé, mais le groupe a continué de travailler de concert pour apporter des modifications au système de santé au profit de tous les résidents de la région. Lorsque l'éclosion de la pandémie de COVID-19 s'est produite, les plans et les réunions visant l'établissement des équipes Santé Ontario ont été mis en veilleuse.

Au début de 2020, le conseil d'administration du CERD a amorcé l'élaboration d'un nouveau plan stratégique. Une analyse du contexte comportant des entrevues avec des intervenants a été effectuée en février. Le conseil d'administration et l'équipe de direction devaient élaborer un nouveau plan stratégique en mars 2020. Malheureusement, en raison de la pandémie, ils ont été dans l'impossibilité de le faire. Nous espérons que cela sera possible à l'automne.

L'équipe de direction a continué de travailler à son **plan opérationnel**, qui englobe ce qui suit :

- **Formation sur la sensibilité**

Le programme de formation a été élaboré et dispensé à l'interne. L'objectif est d'en venir à en faire profiter nos partenaires externes.

- **Mobilisation des membres du personnel et des clients**

Cela comporte de nombreux volets, dont l'élaboration de nouvelles initiatives visant le mieux-être des employés, d'un plan de recrutement et de maintien en poste, et de plans d'action à la lumière des résultats des sondages portant sur la satisfaction des employés et des clients.

- **Plan d'accessibilité**

Le CERD a atteint la plupart des objectifs de son plan d'accessibilité. Ce plan devait être revu cette année en obtenant notamment les commentaires de nos clients.

- **Plan de diversité culturelle**

Le CERD a pris un engagement à l'égard de la diversité culturelle et de l'acquisition de savoir-faire culturel. Il a élaboré des programmes de formation, dont un portant sur la diversité culturelle, pour que les membres de son personnel de plus en plus diversifié sur le plan culturel obtiennent la formation et le soutien nécessaires pour dispenser des services de qualité aux clients.

- **Respect des exigences d'agrément de la CARF**

Chaque année, la CARF met à jour les exigences d'agrément du CERD. Toutes les mesures ont été prises pour respecter les nouvelles exigences de 2019 et des efforts sont déployés pour respecter celles de 2020. Nous travaillons actuellement à apporter de grands changements en vue notamment de respecter les exigences relatives à la technologie et d'avoir en place un plan de reprise après catastrophe lié à la technologie.

- **Adoption de technologie**

Au cours de la dernière année, nous avons mis l'accent sur un recours accru aux plateformes telles que Zoom et Teams. Ces plateformes ont pris de plus en plus d'importance en raison de la pandémie. Les réunions peuvent ainsi se poursuivre et certains programmes ayant trait aux AVC ont été offerts virtuellement.

- **Mise à jour des documents portant sur les conventions de services**

Toutes les conventions de services ont été mises à jour et traduites, des politiques et des procédures ont été élaborées pour les services d'aide à domicile, les politiques relatives au soutien à la vie autonome ont été mises à jour et un examen complet de tous les schémas de processus du CERD a été amorcé.

- **Plan de relève de l'équipe de direction**

Le CERD prévoit que dans les cinq à quinze prochaines années, de nombreux membres de l'équipe de direction prendront leur retraite. Un plan visant à identifier les talents internes et à fournir du mentorat est en voie d'élaboration pour faire en sorte qu'un plan clair soit en place, que l'histoire du CERD soit préservée, que la base de connaissances du CERD ne soit pas perdue et que l'intégrité organisationnelle et les normes de services à la clientèle soient maintenues.

Gestion et amélioration de la qualité

L'équipe de direction a également poursuivi son travail portant sur son plan de gestion et d'amélioration de la qualité. Chaque programme a un plan d'amélioration de la qualité qui comporte des indicateurs du rendement clés et des objectifs d'amélioration. Ces indicateurs et ces objectifs ont été établis pour les programmes suivants : services de soutien à la vie autonome, soins collectifs avec services supplémentaires, services d'aide à domicile, Centre de formation à la vie autonome, services de soutien à la personne - état de faible gravité, programme de soins post-AVC, services de relève, unité de soins de transition et logement avec services de soutien. En plus de ces programmes, des indicateurs et des objectifs ont été établis en vue d'améliorer la planification des horaires, ainsi que la santé et la sécurité.

Les mesures de rendement communes à tous les programmes englobent les suivantes :

- S'assurer que les objectifs des clients sont atteints
- S'assurer que les clients sont satisfaits des services
- Mesurer les heures de rendez-vous et les annulations de services
- S'assurer que les nouveaux employés reçoivent une orientation et une formation complètes
- S'assurer de donner suite à tous les incidents et à toutes les plaintes de façon satisfaisante

Chaque trimestre, l'équipe de direction se réunit pour déterminer si les objectifs sont atteints. Si ce n'est pas le cas, un plan d'action est élaboré pour apporter des améliorations.

Mise à jour concernant les ressources humaines

La pénurie actuelle de préposés aux services de soutien à la personne continue de causer des ennuis au sein du système de santé provincial. Les problèmes liés aux ressources humaines dans le secteur de la santé ont été aggravés par la COVID-19. Le CERD est toutefois heureux de déclarer que grâce à des stratégies dynamiques de recrutement et de maintien en poste, notre effectif est resté assez solide. Lors de la rédaction du présent rapport, le CERD comptait 167 employés, 25 % des employés de première ligne travaillant à temps plein.

Le CERD n'a pas reçu de fonds supplémentaires du ministère de la Santé pour une formation accrue des préposés aux services de soutien à la personne en 2019-2020, mais nous avons tout de même été en mesure d'offrir une formation utile à notre personnel, notamment dans les domaines suivants : maintien de limites professionnelles, commérage au travail, premiers soins, prévention des crises et intervention, diversité culturelle, sensibilité, médication, documentation, soins du dos, incidents critiques, soins des intestins et de la vessie, démence et philosophie FISH (services à la clientèle).

Notre formateur interne a aussi préparé des vidéos de formation et des outils d'apprentissage électronique, et est devenu instructeur en premiers soins mentaux.

Nous avons actualisé l'orientation et la formation des nouveaux employés et le CERD est déterminé à faire en sorte que tous les nouveaux employés reçoivent une formation leur permettant de dispenser des services à la clientèle de qualité.

Notre repas annuel de reconnaissance des employés a eu lieu le 21 novembre 2019. Le CERD y a accueilli un nombre record d'employés. Cet événement donne l'occasion au Centre de remercier ses employés et de les mettre à l'honneur.

Présentations pour souligner 5 ans de service

Amy Perron, Robyn O'Hara, Lisa Amyotte, Linda Williams, Bailey Pugliese, Lynn Michel-Tietz

Présentations pour souligner 10 ans de service

Johanne Ramsay, Kim Sliede, Melanie Savard, Valerie Brisson

25 ans

Monique Legault

30 ans

Sondra Corneau

Présentations pour souligner 35 ans de service

Linda Brideau

Employé de l'année

Alanah Astgen

Prix décernés par les pairs

Catégorie	Réциiendaire
Groupe des travailleurs de soutien à la réadaptation/coordonnateurs des services à la clientèle	Melanie Savard
Logements avec services de soutien	Ariel Gonzalez
Service d'approche	Rita Bouillon
Services administratifs	Alanah Astgen

Prix FISH

Catégorie	Réципиendaire
Équipe de direction	Paul McDowell
Autre soutien	Matthew Gridley
Travailleurs de soutien à la réadaptation/coordonnateurs des services à la clientèle	Ailyse Bazinet
Assistante à la vie autonome	Monica Cooper
Pour sa présence	Cindy Habijanac
Pour agrémente r la journée	Michelle Ledrew
Pour son attitude positive	Jeannine Portelance
Pour sa joie de vivre	Lisa King

Mises à jour concernant les programmes

Une fois de plus, le CERD a le plaisir de déclarer qu'il a maintenu le niveau de satisfaction de son personnel à 98 %.

Tous les programmes et les services du CERD continuent de fonctionner à plein régime, avec un grand nombre de personnes sur les listes d'attente.

Le CERD a eu la chance de recevoir un financement ponctuel pour la poursuite de son unité de soins de transition. Le Centre espère que ce programme recevra un financement permanent au cours du prochain exercice.

On a demandé au CERD d'assurer une surveillance sur le plan financier et statistique du nouveau programme virtuel de soutien à la vie autonome régional. Ce programme aide les clients hospitalisés à obtenir rapidement des services de soutien à la vie autonome. Ce modèle de services a bien fonctionné à Sudbury pendant un certain nombre d'années, et sa portée a été élargie pour englober tout le Nord-Est de l'Ontario.

Le CERD est heureux de déclarer un taux de satisfaction des clients de 97 % pour 2019.

Autres bonnes nouvelles

Le maire Brian Bigger a choisi, pour sa carte de Noël annuelle, une œuvre d'art d'une de nos clientes, Connie Meyer, qui bénéficie du programme de logement avec services de soutien.

Le CERD a eu la chance de recevoir un don de la famille Fielding au cours de la dernière année. Cette famille lui a en effet donné la fourgonnette modifiée qui avait appartenu à Lily Fielding, qui est décédée l'année dernière. Le CERD a vendu la fourgonnette à un de ses clients, ce qui lui a rapporté 25 000 \$.

La pandémie de COVID-19

La pandémie de COVID-19 s'est produite à la fin de l'exercice 2019-2020. Afin d'assurer la sécurité de nos clients et de nos employés, le Centre de formation à la vie autonome a fermé temporairement ses portes, certains services de soutien à la personne - état de faible gravité et services d'aide à domicile ont été suspendus, et certains clients ont volontairement annulé leurs réservations en vue d'aider.

Le CERD est heureux de signaler que, depuis mars, les services de soutien à la personne - état de faible gravité et les services d'aide à domicile ont repris et que le Centre de formation à la vie autonome a rouvert ses portes avec une capacité limitée.

Je désire remercier nos clients pour leur patience et leur compréhension en cette période difficile. Je veux aussi remercier les membres de notre personnel dévoués qui continuent de dispenser des services à nos clients en mettant leur propre santé et sécurité en jeu.

Prix Craig Noble

En raison de la pandémie de COVID-19, le choix de la personne lauréate du prix Craig Noble décerné par le CERD s'est fait quelque peu différemment cette année.

Les écoles ayant fermé leurs portes après le congé de mars et le CERD n'ayant pas pu envoyer les demandes, les membres du conseil d'administration ont adopté une motion pour que le prix de cette année soit accordé à partir des demandes de l'année dernière (en excluant la lauréate de l'année passée).

Après une longue discussion, les membres du conseil ont décidé que Cassandra Degen serait la lauréate du prix Craig Noble 2020.

Cassandra est âgée de 19 ans. À 18 mois, elle a reçu un diagnostic de paralysie cérébrale spastique diplégique. Mais même à cet âge, ses parents savaient qu'elle était une battante. À l'été 2016, Cassandra a subi une importante intervention chirurgicale à l'hôpital Shriners de Montréal. Elle a été opérée aux deux jambes pour améliorer sa capacité de marcher et son équilibre. Elle a passé plusieurs mois à suivre une thérapie intense au Centre de traitement pour enfants. Lorsqu'est venu le temps pour Cassandra de rentrer à la maison, un plan a été mis en place pour qu'elle y poursuive ses études pendant sa période de rétablissement. Cependant, tout le monde s'est vite rendu compte qu'il serait préférable pour elle d'être dans un milieu familier entourée de ses enseignants et de ses amis. Grâce au soutien de son école et de sa famille, Cassandra a pu retourner à l'école deux semaines seulement après son retour de Montréal.

Cassandra a été l'ambassadrice pour les Timbres de Pâques de 2012 à 2014. Elle a défendu la cause des enfants et des adultes ayant des incapacités physiques lors d'événements tels que le téléthon des Timbres de Pâques. Elle a été bénévole pour l'Association canadienne du diabète et la Fondation du Nord en oncologie. Jusqu'à l'âge de 18 ans, elle a été une cliente du Centre de traitement pour enfants de Sudbury. Elle a fourni de l'aide dans les cours de français et d'anglais, ainsi que dans le programme d'hydrothérapie dans le cadre de son programme d'éducation coopérative de 11^e année.

Malgré ses incapacités physiques, Cassandra cherche des moyens d'être autonome. Elle désire étudier au Collège Cambrian dans le programme Présciences de la santé voie vers les diplômes avancés et baccalauréats dans l'espoir de poursuivre ses études en technologie du laboratoire médical ou en ultrasonographie diagnostique l'année suivante.

Cassandra affirme avoir un grand cœur et aimer aider les autres. Elle désire venir en aide au plus grand nombre de gens possible. Elle est excitée en pensant à ce que l'avenir lui réserve. Elle est déterminée à être aussi autonome que possible.

Félicitations Cassandra, tu es une inspiration pour nous tous et toutes. Nous te transmettons nos meilleurs vœux!

Rapport sur les services en français

Au cours du dernier exercice, le CERD a démontré son engagement continu de dispenser des services de santé en français de la façon suivante :

- Nous avons dispensé des services en français aux clients lors de l'examen annuel de la convention de services.
- Nous respectons les exigences établies par le RLISS quant à notre désignation.
- Les membres du personnel reçoivent une formation sur l'importance et la nécessité de reconnaître la langue maternelle et l'identité linguistique des clients lors de leur inscription.
- Le conseil d'administration passe en revue la déclaration de gouvernance chaque année et adopte une motion attestant que le CERD se conforme toujours aux critères de désignation.
- Le comité des services en français se réunit tous les trimestres pour s'assurer que des services en français de qualité continuent d'être dispensés.
- Les compétences en français de toutes les personnes qui s'identifient comme étant francophones sont évaluées.

Pourcentage de clients francophones :

Pourcentage de membres du personnel francophones : 14,8 %

Pourcentage de membres du conseil d'administration francophones : 25 %

Le CERD poursuit son travail en ce qui a trait aux services en français. Il est essentiel que nous continuions à offrir, de façon juste et efficace, des services pouvant s'adapter aux besoins de chaque personne.

Mot de la fin

En conclusion, je désire profiter de l'occasion pour remercier toutes les personnes associées au CERD. Avant tout, merci à nos clients de nous permettre d'être à votre service. Merci à notre conseil d'administration incroyable pour ses connaissances, son expertise et son soutien. Merci à l'équipe de direction, qui travaille sans relâche pour que nos programmes fonctionnent rondement et que nos

employés et nos clients aient du soutien. Merci encore à notre personnel extraordinaire qui donne toujours la priorité à nos clients. Merci à nos bailleurs de fonds et nos partenaires pour leur soutien.

En 2020-2021, il y aura certainement beaucoup à faire et de nombreux défis à relever. La pandémie de COVID-19 se poursuivant, le CERD continuera de surveiller ses programmes et de se préparer à une éventuelle deuxième vague. La sécurité des clients et des employés restera notre priorité.

Nous continuerons d'envisager la possibilité de dispenser des programmes virtuellement et de chercher à savoir quand il sera sûr de réunir des groupes pour les programmes au Centre de formation à la vie autonome.

Le CERD continuera de participer à part entière à l'établissement d'une équipe Santé Ontario à Sudbury pour faire en sorte que nos clients aient voix au chapitre.

Des défis se pointent à l'horizon en raison de la pandémie, mais je suis convaincue qu'il continuera de présenter des possibilités. Le CERD a toujours relevé les défis et il continue de s'adapter et de se développer. Ça finira par mieux aller, et je suis certaine que 2020-2021 sera une autre année couronnée de succès!

Conseil d'administration

Andrew Olivier – Président
Andrée Lacroix – 1^{er} vice-présidente
Claire McChesney – 2^e vice-présidente
Allan Lamothe – Trésorier
D^{re} Shelley Watson – Administratrice
David Szczepaniak – Administrateur
Nicole Sykes – Administratrice
Lesley Yeomans – Administratrice
Janice Clarke – Administratrice
Angela Nahwegahbow – Administratrice
Davie Stamp – Administrateur
Todd Robson – Administrateur

Équipe de direction

Marie Leon – Directrice générale
Carmen Sampson – Gestionnaire des services à la clientèle
Kim Sliede – Gestionnaire des services administratifs
Diane Loyer – Superviseure des services à la clientèle
Ian Burcher – Superviseur des services à la clientèle
Paul McDowell – Superviseur des services à la clientèle
Gaëtan Larocque – Superviseure des services à la clientèle
Nathalie Hall – Superviseure des services à la clientèle
Aaron St. Pierre – Superviseur de la planification des horaires
Johanne Ramsay – Adjointe de direction

Bailleurs de fonds :

- Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est (RLISS du Nord-Est) et gouvernement de l'Ontario
- Ministère de la Santé – Division de la santé communautaire
- HRSCD/RHDCC

Adhésions :

- Ontario Non Profit Housing Association (ONPHA)
- Northern Independent Living Association (NILA)
- Ontario Association of Independent Living Services Providers (OAILSP)
- Association ontarienne de soutien communautaire (AOSC)

Comités :

- Réseau régional des soins à domicile et en milieu communautaire du Nord-Est
- Comité régional d'aide à la vie autonome du Nord-Est
- Réseau des soins à domicile et en milieu communautaire de Sudbury Manitoulin
- Réseau d'AVC du Nord-Est
- Comité régional des services de PSSP (faible gravité) du Nord-Est
- Comité régional des services de relève du Nord-Est
- Comité directeur UCUP (Un client, un plan)
- Comité consultatif de l'école St. Albert
- Groupe de travail sur les PSSP du RLISS du Nord-Est
- Sous-groupe provincial sur les niveaux de soins
- Comité de travail opérationnel régional (faible gravité) du Nord-Est
- Comité consultatif du programme de préposé aux services de soutien à la personne du Collège Cambrian

Donateurs :

Haxxess Enterprise Corporation
Lacroix Lawyers Avocats
Myles Property Management Inc.
L&F Mahon Consulting
Bassis and Carter
Mr. Nero Contracting & Restoration Inc.
Joseph Natale
Northern Communications
Integrity Management Consulting Group
Alexander Centre Industries Ltd
Claire Dormer
Arthur J. Gallagher
KPMG
Irene Dembek
Jeannine Portelance
Debra Bellmore
Suzette Roy
Sherry Blais

Chantal Larochelle
Yvon & Cecile Rainville
Claude & Suzanne Ethier
Leo Fredette
Heather Millett
Lindsay Millett
Pierre & Maeghan Paradis
Serge Paradis
Sylvie Paradis Reiss
Normand & Claire Loyer
Roger & Denise Tourigny
Gerry Doyon
Colette Doyon
Luc & Debbie Demers
Carole Paradis
Chris Norazanski
La famille Goulet

Sources de recettes du CERD 2019-2020

Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est	9,389,247 \$
Édifice à logements du ministère de la Santé	243,944 \$
Services rémunérés à l'acte	133,886 \$
Conseil et dons	66,309 \$

Répartition du financement du Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est	
Formation à la vie autonome/services d'approche	1,358,549 \$
Services de soutien à la vie autonome	4,071,024 \$
Programme régional de soins de transition post-AVC	1,041,138 \$
Services pour besoin minimaux (états non critiques)	2,052,807 \$
Soins de relève	325,471 \$
Unité de réintégration de court séjour	352,000 \$
Quartier modèle	172,130 \$
Programme d'aide à domicile	16,128 \$

Clients servis	2018-2019	2019-2020
Formation à la vie autonome/services d'approche	195	243
Services d'aide à la vie autonome	46	46

Heures de service (en milliers)	2018-2019	2019-2020
Formation à la vie autonome/services d'approche	23,5	36,8
Services d'aide à la vie autonome	24,4	29,9

Programme régional de soins de transition post-AVC (six emplacements, année complète)	2018-2019	2019-2020
Clients servis	634	606
Nombre de connexions avec les clients par l'intervenante-pivot	7,567	7,273

CERD - CENTRE ET RÉSEAU D'INDÉPENDANCE

Bilan des opérations

Exercice se terminant le 31 mars 2020, avec données comparatives de 2019.

Résultats d'exploitation	2020	2019
Recettes	9,874,994 \$	9,604,128 \$
Dépense	9,845,370 \$	9,646,915 \$
Excédent (déficit) des recettes sur les dépenses	29,624 \$	-42,787 \$

Bilan

Exercice se terminant le 31 mars 2020, avec données comparatives de 2019.

	2020	2019
Actifs		
Actifs actuels	1,637,307 \$	1,059,178 \$
Immobilisations	813,943 \$	958,869 \$
Investissement à long terme	158,195 \$	48,788 \$
Actifs restreints	317,887 \$	301,339 \$
	2,927,332 \$	2,368,174 \$
Passifs et soldes de fonds		
Passifs à court terme	1,563,219 \$	967,543 \$
Apports en capital reportés	396,893 \$	425,084 \$
Emprunt hypothécaire	- \$	37,918 \$
Soldes de fonds	967,220 \$	937,596 \$
	2,927,332 \$	2,368,141 \$