



Rapport annuel 2020-2021

En mars 2020, la pandémie de COVID-19 a frappé. Comme tous les autres organismes, le CERD a dû s'adapter pour composer avec la pandémie. Au cours de la dernière année, nous nous sommes assurés que nos clients et employés étaient en sécurité, que nous étions à jour et suivions les directives du ministère de la Santé et de la Santé publique.

Nous avons consacré beaucoup de temps à adapter nos services, lorsque cela était possible, à veiller à ce que l'équipement de protection individuelle soit disponible et à nous assurer que les mesures de prévention et de contrôle des infections étaient en place.

Planification stratégique de conseil d'administration

Le Conseil d'administration du CERD a établi de nouvelles orientations stratégiques pour l'organisme. Le Conseil a commencé à travailler sur notre nouveau Plan stratégique il y a environ un an. Ce plan a été achevé au début de 2021.

La feuille de route pour notre avenir englobe quatre stratégies visant à renforcer notre gouvernance et nos plans opérationnels au cours des trois à cinq prochaines années. Ces stratégies seront mises en œuvre progressivement au cours des cinq prochaines années.

Favoriser une solide compréhension du CERD dans la communauté

Notre DG et le personnel de la haute direction renforceront nos relations avec les organismes, les membres de la communauté et les personnes afin de favoriser une compréhension commune du CERD. Pour y parvenir, nous prendrons les mesures suivantes :

- Créer un cadre de travail pour le partage d'information avec la communauté
- Favoriser la participation des clients, des familles et de la communauté afin qu'ils tiennent compte et s'informent de leurs besoins émergents,
- étendre la portée des services pour appuyer les clients dans la communauté

Nos efforts dans le cadre de cette stratégie aborderont notre obstacle immédiat concernant la sensibilisation dans la communauté.

Diversifier et renforcer notre base de soutien

Le président du Conseil et la DG veilleront à diversifier et à renforcer la solide base de soutien pour contribuer à la croissance de l'organisme en vue de soutenir les clients. Pour y parvenir, nous prendrons les mesures suivantes :

- Augmenter notre 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.

Assurer la participation active de la direction dans la communauté

Notre président et le Conseil d'administration travailleront avec les leaders communautaires, les planificateurs de 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 des clients. Pour y parvenir, nous prendrons les mesures suivantes :

- Établir des partenariats de gouvernance avec une variété d'organismes
- Occuper un rôle actif de gouvernance et de gestion dans la transformation des soins de santé en Ontario en vue d'appuyer les soins aux clients
- Explorer des partenariats et des occasions 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.

Redéfinir notre présence physique dans la communauté

Notre président du Conseil et notre DG chercheront et exploreront des occasions de repenser et d'harmoniser les emplacements physiques selon les besoins émergents des clients, 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 des clients dans la communauté
- Explorer la possibilité d'un nouvel édifice pour appuyer 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.

Nouvelles concernant le Plan opérationnel

L'équipe de direction a aussi élaboré son propre Plan opérationnel, qui est fondé notamment sur le Plan stratégique, notre mission et notre vision. Il tient aussi compte des obstacles auxquels nous faisons face ainsi que de nos valeurs. La mise à jour suivante porte sur le travail fait au cours de la dernière année.

1. Élaborer une formation de sensibilisation

Au cours des dernières années, un comité a été chargé d'élaborer une formation de sensibilisation offrant un aperçu des obstacles que doivent affronter chaque jour les personnes handicapées. Cette formation a été présentée à l'interne. La prochaine étape de cette stratégie consiste à l'offrir à l'externe, mais ce projet a été mis de côté à cause de la COVID-19. Nous avons déterminé qu'il existe déjà une excellente formation en ligne offerte (SCIO) et que nous n'avons pas besoin d'aller de l'avant avec cette stratégie. **Cette stratégie est réglée.**

2. Favoriser la participation du personnel et des clients et répondre à leurs demandes

Cette stratégie renfermait cinq thèmes :

- ***S'assurer qu'il y avait des conventions de services pour chaque programme du CERD.*** Nous avons terminé cela à la fin de 2020. Nous voulions aussi nous assurer que toutes les conventions de services étaient disponibles en français et en anglais. **Cette stratégie est réglée.**
- ***Bien-être des employés.*** Cette stratégie visait à réinventer notre comité sur le bien-être. Pour ce faire, nous avons mené un sondage auprès des employés pour déterminer leurs intérêts, revu la composition du comité et élaboré un plan d'action en fonction des résultats du sondage. Le sondage a été créé et distribué, et les résultats ont été compilés. Cette stratégie a été mise en attente à cause de la pandémie et de l'incapacité d'organiser des réunions sur une base régulière.
- ***Violence dans le lieu de travail.*** Des changements ont été apportés à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et le CERD devait s'assurer de la conformité aux mises à jour législatives. Cette stratégie visait à créer et à distribuer un sondage aux employés, à examiner les résultats, à mener une évaluation des risques, à passer en revue les résultats et à examiner et à mettre à jour les politiques. **Cette stratégie est réglée.**
- ***Recrutement et maintien en poste des RH.*** Nous avons établi un plan d'action en 2019-2020 pour rétablir un cycle régulier de recrutement et pour veiller à ce que tous les nouveaux employés bénéficient d'une orientation complète. Nous avons complètement revu et mis en œuvre le processus d'orientation. De plus, le cycle régulier de recrutement a été rétabli. Pendant la pandémie de COVID-19, nous avons limité le processus de recrutement et d'orientation à cinq personnes par mois. **La stratégie de 2019 est réglée.**
- ***Sondages sur la satisfaction du personnel et des clients.*** Après l'achèvement du sondage sur la satisfaction du personnel de 2019, nous avons analysé les résultats et rédigé un plan d'action détaillé. Des réunions avec la DG autour d'un café ont été organisées en février 2020 et les résultats ont été communiqués à l'équipe de direction. Nous avons préparé des ordres du jour pour les réunions du personnel en fonction des discussions tenues lors des réunions avec la DG et des résultats du sondage. Nous avons aussi présenté une formation FISH en janvier et en février 2020. Lorsque la COVID a frappé, l'ensemble du plan d'action a été mis en attente, car nous ne pouvions pas tenir les réunions avec le personnel. **La stratégie de 2019 est réglée.**

Nous avons mené un nouveau sondage sur la satisfaction du personnel en novembre 2020. Nous avons analysé les résultats et élaboré un nouveau plan d'action. Puisque la pandémie persiste, le plan d'action était limité. Il s'agissait notamment de répondre à certains des commentaires du personnel au moyen de notes de service, de mettre en œuvre une campagne « joie » pour remonter le moral du personnel, d'offrir de la formation et d'aborder les attentes du personnel.

Après l'analyse des résultats du sondage sur la satisfaction des clients de 2019, nous avons élaboré un plan d'action. Ce plan comprenait les volets suivants : interroger tous les clients du Programme de logement avec services de soutien (qui n'avaient pas participé au sondage), envoyer une note de service aux clients concernant les statistiques du CERD, mettre à jour la liste d'adresses des clients et intégrer une présentation du programme d'unité de réintégration dans les listes de vérification de l'unité. **La stratégie de 2019 est réglée.**

Nous avons mené un nouveau sondage sur la satisfaction des clients en novembre 2020. Nous avons analysé les résultats et élaboré un nouveau plan d'action. Voici les principaux points du plan : offrir plus de formation aux employés concernant les incapacités, créer plus de postes à temps plein pour favoriser une plus grande stabilité dans le contexte des horaires des clients et gérer les attentes des clients.

3. Mise en œuvre du logiciel GoldCare

Cette stratégie est en place depuis quelques années. Voici les mesures en suspens qui ont été abordées au cours de la dernière année : mise à l'essai de l'utilisation de la « téléphonie », mise en œuvre complète du module de la paye, correction des problèmes d'étiquettes et regroupement de toutes les feuilles de calcul Excel dans GoldCare. De plus, nous avons créé un manuel « How to GoldCare » qui explique le logiciel étape par étape. **Cette stratégie est réglée.**

4. Mise en œuvre du Plan d'accessibilité

Au cours de la dernière année, le CERD a distribué un sondage sur l'accessibilité, compilé des données, puis mis à jour le plan. Nous avons accompli la plupart des tâches du plan d'action précédent. Le plan a été mis à jour à l'automne 2020. Nous mettrons en œuvre le nouveau plan en 2021-2022.

5. Mise en œuvre du Plan sur les compétences culturelles et la diversité

Au cours de la dernière année, nous avons révisé le plan pour déterminer ce qui avait été accompli et pour l'actualiser. Nous avons accompli cela à l'automne 2020. Nous offrons actuellement une formation aux employés sur la diversité culturelle et le CERD tente de déterminer si une formation pour les clients est disponible dans la communauté.

6. Mise en œuvre de notre Plan d'amélioration de la qualité selon le CARF

Lors de notre dernier renouvellement d'agrément, le CERD a soumis un Plan d'amélioration de la qualité pour donner suite à toute lacune soulevée lors de la dernière évaluation. Nous avons abordé tous les points du Plan d'amélioration de la qualité au cours de la dernière année, à l'exception de la tenue de dossiers de toutes les vérifications d'antécédents criminels. Même si le CERD a demandé à tous les employés de soumettre une vérification de casier judiciaire (CPIC), certaines vérifications

ont été égarées. Nous avons réglé ce problème et remis en vigueur la politique. **Cette stratégie est réglée.**

7. Adoption des technologies

Voici les principaux points de cette stratégie : éliminer les doublons de feuilles de calcul Excel dans GoldCare, augmenter l'utilisation de Teams et de Zoom, augmenter l'utilisation de formations en ligne pour le personnel, réorganiser les statistiques dans GoldCare, s'assurer que les déclarations au gouvernement sont automatiquement générées par GoldCare et le logiciel de comptabilité, et utiliser la nouvelle plateforme Care dove. Tous ces points sont réglés, à l'exception des déclarations au gouvernement par le logiciel de comptabilité. Cette tâche est réglée à environ 70 %.

8. Mise en œuvre du Programme d'aide à domicile

Le CERD a reçu du financement pour ce programme, nouveau pour l'organisme. Dans le cadre de cette stratégie, nous nous sommes assuré que les politiques, procédures, documents et formulaires étaient créés et en place pour ce programme. Nous avons terminé cette stratégie au début de 2020. **Cette stratégie est réglée.**

9. Changements à la section J (technologie) du manuel CARF

Cette stratégie a été établie pour assurer la conformité aux changements pertinents. Nous avons réalisé un examen comparatif complet des normes de 2019 et de 2020 et nous avons accompli les tâches suivantes : la création d'un sondage sur les technologies auprès du personnel et des clients, que nous avons terminé en 2020; une évaluation des risques (tous les risques cernés ont été abordés); une compilation des données technologiques dans un dossier, y compris la couverture d'assurance, le plan technologique actualisé, la confirmation des exigences du CARF avec notre fournisseur de services de TI, les copies de licences et les mises à niveau acquises sur notre système d'exploitation; la collecte trimestrielle des principaux horaires et des renseignements sur la paye et le rangement de cette information dans des armoires ignifuges; la collecte des inventaires des TI; la création d'un document de reprise des activités après sinistre et l'achèvement de scénarios sur papier. **Cette stratégie est réglée.**

10. Changements aux politiques sur le soutien à la vie autonome

Il y a quelques années, le groupe de travail régional sur le soutien à la vie autonome a élaboré des procédures opérationnelles normalisées (PON). Le CERD respectait pleinement les PON. Le groupe de travail a apporté un changement en 2020 touchant la politique sur le soutien à la vie autonome, pour ce qui concerne l'Instrument d'évaluation des résidents (RAI) dans le cadre de la gestion des soins communautaires. Nous avons révisé et mis à jour les politiques. **Cette stratégie est réglée.**

11. Examen complet des schémas de processus du CERD

Cette stratégie a été élaborée pour veiller à ce que nos schémas de processus soient à jour et pour nous assurer qu'un nouveau schéma soit créé pour chaque nouveau programme auquel le CERD participe. Au cours d'une période d'un an et de sept réunions, nous avons examiné et mis à jour tous les schémas de processus. Cela comprenait aussi l'élaboration de schémas de processus axés sur le service pour les programmes de besoins minimaux, de relève et d'aide à domicile. **Cette stratégie est réglée.**

12. Mise à jour du CARF en 2020

Nous avons élaboré cette stratégie pour nous assurer de passer en revue tous les changements notés dans le manuel CARF de 2020 et d'y donner suite d'ici le 31 mars 2021. L'équipe de direction a réparti les tâches par section. L'équipe s'est assurée que tous les changements nécessaires ont été apportés et que le CERD demeure entièrement conforme aux normes du CARF. Cette stratégie est réglée.

13. Examen des messages envoyés sur téléavertisseur du Programme de logement avec services de soutien

Nous avons élaboré cette stratégie en lien avec l'indice de la santé du Plan d'amélioration de la qualité. Nous avons réalisé une vérification complète du nombre de messages et élaboré une fiche de travail permettant de mesurer les progrès, ainsi qu'un plan d'action. L'action clé qui en est ressortie consistait à rencontrer les clients qui envoyaient le plus de messages sur téléavertisseur afin de déterminer les principales causes et d'y donner suite.

14. Plan de succession de la haute direction sur 5 ans

Nous avons élaboré cette stratégie pour aborder la possibilité que des membres de la haute direction prennent leur retraite d'ici les cinq prochaines années. La haute direction voulait s'assurer de laisser le CERD entre bonnes mains et veiller au transfert des connaissances. La haute direction a créé un plan d'action qui a été communiqué à l'équipe de direction. Des notes de service et un sondage ont été distribués aux employés pour déterminer qui souhaitait gravir les échelons au sein de l'organisme. Nous avons invité les employés qui ont exprimé un intérêt à établir des objectifs. Un document portant sur les attentes du superviseur a été créé. Nous avons tenu une réunion avec quelques employés que l'équipe de la direction a identifiés comme de futurs leaders. Le groupe a eu l'occasion de suivre une formation supplémentaire. Cette stratégie est réglée.

Gestion et amélioration de la qualité

En 2018-2019, l'équipe de direction du CERD a beaucoup travaillé à revoir notre manuel et notre modèle d'amélioration de la qualité. Dans ce contexte, 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. Lors des réunions, nous avons examiné les indicateurs clés et les bases de référence pour ensuite mettre en œuvre nos mesures. À la fin du mois de mars 2021, les membres de la haute direction se sont réunis pour passer en revue les résultats et rajuster les cibles.

Services auxiliaires à domicile

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficienc e – utilisation des services	N ^{bre} de fois que les clients ont utilisé les services moins de fois que prévu	250	493 trimestriellement (au cours de deux trimestres)
Efficacité – objectif du client	Objectif du client indiqué dans la convention de services	90 % des clients ont atteint leur objectif	100 % (au cours de deux trimestres)
Accès aux services – niveaux d'effectifs	N ^{bre} de fois que le CERD a annulé des rendez-vous	29	40 trimestriellement (au cours de trois trimestres)
Satisfaction – vérifications ponctuelles de la qualité	N ^{bre} de fois que des clients se sont montrés insatisfaits	80 % de satisfaction chez les clients	99,3 % (au cours de trois trimestres)

Unité de réintégration

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficienc e – prolongation du séjour	N ^{bre} de clients qui restent plus de 42 jours	0	11 clients au cours de cinq trimestres (moyenne de deux par trimestre)
Efficacité – Intégration communautaire	N ^{bre} de clients retournés à l'hôpital	0	1 client au cours de cinq trimestres
Accès aux services – temps requis de l'aiguillage à l'admission	N ^{bre} de clients qui arrivent après 17 h	0	0 (au cours de quatre trimestres)
Satisfaction – questionnaire pour l'unité de réintégration	N ^{bre} de clients qui répondent « bon » ou « très bon »	80 %	Moyenne de 76 % au cours de cinq trimestres

Soutien à la vie autonome

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficienc e – utilisation des services	N ^{bre} de fois que les clients ont utilisé les services moins de fois que prévu	450 par trimestre	Moyenne de 951 fois (moyenne au cours de deux trimestres)
Efficacité – objectif du client	Objectif du client indiqué dans l'entente de service	100 %	100 % (au cours de deux trimestres)
Accès aux services – niveaux d'effectifs	N ^{bre} de fois que le CERD a annulé des rendez-vous	20	Moyenne de 57 par trimestre (au cours de trois trimestres)
Satisfaction – vérifications ponctuelles de la qualité	N ^{bre} de fois que des clients se sont montrés insatisfaits	80 % de satisfaction chez les clients	Moyenne de 98 % (au cours de trois trimestres)

Programme de logement avec services de soutien

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficienc e – utilisation des services	N ^{bre} de fois que le téléavertisseur est utilisé	200 par trimestre	Moyenne de 498 messages envoyés sur téléavertisseur par trimestre (moyenne au cours de cinq trimestres)
Efficacité – objectif du client	Objectif du client indiqué dans la convention de services	95 %	Moyenne de 95,6 % (moyenne au cours de cinq trimestres)
Accès aux services – niveaux d'effectifs	N ^{bre} de fois que du personnel contractuel a été utilisé	Réduit de 75 %	Réduit de 100 % à la fin du deuxième trimestre – 2020-2021
Satisfaction – horaires du personnel	N ^{bre} de fois que nous passons au Plan B	Réduit de 50 % par trimestre	Réduit de 88 % au cours de trois trimestres

Soins collectifs avec services supplémentaires

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Effizienz – Erreurs médicales	N ^{bre} d'erreurs médicales par employé	0	Moyenne de 1,4 erreur par employé par trimestre (moyenne au cours de quatre trimestres)
Efficacité – Erreurs médicales	N ^{bre} total d'erreurs	0	Moyenne de 15 erreurs par trimestre (moyenne au cours de quatre trimestres)
Accès aux services – orientation et formation	Personnel terminant la formation dans les deux semaines suivant l'embauche	100 %	Moyenne de quatre employés qui suivent la séance d'orientation (moyenne au cours de deux trimestres)
Satisfaction – sondage sur la satisfaction des clients	Sondage sur la satisfaction des clients	90 %	Résultats généraux en 2020 : 93 %

Centre de formation à la vie autonome

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Effizienz – utilisation des services	N ^{bre} de séances reportées ou d'absences de clients	50	Moyenne de 101 absences de clients par trimestre (moyenne au cours de trois trimestres)
Efficacité – objectif du client	Objectif du client indiqué dans la convention de services	95 %	Moyenne de 97,5 % par trimestre (moyenne au cours de deux trimestres)
Accès aux services – niveaux d'effectifs	N ^{bre} de fois que le CERD a annulé des programmes	Moins de sept fois par année	3,5 jours (au cours de deux trimestres)
Satisfaction – vérifications ponctuelles de la qualité	N ^{bre} de clients qui se sont montrés insatisfaits	80 % de satisfaction	98 % de satisfaction (moyenne au cours de deux trimestres)

Programme de soins de transition post-AVC

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficienc e – utilisation des services	N ^{bre} de séances reportées ou d'absences de clients	50	Moyenne de 62 absences de clients par trimestre (moyenne au cours de trois trimestres)
Efficacité – objectif du client	Objectif du client indiqué dans la convention de services	95 %	Moyenne de 96,5 % par trimestre (moyenne au cours de deux trimestres)
Accès aux services – niveaux d'effectifs	N ^{bre} de fois que le CERD a annulé des programmes	Moins de sept fois par année	4 jours (au cours de deux trimestres)
Satisfaction – vérifications ponctuelles de la qualité	N ^{bre} de clients qui se sont montrés insatisfaits	80 % de satisfaction	97 % de satisfaction (moyenne au cours de deux trimestres)

Aide à domicile

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficienc e – factures	N ^{bre} de fois que des clients ont payé en l'absence de services	0	Aucune donnée
Satisfaction – vérifications ponctuelles de la qualité	N ^{bre} de clients qui se sont montrés insatisfaits	80 % de satisfaction	90 % de satisfaction (moyenne au cours de deux trimestres)

Besoins minimaux

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficiencé – utilisation des services	N ^{bre} de fois que les clients ont utilisé les services moins de fois que prévu	250 par trimestre	Moyenne de 332 fois par trimestre (au cours de deux trimestres)
Efficacité – objectif du client	Objectif du client indiqué dans la convention de services	95 %	Moyenne de 98 % par trimestre (moyenne au cours de deux trimestres)
Accès aux services – niveaux d'effectifs	N ^{bre} de fois que le CERD a annulé des rendez-vous	20 par trimestre	Moyenne de 147 – 5 jours (au cours de deux trimestres)
Satisfaction – vérifications ponctuelles de la qualité	N ^{bre} de clients qui se sont montrés insatisfaits	80 % de satisfaction	100 % de satisfaction (moyenne au cours de trois trimestres)

Soins de relève

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Efficacité – entrevue Zarit Burden auprès des aidants naturels	N ^o d'échelle	50 % des aidants naturels montrent une amélioration	Aucune donnée
Accès aux services – niveaux d'effectifs	N ^{bre} de fois que le CERD a annulé des rendez-vous	10 rendez-vous par année	7 rendez-vous (au cours de trois trimestres)
Satisfaction – vérifications ponctuelles de la qualité	N ^{bre} de clients qui se sont montrés insatisfaits	80 % de satisfaction	Aucune donnée

Planification des horaires

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Effizienz – plaintes reçues	N ^{bre} de plaintes reçues concernant le personnel	Cinq ou moins par année	Cinq au total (au cours de quatre trimestres)
Efficacité – plaintes reçues	N ^{bre} de plaintes reçues concernant la planification des horaires de services	25 par année	18 au total (au cours de trois trimestres)
Accès aux services – registre des appels pendant les périodes de garde	N ^{bre} d’appels reçus en dehors des heures normales d’ouverture	150 par trimestre	192 appels par trimestre (au cours de deux trimestres)
Satisfaction – vérifications ponctuelles de la qualité	Sondage sur la satisfaction des clients	85 % de satisfaction	86,9 % de satisfaction (résultats du sondage de 2020)

Santé et sécurité

Catégorie-mesure	Indicateur	Cible	Résultats
Effizienz – temps d’évacuation dans le cadre des exercices	Temps indiqué dans le rapport d’exercice d’évacuation	Maintien du niveau actuel 4,5 minutes pour évacuer une zone	Moins de 4,5 minutes (chaque trimestre, pendant trois trimestres)
Efficacité – réduction du nombre d’incidents déclarés à la CSPAAT	N ^{bre} de rapports à la CSPAAT	Réduit de 10 %	Le taux d’incidents a doublé – 17 en 2020-2021
Accès aux services – temps nécessaire pour remplir les rapports d’incident	Rapports d’incident	À l’intérieur d’une journée ouvrable	Aucune donnée
Satisfaction – inspection annuelle dans le cadre de l’exercice d’évacuation	Rapport annuel d’exercice d’évacuation approuvé	Réussite	2020 – réussite

Couleurs :
Nécessite une attention immédiate
Objectif pratiquement atteint
Objectif atteint

Nouvelles concernant le Plan d'accessibilité

Le CERD a élaboré un Plan d'accessibilité complet en 2016. Le CERD est considéré comme une autorité en matière d'accessibilité dans la communauté en raison des personnes qu'il sert. Toutefois, il y a toujours de la place pour l'amélioration et des occasions d'utiliser nos connaissances pour influencer notre communauté.

Voici un résumé des mesures que le CERD a prises au cours des dernières années.

- Nous avons installé un abri temporaire pour les clients qui fument et veillé à son accessibilité. (L'abri a été retiré à cause des plaintes continues des clients.)
- Nous avons présenté des demandes à la Ville pour que l'entrée à la piste cyclable Delki Dozzi soit réparée afin qu'elle demeure accessible.
- Nous avons construit un sentier de promenade accessible vers la Maison Donato.
- Nous avons communiqué avec GoVa concernant le blocage des entrées à nos édifices.
- Nous avons envoyé une lettre au comité municipal sur l'accessibilité concernant le déneigement des trottoirs l'hiver et le manque d'accessibilité.
- CBC radio a interviewé notre DG sur le déneigement des trottoirs l'hiver.
- Nous avons travaillé avec la Ville pour que l'emplacement Raiffeisen soit ajouté au trajet d'autobus. Cela a été fait.
- Nous avons ajouté des formations connexes à notre séance d'orientation, y compris sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et la sensibilisation aux incapacités.
- Dans le cadre des plans de formation annuels, nous avons ajouté des sujets comme le diabète, la maladie d'Alzheimer ou d'autres maladies apparentées, l'aphasie et les cathétérismes intermittents.
- Nous avons élaboré une formation de sensibilisation pour nos employés.
- Nous avons fait l'achat d'une nouvelle souffleuse à neige et d'un tracteur pour assurer la sécurité des procédures d'évacuation.
- Le personnel de l'entretien prend maintenant la relève à tour de rôle pour le déneigement après les heures d'ouverture.
- Nous avons rédigé une politique sur le déneigement.
- Nous avons rénové le bureau post-AVC.
- Nous avons travaillé avec le comité municipal sur l'accessibilité pour obtenir des ressources de transport.
- Nous avons présenté une demande de financement pour d'importantes rénovations à la salle de bain dans le CFVA, mais sans succès.

- Nous avons ajouté des questions liées à l'accessibilité dans le sondage annuel auprès des clients et du personnel.
- Nous avons mis à jour le site Web pour veiller à l'accessibilité grâce à l'achat d'un widget.
- Nous avons mis à jour le système téléphonique pour assurer l'accessibilité aux personnes qui n'ont pas accès au clavier.
- Nous avons affiché sur notre site Web l'énoncé sur la LAPHO et notre Plan d'accessibilité.
- Nous avons rappelé aux clients qu'ils pouvaient recevoir de l'information du CERD dans le format de leur choix.
- Nous avons acheté des formations en ligne de SCIO pour veiller à ce que chaque employé du CERD reçoive une formation de sensibilisation sur les incapacités.
- Nous avons fait l'achat d'une formation de Lance Cryderman afin d'offrir aux clients une présentation sur la communication efficace (avec le personnel).
- Nous avons converti le bain en douche accessible par fauteuil roulant dans l'une des salles de bain de l'emplacement sur la rue Haig.
- Nous avons commencé à offrir des programmes virtuels post-AVC pendant la pandémie.
- Nous avons réorganisé notre inventaire ou fait don de notre équipement afin de pouvoir mieux remettre cet équipement aux clients dans le besoin.
- Après l'approbation du financement, nous avons acheté un nouvel équipement pour notre zone d'activités physiques.
- Nous avons offert des conseils et formulé des commentaires à la Ville concernant le nouvel équipement du terrain de jeux, qui a été installé sur le terrain adjacent au nôtre. Certains équipements ont été installés pour que nos clients puissent s'en servir.
- Nous avons pris les mesures nécessaires pour offrir un service mobile de tests de la COVID-19 à nos clients handicapés.
- Nous avons pris les mesures nécessaires pour offrir un service mobile de vaccination à nos clients handicapés.

Consultez notre Plan d'accessibilité de 2020-2022 pour connaître nos stratégies au cours des prochaines années.

Nouvelles concernant le Plan sur la diversité culturelle

Le CERD a créé son premier plan en 2015 et l'a mis à jour tous les ans. Même si nous avons encore beaucoup de chemin à faire pour aborder la diversité culturelle au CERD, l'équipe de direction a fait d'énormes progrès dans le contexte des améliorations. Ce résumé présente tout ce que le CERD a mis en place au cours des dernières années.

1. Politiques et formulaires

- Le formulaire *Éléments de ma personne* a été mis en œuvre dans la plupart des programmes du CERD. Ce formulaire offre de l'information au sujet des antécédents et de la culture d'une personne. Ces renseignements peuvent être utilisés pour éclairer les plans de services et les ententes individuelles.
- Les politiques du CERD font l'objet d'une révision pour nous assurer que nous reconnaissons les principes de diversité culturelle, d'acceptation et d'inclusion, p. ex., la politique sur le harcèlement et la discrimination.

- Le matériel de commercialisation et les formulaires pour les clients sont offerts dans les deux langues officielles.
- Nous avons ajouté de nouvelles questions au sujet de la culture au sondage sur la satisfaction du personnel.
- Le CERD a créé un manuel de cuisine et de nettoyage de base que les clients peuvent utiliser pour diriger le personnel provenant d'un contexte culturel différent.
- Nous assurons le suivi des plaintes portant sur les différences culturelles et y donnons suite.

2. Inclusion

- Les règlements administratifs du CERD reflètent le besoin d'avoir des représentants provenant de la communauté francophone et des personnes handicapées.
- Le CERD est désigné comme étant un fournisseur de services en français.
- La culture est imbriquée dans la Déclaration des droits du client et notre Énoncé de valeurs.

3. Formation

- Le CERD a intégré les normes de la LAPHO dans son programme d'orientation.
- Des questions relatives à la communication sont aussi présentées lors de la séance d'orientation, ou au besoin.
- Nous avons participé à la formation sur l'offre active des services en français.
- Nous offrons une formation sur les populations autochtones, lorsque cela est disponible.
- Le CERD a élaboré une formation sur la sensibilisation culturelle pour le personnel.
- Le CERD a élaboré une formation d'anglais langue seconde pour le personnel.
- Nous avons acheté des modules de formation en ligne sur la sensibilisation aux incapacités. Ceux-ci seront intégrés à la séance d'orientation.
- Nous avons fait l'achat de modules de formation en ligne, notamment sur la culture et les droits de la personne.

4. Promotion de la diversité culturelle

- Bulletins
- Affiches sur la diversité
- Charte des droits affichée sur les murs
- Déclaration des droits affichée sur les murs
- Carte du monde avec des autocollants afin que les membres du personnel puissent indiquer de quelle région ils proviennent sur une affiche murale

5. Services en français

- Nous avons formé un comité.
- Nous avons présenté au bailleur de fonds un rapport annuel, qui fait l'objet d'une vérification, avec des cibles d'amélioration.
- Nous avons offert la formation sur l'offre active aux employés.
- Les membres de la direction vérifient la maîtrise du français des employés.

Consultez notre Plan de compétences et de diversité culturelles, qui a été mis à jour à l'automne 2020, pour connaître les projets du CERD au cours des prochaines années.

Nouvelles concernant le Plan technologique

En 2020, le CERD a distribué un sondage sur les technologies à tous les clients. Nous avons intégré les commentaires découlant du sondage dans le Plan technologique du CERD. Voici un résumé de quelques projets en cours ou terminés.

1. Le site Web n'est pas mis à jour régulièrement.

Notre site Web est considéré comme un site « statique », ce qui signifie que nous l'actualisons seulement lorsque des changements sont apportés au site. Cependant, à la lumière de la COVID et des commentaires des clients, le CERD a procédé à de nombreuses mises à jour l'an dernier.

2. Le site Web nécessite une fonction audio.

Le CERD s'est penché sur cette question, et nous ne pouvons pas apporter ce changement pour de nombreuses raisons. D'abord, le coût est prohibitif. Ensuite, on nous a informés que les personnes qui pourraient avoir besoin de cette fonction disposent généralement d'un appareil fonctionnel à cet égard. Enfin, certaines des mises à niveau prévues pour rendre le site Web plus accessible ne sont pas compatibles avec la fonction audio.

3. Agrandir la taille des polices sur le site Web.

Le CERD travaille actuellement sur cela. Il y a déjà de l'information sur le site expliquant comment modifier la taille des polices. Cependant, nous reconnaissons que cela pourrait ne pas être suffisant. Nous évaluons la possibilité d'un ajout pour corriger ce problème. La mise en œuvre dépendra du coût.

4. Il est impossible de laisser des commentaires sur le site Web du CERD.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, le site Web du CERD est un site « statique ». Nous ne recueillons pas d'information de cette nature au moyen du site Web. Toutefois, nous encourageons et invitons les clients à formuler leurs commentaires par d'autres moyens. Par exemple, les clients peuvent présenter leurs commentaires directement à leur coordonnatrice ou coordonnateur de soins ou à leur superviseur(e) de programme, en personne ou par courriel, par la poste ou par téléphone. Les clients peuvent aussi remplir un rapport d'incident, un formulaire de plainte ou un bon de travail. Nous encourageons les clients à répondre aux sondages annuels, y compris au sondage sur la satisfaction des clients et aux vérifications de la qualité. De plus, nous cherchons toujours à obtenir des commentaires lors des réunions avec les locataires.

5. Les boîtes vocales des employés n'indiquent pas lorsqu'ils sont absents. Le personnel n'utilise pas la fonction de réponse automatique du courriel pour aviser de leurs absences.

Le CERD a rappelé à tous les employés qu'ils doivent utiliser ces outils.

6. Le système téléphonique devrait avoir une activation vocale.

Le CERD a acheté une mise à niveau pour son système téléphonique afin de permettre l'activation vocale. Le système n'a pas encore été activé, mais devrait l'être dans les prochains mois.

7. L'information devrait être envoyée aux clients selon leur choix de format.

Si une cliente ou un client souhaite recevoir de l'information dans un format autre que papier (p. ex., courriel), il ou elle doit en aviser sa coordonnatrice ou son coordonnateur de soins. Selon la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle de la LAPHO, les clients ont le droit de demander de l'information dans le format de leur choix.

8. Les locataires devraient avoir accès au propriétaire après les heures d'ouverture et les fins de semaine.

Selon la pratique du CERD, les locataires qui ont un problème concernant l'édifice peuvent toujours discuter de leur préoccupation avec le personnel de première ligne, qui communiquera avec la superviseure ou le superviseur de garde. Selon la gravité du problème, on pourrait communiquer avec le propriétaire. Les employés de première ligne peuvent aider les clients à remplir un bon de travail, si le problème n'est pas grave.

Mise à jour concernant les ressources humaines

Le recrutement et le maintien en poste des ressources humaines continuent d'être difficiles. De toute évidence, le CERD n'est pas le seul endroit à composer avec ce problème, car les travailleurs de première ligne sont rares. Le gouvernement provincial a pris des mesures pour offrir de la formation aux préposés aux services de soutien à la personne et une hausse salariale temporaire pendant la pandémie.

Cela n'est toujours pas suffisant. En collaboration avec notre association provinciale, l'OCSA, le CERD continue de faire valoir l'importance des hausses de financement et des changements aux processus de financement. Malheureusement, le gouvernement a tourné son attention vers les foyers de soins de longue durée. Alors que cette attention est nécessaire, une véritable préoccupation demeure : si le gouvernement se concentre uniquement sur le financement pour les foyers de soins de longue durée, notre secteur continuera de prendre encore plus de retard.

Malgré ce qui précède, le CERD réussit à recruter du personnel et à maintenir en poste nos employés qui sont très dévoués. Au moment de la publication de ce rapport, le CERD comptait 151 employés, 50 % d'entre eux étant à temps plein.

Après l'achèvement du sondage sur la satisfaction des employés, nos employés étaient satisfaits à un taux de 93 %.

Nous avons aussi élaboré plusieurs modules d'apprentissage électronique pour nos employés, qui portent notamment sur les sujets suivants : administration de médicaments, soins du dos, AVC, documentation, intestins et vessie, commérage et tension au travail, signalement d'incidents critiques, diabète, diversité culturelle, et maintien de limites professionnelles. Nous avons aussi des formateurs internes pour les premiers soins, notamment en santé mentale, et pour la formation en prévention des crises. En outre, nous sommes abonnés à deux plateformes d'apprentissage en ligne et pouvons offrir un large éventail de programmes de formation à nos employés.

Mises à jour concernant les programmes

Tous les programmes et les services du CERD continuent à être dispensés au maximum de leur capacité, et il y a un grand nombre de personnes sur nos listes d'attente.

Certains des programmes du CERD ont été touchés par la pandémie. Les programmes de notre Centre de formation à la vie autonome ont été suspendus pendant une partie de la dernière année. Lorsque nous avons été en mesure de reprendre les activités, cela s'est fait avec une capacité limitée et sans programmes de groupes. Nous espérons pouvoir reprendre toutes nos activités à l'automne 2021.

Certains des programmes liés aux AVC ont aussi été suspendus. Nous avons cependant été en mesure d'offrir certains de nos programmes virtuellement. Le modèle de prestation virtuelle fonctionne bien et nous continuerons d'y avoir recours.

Pendant une très courte période, le CERD a également dû suspendre certains services de soutien à la personne - état de faible gravité et services d'aide à domicile.

Un grand nombre de nos clients ont cessé volontairement de recevoir certains de leurs services lorsque le CERD a fait face à des difficultés sur le plan des ressources humaines en raison de la pandémie.

Depuis le 1^{er} avril 2021, le CERD s'occupe désormais de la prestation de services dans le corridor de l'autoroute 144 de la Croix-Rouge. Il s'agit de services de soutien à la vie autonome, de services pour les personnes ayant des besoins minimaux et de services d'aide à domicile. Les superviseurs, coordonnateurs et responsables des horaires ont accompli beaucoup de travail pour assurer une transition en douceur pour nos nouveaux clients. À cela, nous avons ajouté :

- 1 superviseur
- 1 coordonnatrice
- 3 employés de première ligne à temps plein
- 1 aide à domicile à temps plein
- 11 clients au service de soutien à la vie autonome (605 heures de service)
- 5 clients ayant des besoins minimaux (53 heures de service)
- 5 clients au service d'aide à domicile (22 heures de service)

Subvention de Centraide

Le CERD a présenté une demande pour obtenir une subvention de Centraide à l'automne 2020. La demande du CERD a été acceptée. Ce financement est utilisé pour l'achat d'iPad pour les clients âgés qui vivent une période d'isolement social et pour fournir des paniers alimentaires à nos clients. Notre limite de temps pour la subvention a été prolongée à la fin de juin. Par conséquent, le CERD sera en mesure de fournir des paniers alimentaires à quelques clients au cours des prochains mois.

Entraide

Le CERD a réussi à présenter une idée de projet pilote à son bailleur de fonds. Il s'agissait d'un programme d'entraide. Dan L. (l'un des clients du Programme de logement avec services de soutien) offre de l'entraide à nos clients du programme de logement avec services de soutien. Il offre un soutien individuel aux clients qui en ont besoin. Il organise aussi des activités sociales (lorsque cela est permis), contribue aux entrevues, à la formation, etc. Dan convenait parfaitement à ce rôle, car il possède de l'expérience en matière de soutien par les pairs, au CERD et à SCIO. Le programme pilote va si bien qu'il a été prolongé à la fin de juin. L'un de nos partenaires de la NILA (une association comprenant d'autres organismes dans le Nord-Est qui offrent des services aux adultes handicapés) a également entrepris le même programme.

COVID

Un peu plus d'un an s'est écoulé depuis l'emprise de la COVID-19 sur le Canada. Cette période s'est avérée extrêmement stressante pour tous les employés et clients du CERD. Je ressens une grande fierté à l'égard de nos employés qui ont continué de se présenter au travail pendant cette période. Nos clients ont continué à recevoir des services de qualité grâce aux efforts de notre personnel.

Nos employés de première ligne ont eu l'occasion de se faire vacciner. Le CERD a demandé à Santé publique Sudbury et districts de vacciner nos clients aux emplacements de la rue Haig, de Mont Adam et de Walden au moyen de cliniques de vaccination mobiles. Je peux annoncer avec beaucoup de fierté que nos efforts ont porté fruit.

Le CERD espère que tous ses clients et employés pourront se faire vacciner au cours des prochains mois, s'ils le souhaitent.

Rapport sur les services en français

Le CERD a soumis son rapport sur les services en français au RLISS du Nord-Est le 24 septembre 2020. Ce rapport renferme un résumé des mesures prises par le CERD pour tenir compte des besoins des clients francophones conformément à ce qui est indiqué dans l'entente de responsabilisation que nous avons conclue avec le RLISS du Nord-Est.

Le conseil d'administration a également adopté une résolution en février 2021 attestant que le CERD reste toujours conforme aux critères de désignation.

Le CERD continue de démontrer 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.
- 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.

- Des phrases clés ayant trait aux services en français ont été ajoutées à l'orientation pour nous assurer que tous les nouveaux employés sont 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 toutes les personnes qui s'identifient comme étant francophones sont évaluées

Pourcentage de clients francophones : 8.7 %

Pourcentage de membres du personnel francophones : 25 %

Pourcentage de membres du conseil d'administration francophones : 45 %

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.

CERD - CENTRE ET RÉSEAU D'INDÉPENDANCE

Bilan des opérations

Exercice se terminant le 31 mars 2021, avec données comparatives de 2020.

Résultats d'exploitation **2021 2020**

Recettes	10,028,645 \$	9,874,994 \$
Dépense	10,056,909 \$	9,845,370 \$
Excédent (déficit) des recettes sur les dépenses	-28,264 \$	29,624 \$

Bilan

Exercice se terminant le 31 mars 2021, avec données comparatives de 2020.

	2021	2020
Actifs		
Actifs actuels	2,122,312 \$	1,637,307 \$
Immobilisations	718,551 \$	813,943 \$
Investissement à long terme	158,195 \$	158,195 \$
Actifs restreints	296,061 \$	317,887 \$
	3,295,119 \$	2,927,332 \$
Passifs et soldes de fonds		
Passifs à court terme	1,987,461 \$	1,563,219 \$
Apports en capital reportés	368,702 \$	396,893 \$
Soldes de fonds	938,956 \$	967,220 \$
	3,295,119 \$	2,927,332 \$

**Sources de recettes du CERD
2020-2021**

Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est	9,434,759 \$
Édifice à logements du ministère de la Santé	236,821 \$
Services rémunérés à l'acte	112,182 \$
Conseil et dons	63,983 \$

Répartition du financement du Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est	
Formation à la vie autonome/services d'approche	1,308,549 \$
Services de soutien à la vie autonome	4,029,430 \$
Programme régional de soins de transition post-AVC	1,041,144 \$
Services pour besoin minimaux (états non critiques)	2,255,473 \$
Soins de relève	303,035 \$
Unité de réintégration de court séjour	356,000 \$
Programme d'aide à domicile	16,128 \$
Quartier modèle	125,000 \$

Formation à la vie autonome	19/20	20/21
Clients servis	178	102

Services d'approche	19/20	20/21
Clients servis	24	24

Formation à la vie autonome/services d'approche	19/20	20/21
Heures de service (en milliers)	27,104	23,852

Services d'aide à la vie autonome pour aînés	19/20	20/21
Clients servis	46	44
Jours de service	13,517	11,293

Services d'aide à la vie autonome pour adultes ayant des incapacités physiques	19/20	20/21
Clients servis	52	37
Jours de service	15,424	13,023

Unité de réintégration	19/20	20/21
Clients servis	48	19
Heures de service	N/A	5,786

Programme d'aide à domicile	19/20	20/21
Clients servis	19	19
Heures de service	933	790

Programme régional de soins de transition post-AVC (CERD seulement)	19/20	20/21
Clients servis	153	132
Nombre de connexions avec les clients par l'intervenante-pivot	1,866	2,381

Programme régional des services de soutien à la personne - état de faible gravité (ou besoins minimaux) (CERD seulement)	19/20	20/21
Clients servis	41	37
Heures de service	3,262	2,645

Programme régional des services de soins de relève (CERD seulement)	19/20	20/21
Clients servis	8	5
Heures de service	674	401

Mot de la fin

En conclusion, il est de la plus haute importance de remercier et de reconnaître toutes les personnes qui contribuent à faire du CERD un organisme exceptionnel. Merci à nos clients qui ont été très patients, compréhensifs et coopératifs face aux défis persistants auxquels nous avons fait face en raison de la pandémie. C'est un honneur d'être à votre service.

Merci à notre conseil d'administration, qui a travaillé avec diligence à notre nouveau Plan stratégique et nous a aidés à traverser la tempête causée par la COVID. Le soutien fourni par les membres du conseil est extraordinaire.

Merci à l'équipe de direction, qui a travaillé sans relâche pour s'assurer que nos clients et notre personnel reçoivent du soutien et qui a réussi à accomplir d'autres tâches prioritaires malgré la pandémie.

Merci à nos incroyables employés, qui ont continué à travailler pour soutenir nos clients, même s'ils faisaient également face au stress et aux préoccupations quotidiennes causés par la COVID. Je suis extrêmement fière des membres de notre personnel qui font souvent passer les besoins des clients avant les leurs.

Merci à nos bailleurs de fonds et à nos partenaires communautaires pour leur soutien et leur collaboration qui ont permis à tous nos clients d'être bien soutenus au cours de l'année écoulée.

Nous amorçons 2021-2022 au milieu d'une troisième vague de la pandémie. Notre priorité reste la même, soit veiller à ce que nos clients et nos employés soient en sécurité et bien appuyés. Je suis persuadée que grâce au fait que la population continue de se faire vacciner, nous pourrions revenir à une nouvelle normalité.

Cette année, 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. Nous surveillerons également les changements incessants apportés aux soins de santé et nous y participerons dans la mesure du possible.

Nous allons également remanier notre Plan opérationnel pour y intégrer une partie du Plan stratégique du CERD.

En outre, à l'automne, le CERD sera de nouveau soumis au processus d'agrément de la CARF.

Comme vous pouvez le constater, de nombreuses choses ont été accomplies en dépit de la pandémie. On dit parfois que c'est dans les moments difficiles que l'on peut reconnaître les hommes et les femmes de courage. Et bien, cela s'applique parfaitement au CERD.

Il me tarde de travailler avec tous les intervenants du CERD cette année. Je suis certaine que 2021-2022 sera une autre année couronnée de succès.

Restez en bonne santé et en sécurité!

Conseil d'administration

Andrew Olivier - Président
Andrée Lacroix - 1^{re} 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

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
Justin Jeanveau - Superviseur des services à la clientèle
Gaëtanne Larocque - Superviseure des services à la clientèle
Nathalie Hall - Superviseure des services à la clientèle
Matt Gridley - 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
- Centraide

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
- Comité consultatif du programme de préposé aux services de soutien à la personne du Collège Cambrian
- Équipe santé Sudbury & Districts OHT Development Table
- Groupes de travail sur la COVID-19 réunissant les fournisseurs de services de soutien communautaire de Santé Ontario Nord
- Groupes de travail sur la prévention des éclosions de COVID et l'intervention de Sudbury
- Northeastern Stroke Network

Donateurs

Bill Snow, Myles Property Management Inc.

Irene Dembek

Greg Dodgers

Guy Lefebvre

La famille Roy

Roger & Cheryl Parsons

The Fielding Foundation – don d'une camionnette accessible aux fauteuils roulants