

Rapport annuel 2022-2023

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CERD

Le Conseil d'administration a connu une autre année occupée à se concentrer sur certains points essentiels.

Beaucoup de travail a été accompli pour actualiser les règlements administratifs du Conseil afin d'assurer la conformité à la *Loi sur les organisations sans but lucratif*. Le Conseil a travaillé avec diligence sur la mise à jour de cet important document, avec les recommandations et le soutien de notre conseiller juridique. Nous présenterons les règlements administratifs actualisés cette année, lors de l'assemblée générale annuelle.

En plus de la mise à jour des règlements administratifs, le Conseil a également voulu s'assurer que les politiques étaient à jour. Notre conseiller juridique a révisé toutes les politiques et les a mises à jour, au besoin.

Le Conseil a participé à l'établissement d'une équipe Santé Ontario (ÉSO) dans notre région. Au départ, un groupe de 23 organismes partenaires et de 20 autres organismes collaborateurs de Sudbury a présenté une demande au ministère de la Santé afin de créer une équipe Santé à Sudbury.

Le ministère de la Santé a demandé aux groupes qui avaient présenté une demande pour devenir une ÉSO dans le Nord-Est de l'Ontario de se réunir pour explorer l'intérêt d'établir une ÉSO plus élargie afin de répondre aux besoins d'une plus grande population et d'assurer des progrès collectifs.

L'année dernière, l'équipe élargie de Sudbury-Espanola-Manitoulin-Elliot Lake a présenté une demande complète pour devenir une équipe Santé. Le groupe s'est élargi pour inclure environ 50 partenaires essentiels. Même si le groupe n'a pas encore reçu l'approbation, le travail se poursuit et une entente de prise de décision collective (EPDC) a été rédigée et signée. Le CERD a signé la demande et l'EPDC en tant que partenaire à part entière.

Le Conseil du CERD continue de recevoir des mises à jour mensuelles sur l'établissement de la nouvelle équipe et les membres ont aussi assisté à une présentation complète de l'ÉSO lors d'une de leurs réunions.

Cette année, nous dirons au revoir à Nicole Sykes, qui a siégé à notre Conseil pendant neuf ans. Nous souhaitons remercier Nicole pour toutes ses contributions et pour ses précieux conseils au fil des ans. Nous accueillerons officiellement David McKillop au Conseil d'administration lors de l'assemblée générale annuelle. David nous apportera ses connaissances en matière de ressources humaines. Nous accueillerons également de nouveau Andrée Lacroix. Conformément à nos règlements administratifs,

Andrée était éligible à une réélection, car elle a respecté la période obligatoire d'un an d'interruption de services. Andrée est avocate et elle pourra offrir au Conseil son expertise juridique.

Le Conseil continue à travailler sur son plan stratégique de cinq ans. Au début de 2021, le Conseil d'administration du CERD a créé un nouveau plan stratégique pour guider notre organisme vers l'avenir.

Dans le respect de la vision du CERD – Chaque personne a le soutien optimal qu'il lui faut pour vivre de façon autonome dans sa communauté – le Conseil d'administration souhaite atteindre les résultats suivants d'ici 2025 :

- **Continuer d'être un chef de fil régional et coordonnateur de services.**
- **S'assurer que le CERD dispose d'installations modernes pour répondre aux besoins émergents de la clientèle.**
- **Être reconnu comme centre d'excellence.**
- **Utiliser la technologie pour communiquer et pour soutenir l'accès.**
- **Poursuivre la croissance organisationnelle.**

Voici les orientations stratégiques du Conseil du CERD :

Diriger la participation active de la gouvernance dans la communauté (objectif du Conseil en 2022-2023) – Nous travaillerons avec les leaders communautaires, les planificateurs des services de santé et d'autres administrateurs pour explorer, développer et soutenir la croissance du CERD afin d'offrir des services qui répondent aux besoins émergents de la clientèle.

Pour y parvenir, nous prendrons les mesures suivantes :

- Établir des partenariats de gouvernance avec divers organismes.
- Occuper un rôle actif de gouvernance et de gestion dans l'établissement d'une équipe Santé Ontario pour soutenir les soins aux clients.
- Explorer les partenariats et les possibilités dans le secteur de l'éducation et des programmes sociaux.

Nos efforts dans le cadre de cette stratégie aborderont les défis relatifs au financement inadéquat et la compréhension de la communauté à l'égard de l'organisme.

En 2022-2023, le Conseil d'administration du CERD a établi une liste d'organismes pour participer à des discussions concernant la gouvernance de l'équipe Santé Ontario (ÉSO). Des plans sont en cours pour une séance d'engagement. Le Conseil du CERD s'est tenu informé de l'évolution de l'ÉSO locale et a participé à une séance d'information sur les ÉSO.

Redéfinir notre présence physique dans la communauté (objectif du Conseil en 2023-2024) – Nous explorerons les possibilités de repenser et d'harmoniser les emplacements physiques afin de nous adapter aux besoins émergents de la clientèle, de la communauté et des partenaires stratégiques.

Pour y parvenir, nous prendrons les mesures suivantes :

- Établir des partenariats avec des organismes afin de trouver un emplacement pour soutenir nos clients.
- Cerner les occasions pour répondre aux besoins à long terme de nos clients dans la communauté.
- Explorer la possibilité de bâtir un nouvel édifice pour aider à soutenir les clients, le personnel et la communauté.

Nos efforts dans le cadre de cette stratégie aborderont l'inadéquation entre les attentes des clients et celles du personnel, ainsi que les défis entourant l'infrastructure de l'édifice actuel.

Diversifier et renforcer notre base de soutien (objectif du Conseil en 2023-2025) – Nous veillerons à diversifier et à renforcer la solide base de soutien pour contribuer à la croissance de l'organisme en vue de soutenir la clientèle.

Pour y parvenir, nous viserons les mesures suivantes :

- Augmenter le financement de base pour appuyer les clients.
- Diversifier les intervenants dans le cadre des activités de l'organisme.
- Établir des partenariats avec des organismes et organisations dans la communauté.

Nos efforts dans le cadre de cette stratégie aborderont l'incertitude relative au changement, l'inadéquation entre les attentes des clients et celles du personnel, ainsi que la compréhension de la communauté à l'égard de l'organisme.

Favoriser une approche collaborative en matière de services régionaux (objectif du Conseil en 2024-2025) – Nous renforcerons notre collaboration avec les partenaires stratégiques dans le contexte de la création, de la prestation, de l'évaluation et de l'évolution des services offerts aux clients partout dans le Nord-Est.

Pour y parvenir, nous prendrons les mesures suivantes :

- Créer un cadre de travail organisationnel et de gestion pour le Centre d'excellence afin d'orienter notre travail, en collaboration avec d'autres, en matière de programmes et de services régionaux.
- Renforcer les services pour s'harmoniser avec les normes et les pratiques exemplaires de la CARF.
- Établir un modèle de collaboration pour la création, la mise en œuvre, l'évaluation et l'évolution des programmes régionaux.
- Renforcer nos partenariats avec les leaders, les bailleurs de fonds et les partenaires pour étendre la portée de nos services partout dans la région, en collaboration avec les partenaires de services.

Nos efforts dans le cadre de cette stratégie aborderont nos nouveaux obstacles en matière de collaboration, de financement et d'évolution des services offerts aux clients partout dans la région du Nord-Est.

PRIX D'INDÉPENDANCE CRAIG NOBLE

Félicitations à Ty Chauvin, qui a été le récipiendaire cette année du Prix d'indépendance Craig Noble. Ty est un étudiant de 18 ans qui obtiendra son diplôme de l'école secondaire Lasalle à la fin juin. En septembre, il entreprendra ses études à l'Université Laurentienne dans le programme d'éducation concurrente, avec une majeure en biochimie. Ty a un handicap physique en raison d'une affection musculaire rare d'origine génétique qui touche les longs muscles du corps et le cœur, entraînant aussi une scoliose et des problèmes respiratoires. On ne s'en douterait jamais à écouter Ty parler. Son attitude positive envers la vie mérite notre admiration.

Ty nous raconte qu'il a dû relever des défis pendant son enfance, mais qu'il n'a jamais abandonné de vouloir faire les choses par lui-même. L'an dernier, Ty a obtenu son permis de conduire. Il joue au curling depuis qu'il a cinq ans et il adore cuisiner. Il a même publié son propre livre de recettes intitulé « My Wish On A Plate-Just Ty It », élaboré avec l'aide de Rêves d'enfants Canada. Si ce n'est pas assez impressionnant, il a décidé de redonner et de verser une partie du produit de la vente de son livre de recettes pour soutenir trois différents organismes qui ont été là pour lui : SickKids à Toronto, Enfants NEO à Sudbury et Rêves d'enfants Canada. Wow, tout simplement wow!

Ty a aussi fait du bénévolat au club de curling de Sudbury et à son école. Il a participé à l'organisation du salon d'artisanat de Noël, qui a permis d'amasser des fonds pour le programme de déjeuners. En 8^e année, Ty a voulu faire quelque chose pour ses camarades de classe. Il a donc demandé à la direction de l'école s'il pouvait cuisiner pour eux. La direction d'école a accepté et d'autres jeunes se sont portés volontaires pour être ses sous-chefs dans la cuisine. Ty et les bénévoles ont cuisiné un repas pour les élèves de la 7^e et de la 8^e année, puis pour le personnel de l'école. Nous n'avons aucun doute que ce fut un grand succès!

Plus tard, Ty espère devenir un professeur de sciences au niveau secondaire. Il souhaite enseigner aux jeunes et les aider à atteindre leurs objectifs. Il nous dit que dans cinq ans, il aimerait même enseigner dans son école actuelle et prévoit de poursuivre son perfectionnement professionnel dès qu'il sera un enseignant certifié.

L'attitude positive de Ty se reflète dans tout ce qu'il fait. La responsable du programme des services aux élèves de l'école secondaire Lasalle, Stephanie Withers, mentionne ce qui suit : « Ty conjugue ses résultats scolaires élevés à son engagement envers notre école et la communauté. Il a surmonté à plusieurs reprises l'adversité sans se plaindre, à un degré que la plupart des jeunes n'ont pas connu. Il incarne sans aucun doute les qualités pour recevoir le Prix d'indépendance Craig Noble. »

Ty lui-même nous dit : « Je n'ai jamais laissé mes problèmes de mobilité m'empêcher d'atteindre mes objectifs! »

Ty est vraiment une source d'inspiration pour toute personne qui le connaît. Nous te souhaitons bonne chance dans tout ce que tu entreprendras et nous sommes convaincus que, peu importe tes projets, tu réussiras!

BÉNÉVOLES DE L'ANNÉE

Nous sommes heureux de vous présenter nos deux bénévoles de l'année. Marie et John Regimbal sont le duo dynamique du CERD!

Au cours des deux dernières années, ils ont été bénévoles au CERD dans le cadre du concours hippique annuel de Craig et Katrina Fielding.

Le CERD a été sélectionné comme l'un des organismes de bienfaisance à bénéficier de ce concours hippique annuel. Pour être choisi comme organisme de bienfaisance, des bénévoles du CERD devaient s'occuper de la gestion de la cantine alimentaire. Bon nombre de nos employés se sont portés volontaires, mais nous n'aurions pas pu y participer sans l'aide des Regimbal.

Au cours des deux dernières années, ils ont été présents pour nous tout au long de la semaine, s'occupant des emplettes, de la préparation alimentaire et de la gestion du produit des ventes.

Marie est une personne amicale et énergétique qui s'intéresse aux chevaux et aux spectacles hippiques depuis de nombreuses années. Son humeur permet de garder un très bon moral et elle connaît toutes les personnes au concours hippique.

John est plus silencieux, mais bon Dieu qu'il sait cuisiner! Pour lui, les hot-dogs et les hamburgers ne suffisent pas, il faut des roulades César au poulet, des pâtes, des crêpes et des sandwichs déjeuner fantaisistes!

Il est tout simplement formidable de travailler avec eux et nous avons toujours beaucoup de plaisir ensemble. Grâce à leur aide, le CERD a reçu plus de 20 000 \$ en dons provenant des spectacles hippiques.

Nous sommes profondément reconnaissants de tout ce qu'ils ont fait pour le CERD et nous espérons de les revoir à l'événement.

Nous ne les remercierons jamais assez!

MISE À JOUR SUR LE FINANCEMENT DU CERD

Le financement de base pour les programmes propres au CERD est stagnant depuis de nombreuses années, ce qui nous a menés à imposer des limites budgétaires. L'inflation en hausse est venue aggraver cette situation. Le CERD a toujours réussi à équilibrer son budget à la fin de l'exercice financier, mais cela devient de plus en plus difficile. Le CERD a été très chanceux de recevoir, enfin, une augmentation de son financement de base au cours de la dernière année. Même si le montant était minime, il a été grandement apprécié.

De plus, le gouvernement provincial a rendu permanente l'augmentation salariale de 3 \$ l'heure pour les préposés aux services de soutien à la personne (PSSP). Il y a cependant quelques conditions à respecter. Par exemple, l'augmentation s'applique uniquement aux heures de services directs et ne s'applique pas à d'autres postes au CERD (à l'exception des assistants à la vie autonome). Bien que nous soyons reconnaissants de cette hausse salariale, celle-ci a causé une compression des salaires pour d'autres postes.

Le CERD a reçu du nouveau financement pour les programmes régionaux, dont le modèle de quartier, les soins regroupés, le Programme de soins de transition post-AVC, le soutien virtuel à la vie autonome et les Services de soutien à la personne dont l'état est de faible gravité. Ce financement ne vise pas précisément le CERD. Le CERD est le banquier régional et supervise les données statistiques. Le CERD verse ce financement à des fournisseurs régionaux partout dans le Nord-Est.

Le CERD a également investi dans une nouvelle plateforme logicielle, appelée Grant Advance. Ce logiciel est utilisé pour présenter des demandes de subventions communautaires d'amélioration des immobilisations.

Enfin, le CERD a renouvelé son Entente sur la responsabilisation en matière de services multisectoriels avec notre bailleur de fonds. Il s'agit de notre entente juridique avec le ministère de la Santé, par l'intermédiaire de Santé Ontario Nord-Est. De plus, le Conseil et notre bailleur de fonds ont approuvé le budget que nous avons proposé pour le prochain exercice financier.

PLAN OPÉRATIONNEL DU CERD

L'équipe de direction du CERD a élaboré le plan opérationnel suivant, qui s'ajoute au plan stratégique du Conseil et aux résultats de l'analyse environnementale connexe.

Réorganisation du groupe de travail du CERD sur le bien-être. Ce groupe de travail a été suspendu en raison de la pandémie. Il est maintenant fonctionnel, avec un plan d'action en place. Le plan d'action a été élaboré en tenant compte des commentaires des employés. Certaines des mesures comprennent la présentation de conseils sur le bien-être aux employés et des questions relatives au bien-être lors des réunions du personnel.

Création d'un groupe de travail sur l'engagement et la qualification des employés du CERD. Ce groupe de travail a été formé afin de veiller à l'engagement continu des employés au CERD et à la possibilité pour le CERD de recruter des employés qualifiés. Le groupe de travail a été créé en 2022-2023 et il se compose de divers employés provenant de différents services du CERD. Un plan d'action est en place et celui-ci se fonde sur les résultats du sondage annuel sur la satisfaction du personnel. L'accent est notamment mis sur la communication et l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée.

Actualisation du plan d'accessibilité du CERD. Des travaux sont en cours pour actualiser notre plan d'accessibilité. Les points à ajouter à notre plan d'accessibilité proviennent du sondage annuel sur l'accessibilité auprès des clients.

Création d'un groupe de travail sur les services à la clientèle efficaces et efficaces du CERD. Ce groupe de travail a été créé pour s'assurer que nos clients comprennent nos services et qu'ils en sont satisfaits. Le groupe de travail a été créé en 2022-2023 et il se compose d'employés et de clients. Un plan d'action est en place et celui-ci se fonde sur les résultats du sondage annuel sur la satisfaction des clients. L'objectif principal consiste à s'assurer que les clients reçoivent la bonne quantité de services de manière juste et équitable.

Création d'un groupe de travail sur la diversité, l'équité et l'inclusion. Ce groupe de travail a été créé parce que le CERD s'engage à promouvoir l'inclusion, l'équité et la diversité, et à aborder le racisme dans le milieu de travail. Un plan d'action a été élaboré et celui-ci comprend les points suivants :

- Formation pour la direction, les membres du groupe de travail et les employés
- Reconnaissance et célébrations d'événements culturels
- Établissement d'un modèle de formation novateur qui inclura les clients

Élaboration d'un plan pour aborder les listes d'attente de plus en plus longues pour les programmes de soutien à la vie autonome, les services de soutien à la personne dont l'état est de faible gravité et les programmes d'aide à domicile. Un plan d'action a été élaboré et celui-ci comprend les points suivants :

- Efforts continus de recrutement et de maintien en poste des employés pour stabiliser la main-d'œuvre
- Examen des principaux horaires (y compris à Walden) afin de cerner les lacunes où les nouveaux clients pourraient être dirigés
- Vérifications téléphoniques pour veiller à ce que la prestation de services soit conforme à l'horaire
- Révision des listes d'attente pour déterminer les heures de services nécessaires
- Révision des horaires de services des clients actuels pour veiller à ce qu'ils reçoivent la bonne quantité de services

Élaboration d'un plan pour aborder les besoins en matière de technologie. Ce plan comprend la simplification de notre processus interne de stockage de documents ainsi que l'élaboration de politiques et de procédures connexes. Les objectifs consistent à adopter de nouvelles solutions logicielles et à fournir au personnel de première ligne un accès hors site pour la planification des horaires et des services à la clientèle.

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Chaque novembre, le CERD envoie des sondages aux clients et aux employés pour mesurer leur satisfaction. Le CERD est heureux d'annoncer que les résultats de cette année ont été très positifs.

- **97 % des employés qui ont répondu au sondage sont fiers de travailler au CERD.**
- **96 % des clients qui ont répondu au sondage sont satisfaits des services du CERD.**

En 2018-2019, l'équipe de direction du CERD a beaucoup travaillé à revoir notre manuel et notre modèle d'amélioration de la qualité. Une partie des travaux concernait la création « d'indices de la santé » et l'établissement d'indicateurs clés pour tous les programmes. Les indicateurs clés étaient fondés sur l'efficacité, l'efficience, l'accès aux services et la satisfaction.

Une partie du travail initial de mise en œuvre de ce nouveau modèle visait l'établissement de données de référence pour nos indicateurs. Nous avons entrepris ces travaux en 2019-2020. Des réunions trimestrielles ont été organisées et celles-ci se poursuivent. Lors de nos réunions trimestrielles, nous avons examiné les indicateurs clés, les bases de référence et nos mesures.

Voici les résultats pour l'exercice financier de 2022-2023 :

1. Service d'auxiliaires à domicile

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficiency – utilisation des services	N ^{bre} de fois que les clients ont utilisé les services moins de fois que prévu	750 durant l'année	497
Efficacité – objectifs des clients	Objectifs SMART des clients indiqués dans l'entente de service	90 % des clients ont atteint leurs objectifs	95 %
Accès aux services – niveaux de dotation	N ^{bre} de fois que le CERD a annulé des rendez-vous	40 durant l'année	28
Satisfaction des clients – plaintes	N ^{bre} de fois que des clients se sont montrés insatisfaits	0 fois durant l'année	6

2. Soutien à la vie autonome

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficiency – utilisation des services	N ^{bre} de fois que les clients ont utilisé les services moins de fois que prévu	750 durant l'année	1 115
Efficacité – objectifs des clients	Objectifs SMART des clients indiqués dans l'entente de service	90 % des clients ont atteint leurs objectifs	96 %
Accès aux services – niveaux de dotation	N ^{bre} de fois que le CERD a annulé des rendez-vous	40 durant l'année	10
Satisfaction – plaintes	N ^{bre} de fois que des clients se sont montrés insatisfaits	2 par trimestre	4 par trimestre

Un plan de mesures correctives a été créé pour régler la question des rendez-vous manqués en raison d'une erreur commise par le personnel.

3. Logements avec services de soutien

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficiency – utilisation des services	N ^{bre} de fois que le téléavertisseur est utilisé	200 par trimestre (Haig) 150 par trimestre (Raiffeisen)	333 par trimestre (Haig) 169 par trimestre (Raiffeisen)

Effacité – objectifs des clients	Objectifs SMART des clients indiqués dans l'entente de service	95 %	78 %
Accès aux services – niveaux de dotation	N ^{bre} de fois que nous passons au plan B	Données de référence à établir en 2022-2023	380
Satisfaction – plaintes	N ^{bre} de fois que des clients se sont montrés insatisfaits	Moins de 5 par trimestre	3 par trimestre

4. Soins collectifs avec services supplémentaires

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Effacité – erreurs liées aux médicaments	N ^{bre} d'erreurs liées aux médicaments par employé	0 erreur par employé	Moyenne de 0,7 par employé
Effacité – erreurs liées aux médicaments	N ^{bre} d'erreurs au total (y compris les erreurs du personnel, des employés de la pharmacie, etc.)	0 erreur durant l'année	36
Accès aux services – orientation et formation	Personnel terminant la formation dans les quatre semaines suivant l'embauche	100 % des nouveaux employés	30 %
Satisfaction – plaintes	N ^{bre} de fois que des clients se sont montrés insatisfaits	Moins de 2 par trimestre	1 durant l'année

Un plan de mesures correctives a été créé pour passer en revue les procédures entourant les médicaments, mettre à jour les formulaires et offrir de la formation supplémentaire au personnel.

5. Centre de formation à la vie autonome

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Effacité – utilisation des services	N ^{bre} de fois où un client ne s'est pas présenté à une séance	50 séances durant l'année	19
Effacité – objectifs des clients	Objectifs SMART des clients indiqués dans l'entente de service	95 %	99 %
Accès aux services – niveaux de dotation	N ^{bre} de fois que le CERD a annulé des programmes	Moins de 7 jours par année	4,5
Satisfaction – formulaires d'évaluation	N ^{bre} de fois que des clients se sont montrés insatisfaits	100 % de satisfaction	100 %

6. Programme de soins de transition post-AVC

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficiency – utilisation des services	N ^{bre} de fois où un client ne s'est pas présenté à une séance	50 séances durant l'année	68
Efficacité – objectifs des clients	Objectifs des clients indiqués dans l'entente de service	95 %	96 %
Accès aux services – niveaux de dotation	N ^{bre} de fois que le CERD a annulé des programmes	Moins de 7 jours par année	7,5
Satisfaction – formulaires d'évaluation	N ^{bre} de fois que des clients se sont montrés insatisfaits	100 % de satisfaction	100 %

7. Aide à domicile

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficiency – factures	N ^{bre} de fois que des clients ont été facturés alors que le personnel ne s'est pas présenté	0 fois durant l'année	7
Satisfaction – plaintes	N ^{bre} de fois que des clients se sont montrés insatisfaits	0 par trimestre	3 durant l'année

8. Services de soutien à la personne dont l'état est de faible gravité

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficiency – utilisation des services	N ^{bre} de fois que les clients ont utilisé les services moins longtemps que prévu	250 par trimestre	106 par trimestre
Efficacité – objectifs des clients	Objectifs SMART des clients indiqués dans l'entente de service	95 %	98 %
Accès aux services – niveaux de dotation	N ^{bre} de fois que le CERD a annulé des rendez-vous	20 par trimestre	2 durant l'année

Satisfaction – plaintes	N ^{bre} de fois que des clients se sont montrés insatisfaits	100 % de satisfaction	100 %
-------------------------	---	-----------------------	-------

9. Soins de relève

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficacité – entrevue Zarit Burden auprès des proches aidants	N° d'échelle	50 % des proches aidants montrent une amélioration	100 %
Accès aux services – niveaux de dotation	N ^{bre} de fois que le CERD a annulé des rendez-vous	10 rendez-vous par année	2
Satisfaction – plaintes	N ^{bre} de fois que des clients se sont montrés insatisfaits	0 plainte durant l'année	0

10. Planification des horaires

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficience – plaintes reçues	N ^{bre} de plaintes reçues concernant la réaffectation du personnel	5 ou moins par année	0
Efficacité – plaintes reçues	N ^{bre} de plaintes reçues concernant la planification des horaires de services	25 par année	22
Accès aux services – registre des appels pendant les périodes de garde	N ^{bre} d'appels reçus en dehors des heures régulières d'ouverture	150 par trimestre	246 par trimestre

11. Santé et sécurité

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficience – temps d'évacuation dans le cadre des exercices d'incendie	Temps indiqué dans le rapport d'exercice d'évacuation	Maintien du niveau actuel 4,5 minutes pour évacuer une zone	Meilleur temps : 2 minutes 20 secondes

Efficacité – réduction du nombre d’incidents rapportés à la WSIB	N ^{bre} de rapports à la WSIB (non liés à la COVID)	Réduction de 10 %	Réduction de 33 %
Accès aux services – temps nécessaire pour remplir les rapports d’incident	Rapports d’incident	À l’intérieur d’une journée ouvrable	Moyenne d’une journée ouvrable
Satisfaction – inspection annuelle dans le cadre de l’exercice d’incendie	Rapport annuel d’exercice d’incendie approuvé	Réussi	Réussi

MISE À JOUR SUR LES RESSOURCES HUMAINES

Comme l’ont largement rapporté les médias, tout le secteur de la santé a été touché par une crise en matière de ressources humaines. Le CERD n’y fait pas exception.

Le CERD continue d’avoir de la difficulté à recruter des employés de première ligne. Malheureusement, le CERD a du mal à faire concurrence avec les hôpitaux et les foyers de soins de longue durée où le salaire et les avantages sociaux sont meilleurs. Le CERD continue de déployer les efforts nécessaires pour obtenir un financement plus élevé afin de régler ce problème. Le recrutement et le maintien en poste du personnel demeureront à l’avant-plan des priorités du CERD.

Cela étant dit, le CERD a connu des réussites dont nous sommes très fiers! Par exemple, le CERD a reçu une subvention pour l’embauche de trois étudiants d’été en 2022. Les étudiants ont travaillé au service de la maintenance ou des loisirs, ou ils ont participé à la célébration du Journée de l’indépendance.

De plus, grâce à l’énorme succès de notre programme de soutien post-AVC, le CERD a embauché un autre intervenant-pivot post-AVC. Nous avons également créé deux nouveaux postes administratifs, c’est-à-dire un poste au bureau des services administratifs et un poste de gestionnaire des ressources humaines.

Le CERD a aussi loué un logement au site Raiffeisen, car le bureau actuel du personnel était trop petit.

Le CERD continue de s’engager à offrir autant de formation que possible, dans la mesure où cela est viable sur le plan financier. Il a donc été possible pour nous d’offrir les séances suivantes à notre personnel :

- Formation sur l’intégrité de la peau et l’incontinence
- Formation sur les premiers soins et la RCR
- Formation sur l’approche de l’accompagnateur
- Formation sur les services en français
- Formation sur les premiers soins en santé mentale
- Formation sur les limites professionnelles
- Formation de l’Ontario Brain Injury Association
- Ateliers sur la philosophie FISH

- Formation sur la diversité, l'équité et l'inclusion
- Formation de spécialiste en santé mentale
- Formation spécialisée sur les soins aux personnes vivant avec une démence
- Formation sur l'éthique
- Formation sur les personnes LGBTQ
- Formation sur la sécurité culturelle autochtone
- Formation sur les relations positives avec les clients
- Parrainage de formation de PSSP
- Formation sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
- Formation sur la manière de désamorcer des situations avec des clients hostiles
- Formation sur la sécurité incendie
- Formation de base en santé et sécurité
- Formation sur l'équipement de protection individuelle
- Formation sur la protection des renseignements confidentiels
- Formation sur la diversité dans le lieu de travail
- Formation sur la prévention et le contrôle des infections
- Formation de sensibilisation aux risques de glissements, de trébuchements et de chutes
- Formation sur le SIMDUT
- Formation sur la violence en milieu de travail
- Formation sur les soulèvements sécuritaires
- Formation sur la manipulation sécuritaire des aliments

Il est très important pour le CERD de montrer à ses employés à quel point ils sont appréciés. Au cours de la dernière année, le CERD a montré sa reconnaissance comme suit :

- Remise de petits cadeaux à Noël, à Pâque, à la fête des Mères, à la fête des Pères, à la Saint-Valentin et en reconnaissance du personnel.
- Remise spontanée de cartes-cadeaux à Noël, alors que le prix de l'essence était très élevé.
- Remise de cartes d'anniversaire avec une carte-cadeau de Tim Hortons.
- Carte personnelle d'anniversaire de travail de la PDG.
- Dîners spontanés durant l'année.
- Dîners offerts lors des journées de formation.
- Jeux de bingo avec remise de prix.
- Remise de boîtes de bienvenue aux nouveaux employés durant la séance d'orientation.
- Remise de cartes-cadeaux de Tim Hortons lors de la journée internationale de reconnaissance des employés.
- Remise de t-shirts aux employés lors d'occasions spéciales, notamment la Journée de l'indépendance et le concours hippique.
- Organisation d'une activité de lancer de la hache.

Et, bien sûr, notre souper annuel de reconnaissance des employés. Cette année, l'événement s'est déroulé le 4 novembre à la salle des Métallos et il a connu de nouveau un grand succès. Les employés suivants ont été reconnus :

5 ans	
Dale McCarthy Ariel Gonzalez Ailyse Bazinet Nicholas Labine	
10 ans	
Michael Decata	
25 ans	
Gaston Beaulieu	
Prix décernés par les pairs	
Administration, maintenance, planification des horaires :	Gaston Beaulieu
Travailleurs de soutien à la réadaptation/coordonnateurs des services à la clientèle :	Dale McCarthy
Assistante à la vie autonome – Logements avec services de soutien :	Safal Gurung
Assistante à la vie autonome – Service d'auxiliaires à domicile :	Cora Rioux
Prix FISH	
Équipe de direction :	Ian Burcher
Administration, planification des horaires et maintenance :	Gaston Beaulieu
Travailleurs de soutien à la réadaptation/coordonnateurs des services à la clientèle :	Dale McCarthy
Assistante à la vie autonome :	Kim Coppo
Pour sa présence :	Rita Bouillon
Pour agrémenter la journée :	Linda Williams
Pour son attitude positive :	Amy Perron
Pour sa joie de vivre :	Julie Gaudette
Employé de l'année	
Cullen Doucette	

MISES À JOUR SUR LES PROGRAMMES DU CERD

Tous les programmes du CERD demeurent très populaires et les listes d'attente continuent de s'allonger. La crise touchant les ressources humaines et, dans certains cas, le manque de financement approprié, sont responsables des listes d'attente. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus dans la mise à jour sur le plan opérationnel, le CERD continue de travailler pour régler la question des listes d'attente.

Le CERD est heureux d'annoncer que nous avons ouvert avec succès une troisième unité de soins collectifs avec services supplémentaires (SCSS) à notre site sur la rue Haig. Cette nouvelle unité remplace notre unité de réintégration. L'unité de SCSS assure la prestation de soins non médicaux de niveau plus élevé aux clients pour qui les établissements de soins de longue durée ne conviennent pas.

RAPPORT SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS

Au cours de la dernière année, le ministère de la Santé a fait le lancement de sa base de données de services de santé en français (BDSSF). Tous les fournisseurs de services de santé financés par Santé Ontario y sont passés de la plateforme OZi. La BDSSF a été élaborée avec comme objectif de permettre la collecte, la validation et l'analyse efficaces des renseignements sur les capacités des services de santé en français (SSF) fournis par des partenaires et planificateurs au sein du système de santé.

Cette transition faisait partie des efforts continus du Ministère visant à améliorer les SSF. Ce faisant, l'une des priorités était d'aborder la disponibilité limitée de données fiables et normalisées sur les SSF nécessaires pour évaluer de manière précise les capacités des SSF dans l'ensemble de la province. Cela contribuera en retour à cerner les lacunes et les possibilités pour améliorer les capacités régionales et l'accès aux services en français.

Le CERD a dû transmettre ses données pour 2021-2022 au plus tard le 17 juin 2022. Ce rapport est un résumé de la manière dont le CERD tient compte des besoins de ses clients francophones, conformément à notre entente de responsabilisation avec Santé Ontario Nord.

En février 2021, le conseil d'administration a également adopté une résolution indiquant que le CERD est demeuré conforme aux critères pour la désignation d'établissement offrant des services en français.

Le CERD continue de s'engager à offrir des services de santé en français et il démontre cet engagement comme suit :

- Nous parlons de l'offre active des services en français avec les clients lors de l'examen annuel de la convention de services.
- 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.
- Un texte sur les services de santé en français a été ajouté au calendrier d'orientation pour veiller à ce que les nouveaux employés soient formés sur l'offre active.
- 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 tous les membres du personnel qui s'identifient comme étant francophones sont évaluées.

Pourcentage de clients francophones : 8,6 %

Pourcentage de membres du personnel francophones : 19 %

Pourcentage de membres du Conseil d'administration francophones : 44 %

Le CERD poursuit son travail, car il est essentiel que nous continuions à offrir, de façon juste et efficace, des services pouvant s'adapter aux besoins de chaque personne.

AUTRES FAITS SAILLANTS DU CERD

En plus de tous les points mentionnés ci-dessus, le CERD a également réalisé les projets notables suivants :

- Le CERD a un nouveau système électronique de demande de travail, qui a permis de simplifier le processus de bons de travail, tout en présentant des données statistiques précieuses.
- Il a été nécessaire pour le CERD d'améliorer son système de caméras de sécurité, car l'ancien système était désuet et il n'était plus compatible avec un navigateur obsolète.
- Le CERD a réparé l'une de ses remises, car elle constituait un risque pour la santé et la sécurité.
- Le CERD a complètement rénové deux de ses logements à une chambre à coucher du site sur la rue Haig.
- Le CERD a refait ses dépliants et créé deux nouvelles vidéos – l'une portant sur les programmes du CERD et l'autre sur le recrutement du personnel.
- Le CERD a fait l'achat d'un nouveau serveur et de mises à jour du logiciel de planification des horaires, car les deux étaient désuets et nécessitaient des mises à jour.
- Le CERD a été invité de nouveau par Craig et Katrina Fielding pour faire du bénévolat au concours hippique annuel. Le CERD a reçu environ 10 000 \$ des recettes offertes par les Fielding.
- Après quelques années d'interruption en raison de la pandémie, le CERD a été en mesure d'organiser de nouveau la célébration de la Journée de l'indépendance. L'événement a attiré de nombreuses personnes et comprenait un spectacle de Marc Serré, des jeux et des activités pour tous, de la nourriture et notre table à sous – les clients, le personnel et les familles étaient les bienvenus.

CENTRE D'INNOVATION DES SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE

Le CERD supervise le Centre d'innovation, dont la vocation est celle d'une banque régionale pour les programmes régionaux. Le personnel et les services sont en place depuis plusieurs années et ils ont permis d'offrir des services de soutien supérieurs aux fournisseurs de soins de santé dans la communauté.

Au cours de la dernière année, le Centre d'innovation a travaillé sur les points suivants :

- Élaboration d'un plan opérationnel pour soutenir le réseau régional de soins à domicile et en milieu communautaire et les initiatives de Santé Ontario Nord concernant notre secteur
- Participation essentielle dans l'intégration de nouveaux fournisseurs régionaux
- Élaboration de nouveaux processus de réunion pour les tables régionales
- Création du financement virtuel – processus opérationnel de soutien à la vie autonome
- Élaboration et mise en œuvre de programmes de formation sur les évaluations interRAI
- Soutien de l'élargissement du modèle de soins de relève autogérés
- Vérifications des procédures opérationnelles normalisées
- Formation offerte sur le portail du Centre d'innovation
- Aide offerte aux fournisseurs concernant la plateforme Caredove

- Soutien de la mise en œuvre du modèle de service de soins regroupés
- Collecte de statistiques régionales et préparation de rapports

En allant de l'avant, nous continuerons à travailler sur les points suivants :

- Gestion régionale des listes d'attente
- Sommet régional des services de soutien communautaire
- Élaboration de procédures opérationnelles normalisées pour les programmes de repas, les services d'aide à domicile et les pratiques organisationnelles

MISE À JOUR RÉGIONALE

Le CERD est très impliqué dans le travail régional en raison de son rôle de banquier régional. La PDG du CERD est de nouveau devenue vice-présidente du réseau régional de soins à domicile et en milieu communautaire. De plus, le CERD siège à de nombreux comités, notamment :

- Réseau local de soins à domicile et en milieu communautaire
- Groupe de travail régional sur les services de soutien à la personne dont l'état est de faible gravité
- Groupe de travail régional sur le soutien à la vie autonome et sous-groupes connexes
- Groupe de travail régional sur les soins de relève et sous-groupes connexes
- Groupe de travail régional sur les services d'aide à domicile
- Groupe de travail régional sur le programme de soins de transition post-AVC
- Conseil régional de leadership

Le réseau régional de soins à domicile et en milieu communautaire a un nouveau plan stratégique qui comprend l'élaboration de modèles de prestation de services, le renforcement du réseau et la création d'outils pour assurer le succès des services.

Voici quelques-unes des récentes initiatives régionales auxquelles le CERD a participé :

- Formation de superviseur (par l'entremise du Centre d'innovation)
- Remise de paniers de Noël aux clients de logements avec soutien à la vie autonome et avec services de soutien
- Projet pour l'établissement du Conseil régional de leadership

CERD - CENTRE ET RÉSEAU D'INDÉPENDANCE

Bilan des opérations

Exercice se terminant le 31 mars 2023, avec données comparatives de 2022.

Résultats d'exploitation	2023	2022
Recettes	11,576,128 \$	10,728,167 \$
Dépense	11,536,447 \$	10,661,871 \$
Excédent (déficit) des recettes sur les dépenses	39,681 \$	66,296 \$

Bilan

Exercice se terminant le 31 mars 2023, avec données comparatives de 2022.

	2023	2022
Actifs		
Actifs actuels	2,676,712 \$	2,799,647 \$
Immobilisations	762,798 \$	775,557 \$
Investissement à long terme	86,528 \$	62,779 \$
Actifs restreints	254,939 \$	312,621 \$
	3,780,977 \$	3,950,624 \$
Passifs et soldes de fonds		
Passifs à court terme	2,386,558 \$	2,566,077 \$
Apports en capital reportés	349,486 \$	379,295 \$
Soldes de fonds	1,044,933 \$	1,005,252 \$
	3,780,977 \$	3,950,624 \$

Sources de recettes du CERD 2022-2023

Santé Ontario Nord	11,319,642 \$
Édifice à logements du ministère de la Santé	94,759 \$
Services rémunérés à l'acte	108,719 \$
Conseil et dons	10,145 \$

Répartition du financement de Santé Ontario Nord	
Formation à la vie autonome/services d'approche	1,476,229 \$
Services de soutien à la vie autonome pour aînés à risque élevé	4,473,244 \$
Programme régional de soins de transition post-AVC	1,126,605 \$
Services de soutien à la personne - état de faible gravité	2,550,301 \$
Soins de relève	301,676 \$
Programme d'aide à domicile	91,492 \$
Quartier modèle	329,500 \$
Soins groupés	371,865 \$
Virtuel	363,429 \$
Appartements rue Haig	179,992 \$
Augmentation de salaire pour les préposés aux services de soutien	55,309 \$

	2021-2022	2022-2023
Formation à la vie autonome		
Clients servis	89	128
Services d'approche		
Clients servis	20	18
Formation à la vie autonome/services d'approche		
Heures de service	25,292	19,103
Services de soutien à la vie autonome pour aînés à risque élevé		
Clients servis	39	37
Jours de service	9,361	13,445
Services de soutien à la vie autonome		
Clients servis	36	41
Jours de service	12,041	12,971
Programme d'aide à domicile		
Clients servis	38	51
Jours de service	1,842	1,554
Services régional de soins de transition post-AVC (CERD seulement)		
Clients servis	186	223
Heures de service de connexion avec les clients	2,159	2,262
Programme régional des services de soutien à la personne-état de faible gravité (CERD seulement)		
Clients servis	39	33
Heures de service	3,532	2,845
Soins de relève régional (CERD seulement)		
Clients servis	2	2
Heures de service	272	263

REMERCIEMENTS

Merci à notre très dévoué Conseil d'administration. Les administrateurs demeurent engagés envers notre organisme et continuent à assurer notre progression. Leur soutien continu et leurs bons conseils sont grandement appréciés.

Merci à l'équipe de direction. Nous sommes reconnaissants du soutien que vous offrez à nos clients et employés. Votre résilience tout au long de la pandémie et maintenant, après la pandémie, est digne de mention.

Merci à tous nos employés. Votre soutien inébranlable envers nos clients se reflète chaque jour. La quantité d'heures supplémentaires que vous travaillez démontre clairement votre engagement continu envers nos clients et notre organisme. Les clients sont toujours votre priorité.

Enfin, et plus important encore, merci à nos précieux clients. Nous sommes reconnaissants de la patience et de la compréhension dont vous faites preuve pendant cette crise touchant les ressources humaines qui perdure. Le CERD comprend à quel point la situation a été difficile pour vous au cours des dernières années. Nous sommes tous présents pour veiller à ce que vous receviez des services de la plus grande qualité.

Un regard vers l'avenir (2023-2024)

À mesure que le temps passe, il semble que le CERD continue à s'occuper de nouvelles initiatives et de nouveaux projets, tout en adoptant une approche axée sur le client. Au cours de la prochaine année, nous continuerons à travailler sur le plan stratégique, le plan opérationnel et le plan d'amélioration de la qualité.

De plus, nous travaillerons sur les points suivants :

- Négociation de l'entente collective
- Mise à jour de notre site Web
- Accès pour notre personnel de première ligne à notre logiciel de planification des horaires
- Conformité continue aux normes d'accréditation CARF
- Plan de relève de l'équipe de direction
- Efforts pour l'augmentation du financement

MOT DE LA FIN

Le CERD a connu une autre année formidable! À mesure que nous progressons dans l'ère post-pandémique, le CERD continuera à soutenir ses clients et ses employés, tout en s'adaptant à la « nouvelle normalité ».

J'ai hâte de travailler avec vous tous pour améliorer davantage le CERD! J'éprouve tellement de fierté à travailler à vos côtés dans cet organisme incroyable.

Conseil d'administration

Andrew Olivier - Président
Nicole Sykes - 1^{re} vice-présidente
Todd Robson - 2^e vice-président
Allan Lamothe - Trésorier
Janice Clarke - Administratrice
David Stamp - Administrateur
Angela Nahwegahbow - Administratrice
Kelly Harding - Administratrice

Équipe de direction

Marie Leon - Directrice générale
Carmen Sampson - Gestionnaire des services à la clientèle
Paul McDowell - Gestionnaire des services à la clientèle
Matt Gridley - Gestionnaire des ressources humaines
Krystina Newfeld - Guide des Services administratifs
Nathalie Hall - Superviseure des services à la clientèle
Susan MacKinnon - Superviseure des services à la clientèle
Ian Burcher - Superviseur des services à la clientèle
Justin Jeanveau - Superviseur des services à la clientèle
Gaëtanne Larocque - Superviseure des services à la clientèle
Melanie Savard - Superviseure des services à la clientèle
Derek Cooper - Superviseur de la planification des horaires
Johanne Ramsay - Adjointe de direction