

Rapport annuel 2021-2022

Conseil d'administration

Le conseil d'administration du CERD a eu une année très occupée. Nous avons dit au revoir à quatre administrateurs : Claire McChesney, D^{re} Shelley Watson, David Szczepaniak et Lesley Yeomans. Ces quatre personnes étaient des membres dévoués du conseil d'administration et elles ont grandement contribué au succès du CERD. Le CERD les remercie pour leur engagement envers notre organisme et nous leur offrons nos meilleurs vœux.

Nous avons la chance d'accueillir de nouveau Todd Robson au sein du conseil d'administration. Todd a siégé au conseil dans le passé, y compris à titre de président. Todd travaille dans le domaine des relations publiques et il comprend très bien le secteur des soins de santé.

Nous accueillons aussi une nouvelle personne au sein du conseil d'administration, Kelly Harding. Kelly est directrice du Réseau canadien de recherche sur le trouble du spectre de l'alcoolisation fœtale (FASD Canada). Elle est très enthousiaste à propos de son nouveau rôle au CERD et nous avons hâte de travailler avec elle au cours des prochaines années.

Planification stratégique

Le conseil d'administration du CERD a achevé son nouveau plan stratégique pour les trois à cinq prochaines années.

Voici les nouvelles orientations stratégiques :

- ❖ **Diriger la participation active de la gouvernance dans la communauté :**
 - 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.

- ❖ **Diversifier et renforcer notre base de soutien :**
 - 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.

- ❖ **Redéfinir notre présence physique dans la communauté :**

- Cerner les occasions pour répondre aux besoins à long terme de nos clients dans la communauté. Cela comprend l'examen des possibilités de logements accessibles et abordables.
- Explorer la possibilité d'un nouvel édifice pour aider à soutenir les clients, le personnel et la communauté.

Le conseil d'administration du CERD a consacré beaucoup de temps à examiner l'analyse des forces, faiblesses, possibilités et menaces (FFPM), qui a été préparée tout juste avant le début de la pandémie et à établir ces stratégies clés. Un plan d'action a été créé pour la première stratégie et le conseil a entrepris ses travaux à cet effet.

Il convient de noter que certains travaux ont été retardés à cause de la pandémie.

Le conseil a également élaboré des stratégies clés sur lesquelles l'équipe de direction doit se concentrer et celles-ci ont été intégrées dans le plan opérationnel de l'organisme.

Formation des membres du conseil d'administration

Cette année, les membres du conseil d'administration ont bénéficié d'une formation approfondie. Trois séances de formation sur la gouvernance du conseil d'administration et quatre séances sur l'examen des normes de la CARF ont été offertes en préparation pour l'évaluation.

Loi sur les organisations sans but lucratif (LOSBL)

Après 11 ans d'attente, la LOSBL est finalement entrée en vigueur le 19 octobre 2021. Le CERD dispose de trois ans pour rendre conformes ses documents de gouvernance.

Le conseil d'administration du CERD a commencé à travailler sur ces changements il y a 11 ans. Puisque la loi n'entrait pas en vigueur, le conseil d'administration a reporté ces travaux. Cependant, en 2021-2022, le conseil a entrepris les préparatifs pour veiller à ce que ses documents, notamment ses règlements administratifs, soient conformes. Beaucoup de travail a été accompli et nous prévoyons présenter tout changement apporté aux règlements administratifs lors de l'assemblée générale annuelle de 2023.

Établissement d'une équipe Santé Ontario (ÉSO)

En 2019, le conseil d'administration du CERD a décidé que le CERD devait participer à l'établissement d'une équipe Santé Ontario dans la région de Sudbury. En décembre 2019, en collaboration avec 23 organismes partenaires et 20 autres organismes collaborateurs, une demande complète pour établir une ÉSO a été présentée au ministère de la Santé. Peu de temps après, la pandémie a frappé et nous avons dû freiner nos efforts pour faire progresser ce projet. En septembre 2020, le Ministère a communiqué avec nous pour planifier une visite du site à Sudbury avec les membres responsables de l'établissement d'une ÉSO. À ce moment-là, les membres ont convenu que nous devons continuer à nous concentrer sur la pandémie.

Pendant l'été de 2021, 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.

Une série de réunions a été organisée, qui a ultimement permis à un plus grand groupe d'organismes couvrant les régions de Sudbury, d'Espanola, de Manitoulin et d'Elliot Lake de se regrouper afin de présenter une déclaration d'intérêt pour la création d'une ÉSO élargie dans nos régions.

Au début mai, l'équipe proposée pour Sudbury-Espanola-Manitoulin-Elliot Lake a été invitée à remplir et à soumettre une demande complète au ministère de la Santé. Durant l'exercice financier de 2022-2023, le CERD et son conseil d'administration poursuivront ce partenariat et participeront à l'élaboration de la demande et à l'établissement de cette ÉSO émergente.

Agrément CARF

J'ai le plaisir d'annoncer que le CERD – Centre et réseau d'indépendance a obtenu un autre agrément de trois ans de la CARF du Canada. L'évaluation du site a eu lieu les 13 et 14 septembre 2021.

Voici les points qui ont été évalués et les recommandations d'amélioration, le cas échéant :

- **Leadership** – aucune recommandation
- **Gouvernance** – aucune recommandation
- **Planification stratégique** – aucune recommandation
- **Commentaires des personnes servies et d'autres personnes concernées** – aucune recommandation
- **Exigences juridiques** – aucune recommandation
- **Planification financière et gestion** – aucune recommandation
- **Gestion des risques** – aucune recommandation
- **Santé et sécurité** – recommandations visant la documentation, l'analyse et l'amélioration concernant les incidents graves
- **Perfectionnement et gestion de la main-d'œuvre** – aucune recommandation
- **Technologie** – recommandations pour des exercices de reprise après sinistre et de continuité des activités
- **Droits des personnes servies** – aucune recommandation
- **Accessibilité** – aucune recommandation
- **Services de soutien et autres services individualisés de qualité :**
 - **Structure, conception et prestation des programmes et services** – recommandations concernant la surveillance des médicaments dans le cadre du programme de soins collectifs avec services supplémentaires
 - **Planification des services axés sur la personne** – recommandations concernant les objectifs des clients
 - **Surveillance et gestion des médicaments** – recommandations concernant la surveillance des médicaments dans le cadre du programme de SCR
 - **Normes de principe des services communautaires** – aucune recommandation

- **Services communautaires :**
 - **Services de soutien personnel** – aucune recommandation
 - **Services en milieu communautaire et à domicile** – aucune recommandation

Voici quelques extraits de la décision :

Le CERD – Centre et réseau d'indépendance a démontré une conformité substantielle aux normes. Le CERD offre d'excellents services de soutien aux adultes dans le Nord-Est de l'Ontario. L'organisme est bien respecté dans la communauté et bénéficie d'un niveau élevé de satisfaction parmi les personnes servies, les familles et les parties concernées. Le CERD s'engage à améliorer continuellement son rendement en respectant les normes de la CARF. L'organisme est félicité pour ses efforts visant à élaborer des plans détaillés de stratégies, de compétences culturelles, d'accessibilité, de gestion des risques et de mesures du rendement afin de l'orienter dans son processus décisionnel et son amélioration continue.

Le CERD – Centre et réseau d'indépendance a obtenu un agrément de trois ans. L'équipe de direction et le personnel sont félicités pour cette réalisation.

Le CERD bénéficie d'un conseil d'administration actif qui assure la supervision et le soutien de la direction. Le conseil d'administration est composé d'un client qui reçoit des services de soutien de l'organisme, d'un consommateur de services non fournis par l'organisme et d'autres personnes ayant diverses expériences professionnelles. Le conseil d'administration a établi des politiques et des procédures exhaustives qui orientent la gouvernance, le perfectionnement et l'évaluation de la direction, la rémunération des cadres et l'éthique.

Le CERD est reconnu comme un chef de file dans la communauté pour ses connaissances du système de prestation de services et la qualité des services de soutien qu'il fournit. L'organisme est salué pour sa capacité à gérer les finances et le financement pour s'assurer de pouvoir offrir les services nécessaires aux personnes qui ont besoin de soutien.

Les gens, notamment les dirigeants, les superviseurs et les employés, sont au cœur des activités de l'organisme. Chaque personne s'engage à respecter la mission, la vision et les valeurs du CERD. L'équipe de direction est accessible au personnel et aux clients pour s'assurer que la philosophie axée sur le client demeure centrale dans tous les services de soutien.

L'équipe de direction est félicitée pour son engagement à offrir des promotions à l'interne. L'équipe cerne les membres du personnel pour une éventuelle promotion et elle travaille avec ces employés pour perfectionner les compétences nécessaires à une promotion dès que des postes s'ouvrent. Le fait que tous les superviseurs aient commencé leur emploi à titre d'assistants à la vie autonome reflète le succès de ce programme.

Le CERD a extrêmement bien réussi la mise en œuvre et l'amélioration continue des plans de gestion de la pandémie de COVID-19. En plus de s'être procuré rapidement l'équipement de protection individuelle, l'organisme a été proactif dans l'organisation de cliniques de vaccination mobiles et dans l'obtention d'un financement pour l'achat de tablettes durant la période de confinement ainsi que de subventions pour offrir aux employés des services de garde d'enfants, un programme de soutien par les pairs et un service de livraison d'épicerie.

Le processus de plainte comprend l'élaboration de plans de mesures correctives selon les tendances établies.

Le CERD fait preuve d'un solide engagement à l'égard de ses services en ayant des employés compétents qui ont occupé des postes à long terme au sein de l'organisme. Les membres du personnel suivent régulièrement une formation pratique spécifique aux personnes servies. Les membres du personnel ont indiqué être heureux et se sentir soutenus par l'administration.

L'administration du CERD a mis en œuvre une série exhaustive de services de soutien pour favoriser le succès des clients au sein de ses programmes. L'organisme fait appel à des spécialistes qui participent non seulement aux soins directs auprès des clients, mais qui donnent aussi de la formation au personnel de première ligne qui offre du soutien aux clients tous les jours.

En plus de l'ancienneté du personnel, les efforts de l'organisme visant à améliorer la formation de son personnel et à rehausser les processus de formation afin de mieux soutenir les personnes servies reflètent l'engagement de l'organisme à l'égard du processus d'agrément CARF et des services de qualité.

Les personnes servies ont indiqué être satisfaites des services du CERD. Elles signalent avoir accès à des employés qui répondent à leurs besoins. Les clients et les autres personnes concernées indiquent que l'organisme a une présence positive dans la communauté. De plus, l'organisme favorise un milieu inclusif offrant aux clients les services de soutien de leur choix et correspondant à leurs besoins, ce qui reflète la mission et les valeurs de l'organisme.

Plan stratégique opérationnel

En plus du plan stratégique du conseil d'administration, la direction a également élaboré un plan opérationnel. Au cours des trois à cinq prochaines années, l'équipe de direction travaillera sur les points suivants :

- **Continuer à travailler sur les activités efficaces et efficaces**
 - Établir un meilleur processus pour les réunions entre les superviseurs et les employés
 - Travailler en vue d'éliminer la violence et le harcèlement dans le lieu de travail
 - Améliorer les voies de communication internes
 - Simplifier les autres processus internes
- **Développer une vaste culture inclusive**
 - Renforcer les relations de travail entre les immigrants et les clients
 - Offrir plus de formation au personnel sur les problèmes de santé mentale
- **Avoir des employés qualifiés et motivés**
 - Recruter plus de préposés aux services de soutien à la personne (PSSP)
 - Rendre les postes de services auxiliaires à domicile plus attrayants
 - Offrir plus de formation au personnel
 - Élaborer une stratégie de maintien en poste du personnel
 - Créer des manuels de formation pour tous les services
- **Assurer la transition efficace des clients (S.M.A.R.T.)**
 - Assurer une transition en douceur des clients qui n'ont plus besoin des services du CERD
 - Établir des objectifs clairs avec les clients

- **Offrir aux clients des services améliorés**
 - Explorer la gestion des bénévoles
- **Devenir une marque communautaire reconnue**
 - Promouvoir le CERD lors des foires communautaires
 - Continuer de faire partie de comités externes
- **Avoir des publications claires et accessibles**
 - Offrir des brochures claires aux clients
 - Remettre des guides aux clients et aux employés
- **Assurer une succession harmonieuse**
 - Assurer le transfert des connaissances en remettant des manuels aux nouveaux superviseurs et gestionnaires
 - Assurer le transfert des connaissances pour tous les processus
 - Officialiser le programme de mentorat pour les employés
- **Offrir un accès efficace aux données en temps opportun**
 - Poursuivre les efforts pour éliminer le papier

Trois nouveaux comités seront formés pour faire progresser les priorités de la première année. Il y aura un nouveau comité sur les services à la clientèle efficaces et efficaces, un nouveau comité sur la diversité, l'inclusion et l'équité, et un nouveau comité sur les employés qualifiés et motivés.

Plan d'amélioration de la qualité

L'équipe de direction a entrepris un examen de notre plan d'amélioration de la qualité et elle a établi des cibles pour l'année à venir. Une partie de cet examen comprenait des mises à jour de tous les organigrammes de processus du CERD. Cela nous a permis de veiller à ce que les nouveaux programmes et services s'accompagnent d'une série complète d'organigrammes de processus.

Le CERD s'est aussi assuré de respecter toutes les procédures opérationnelles normalisées régionales, qui ont été élaborées en partenariat avec d'autres fournisseurs et avec notre bailleur de fonds. Les procédures opérationnelles normalisées ont été élaborées pour les programmes suivants :

- Soutien à la vie autonome pour les aînés à risque élevé
- Aide à domicile
- Services de soutien à la personne dont l'état est de faible gravité
- Soins de relève

Dans le cadre de l'examen de notre plan d'amélioration de la qualité, plusieurs plans de mesures correctives ont été créés. Notamment :

- Améliorations aux séances d'orientation et aux quarts d'observation
- Facturation des services d'aide à domicile
- Exactitude de la durée des rendez-vous des clients
- Suivi des objectifs des clients
- Médicaments dans le cadre des soins collectifs avec services supplémentaires
- Déclaration pour les programmes régionaux

Programmes et services

Pandémie

Un peu plus de deux ans se sont écoulés depuis le début de la pandémie de COVID-19. Cette dernière année a encore été très stressante pour tous les employés et clients du CERD.

L'an dernier, des effets se sont encore fait sentir sur certains services et programmes du CERD. Même si nos clients et employés ont profité du fait qu'ils étaient vaccinés, le variant Omicron hautement transmissible a apporté son lot de conséquences, touchant de nombreux employés et clients. Le taux d'absentéisme du personnel était plus élevé, soit parce que les employés avaient contracté la COVID-19, soit parce qu'ils étaient des contacts étroits de personnes ayant obtenu un résultat positif.

En janvier 2021, une éclosion a été déclarée à notre emplacement sur la rue Haig, qui a été jugé comme étant un milieu à risque élevé à cause de ses unités collectives. Chaque personne, à tous les paliers de l'organisme, a dû travailler extrêmement fort pendant l'éclosion.

Le CERD a travaillé diligemment afin d'obtenir pour ses employés l'équipement de protection individuelle approprié. Nous avons été en mesure de fournir à notre personnel des lunettes de sécurité, des écrans faciaux, des blouses, du désinfectant, des masques réguliers, des masques KN95 et des masques N95 pour combattre le virus. Nous avons également réussi à recevoir un approvisionnement abondant de tests antigéniques rapides, que nous avons mis à la disposition de nos employés et clients.

Le personnel du CERD a continué de me surprendre avec son dévouement et son engagement envers l'organisme et nos clients. Nos employés ont continué de se présenter au travail avec un sourire sur les lèvres et ils ont travaillé de longues heures pour soutenir nos clients.

Planification des horaires

La dernière année a été une période difficile et occupée pour la planification des horaires. Les obstacles liés à la pandémie, l'absence d'employés, le faible taux de recrutement et le roulement des effectifs ont tous contribué à la situation. Le CERD est chanceux d'avoir une équipe chevronnée de responsables dévoués à la planification des horaires qui s'assurent de répondre aux besoins de nos clients.

Notre objectif est le suivant : lorsque le CERD sera en mesure d'augmenter sa dotation à des niveaux optimaux, nos clients pourront bénéficier d'heures de rendez-vous qui ne seront pas modifiées aussi souvent. De plus, les services supplémentaires que les clients souhaiteraient recevoir commenceront à être offerts et les clients rencontreront un groupe constant de travailleurs. Bien entendu, les clients qui sont inscrits sur notre liste d'attente pourront commencer à recevoir des services.

Satisfaction des clients

J'ai le plaisir d'annoncer que les résultats de notre sondage annuel sur la satisfaction des clients, qui a eu lieu en novembre 2021, indiquent que 95 % de nos clients sont satisfaits de nos services.

Services étendus sur la route 144

Le CERD a élargi ses services le long du corridor de la route 144. Nous avons pris la relève des services de la Croix-Rouge, qui avait cessé d'offrir des services dans la région. Le corridor de la route 144 comprend Azilda, Chelmsford et Dowling, jusqu'à Cartier. Nous avons travaillé avec la Croix-Rouge pour assurer la transition aisée des clients vers les services du CERD.

Partenariat avec la Société Alzheimer, Horizon Santé-Nord (HSN), le Centre gériatrique spécialisé du Nord-Est (CGSNE) et les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC)

Dans un effort pour augmenter l'utilisation de notre unité de réintégration, le CERD a pris du recul pour évaluer le succès de cette unité. L'unité n'était pas utilisée à son plein potentiel et nous avons réalisé que nous pouvions être en mesure de la réaménager pour servir une population différente de clients.

Nous avons discuté avec nos partenaires et tous étaient d'avis que l'unité pourrait être utilisée pour soutenir les clients atteints de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée. La Société Alzheimer nous a offert une aide précieuse pour l'élaboration d'un nouveau programme pour notre unité. Les employés du CERD et de la Société Alzheimer travaillaient ensemble pour soutenir les clients atteints de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée qui étaient en attente d'une place en soins de longue durée.

Le CERD, la Société Alzheimer, Horizon Santé-Nord, le Centre gériatrique spécialisé du Nord-Est et les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire ont travaillé avec un facilitateur pour établir des critères, des processus et des procédures pour élaborer ce programme.

Malheureusement, le programme n'a pas connu le succès escompté et nous l'avons aboli l'an dernier. L'unité est en cours de réaménagement et deviendra la troisième unité de soins collectifs avec services supplémentaires au cours du prochain exercice financier.

Rénovations des toilettes dans le Centre de formation à la vie autonome

Il y a quelques années, le CERD a présenté une demande pour obtenir une subvention du Fonds pour l'accessibilité afin de rénover les toilettes publiques dans son Centre de formation à la vie autonome. Nous avons été informés que notre demande n'avait pas été approuvée, mais qu'elle pourrait être reconsidérée plus tard. En 2021-2022, notre demande initiale a été approuvée. Nous avons terminé les rénovations des toilettes au début de 2022. Les rénovations comprenaient l'amélioration de la plomberie, l'installation de nouvelles toilettes et de nouveaux éviers, l'installation de barres d'appui, d'un plancher et de carreaux, et la peinture.

Centre d'innovation des services de soutien à domicile et en milieu communautaire (le Centre d'innovation)

Au cours de la dernière année, notre Centre d'innovation a été officialisé en partenariat avec notre bailleur de fonds. 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.

En 2021, Santé Ontario Nord a mis en place le Centre d'innovation des services de soutien à domicile et en milieu communautaire (le Centre d'innovation). Il s'agit d'un investissement stratégique visant à offrir aux fournisseurs de services de soins à domicile et en milieu communautaire de la région du Nord-Est des ressources pour faciliter les initiatives sectorielles permettant d'améliorer le système de santé et le parcours des patients. Le Centre d'innovation collabore avec des partenaires du secteur de la santé dans le cadre de l'élaboration d'approches normalisées et équitables de la prestation de services. Pour cela, il tire parti des technologies existantes et contribue à leur diffusion, met en œuvre de nouvelles technologies, améliore l'échange de renseignements et le déroulement des opérations pour rendre la prestation de services de soins à domicile plus efficace.

Le Centre d'innovation offre les services suivants :

- Soutien à la gestion de projet
- Soutien administratif
- Analyse et amélioration des programmes et services
- Processus d'informatique décisionnelle
- Transfert des connaissances et développement des compétences
- Ressources et soutien techniques

Pendant l'exercice financier, le Centre d'innovation a accompli ce qui suit :

- Portail de l'innovation (emplacement centralisé pour conserver et partager les fichiers, les documents de formation, les processus, etc.)
- Plusieurs lignes directrices opérationnelles normalisées propres à des programmes
- Réseau des services de soutien communautaires du Nord-Est (Caredove)
- Plusieurs processus de travail normalisés
- Formation d'orientation pour les évaluateurs chargés des évaluations des besoins de santé de la communauté interRAI

Au cours de la prochaine année, le Centre d'innovation commencera à travailler sur son plan stratégique, qui a aussi été élaboré en 2021-2022. Ce travail sera dirigé par la nouvelle gestionnaire du développement communautaire, Kelly Zinger.

Ressources humaines dans le secteur de la santé

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 a eu de la difficulté à recruter des travailleurs de première ligne et la pandémie est venue aggraver la situation. Les personnes ne s'intéressent plus à une carrière dans le secteur des soins de santé et celles qui y demeurent se tournent vers des hôpitaux et des foyers de soins de longue durée, où le salaire et les avantages sociaux sont meilleurs. Le recrutement et le maintien en poste du personnel demeureront à l'avant-plan des priorités du CERD.

Maintenant que les choses reviennent lentement à la « normale », le CERD participera à des foires d'emploi et sensibilisera davantage la communauté au sujet de l'organisme.

Il y a beaucoup à signaler cette année en ce qui concerne les ressources humaines.

La meilleure nouvelle concerne le niveau de satisfaction du personnel, qui demeure élevé. Les employés ont répondu à un sondage en novembre 2021 et 94 % des répondants ont indiqué être fiers de travailler au CERD.

Des réunions avec la DG ont été organisées en août 2021 et les employés ont présenté des idées et des suggestions précieuses. Cette rétroaction a été compilée dans un plan d'action qui a été mis en œuvre pendant le reste de l'exercice financier.

Des changements ont été apportés à la structure de direction, car le CERD continue de prendre de l'ampleur. Parmi ces changements, notons l'ajout d'un gestionnaire des services communautaires, un deuxième gestionnaire des services à la clientèle, un superviseur des services administratifs et deux superviseurs supplémentaires des services à la clientèle.

À l'heure actuelle, le CERD compte 130 employés. Je suis fière d'indiquer que nous avons continué à offrir autant de postes à temps plein que possible et que nous avons maintenant un nombre égal d'employés à temps plein et d'employés à temps partiel.

Nos employés de première ligne (assistants à la vie autonome) ont tous été admissibles à recevoir l'augmentation de 3 \$ l'heure pour les PSSP. Même si nous avons remis tous les rapports nécessaires au bailleur de fonds, le financement a été retardé et nous n'avons pas été en mesure d'offrir toutes les augmentations salariales à notre personnel très méritant. Le CERD a seulement reçu le financement nécessaire pour effectuer des paiements jusqu'au 23 octobre 2021. Nous espérons recevoir le solde dû prochainement.

Le CERD a connu du succès avec les stages d'étudiants. Bon nombre des étudiants qui font leur stage ici finissent par accepter une offre d'emploi. En 2021-2022, le CERD était heureux d'accueillir cinq étudiants. Parmi ces étudiants, deux étaient des PSSP de St. Albert's; deux étaient aide-ergothérapeute et aide-physiothérapeute du Collège Cambrian et un était étudiant du programme de conditionnement physique et de gestion du Collège Cambrian.

En 2021-2022, le CERD a passé en revue toutes ses politiques en matière de ressources humaines. De plus, le CERD a ajouté plusieurs politiques, dont les suivantes :

- Politique sur la vaccination contre la COVID-19
- Politique sur le nettoyage dans le contexte de la COVID-19
- Politique sur la présence aux réunions
- Politique sur les blessures graves
- Politique sur la réduction du recours aux fournisseurs de main-d'œuvre tiers (FMOT)
- Politique sur le télétravail

Le CERD a négocié une autre convention collective de trois ans. La pandémie a retardé les négociations, qui ont commencé en janvier 2021 et qui se sont terminées en février 2021. La convention collective couvre la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2023.

La pandémie a aussi eu des répercussions sur la formation et nous n'avons pas pu offrir de séances de formation en personne en 2021-2022. De plus, même si le CERD a présenté une demande de financement pour une formation améliorée des PSSP pendant l'exercice financier, nous n'avons pas reçu ce financement très nécessaire.

Malgré tout cela, le CERD a réussi à offrir une multitude de formations en ligne qui ont été élaborées à l'interne ou achetées auprès de Lésions médullaires Ontario, de Haxxess Enterprises et de HR Downloads.

Voici des exemples des formations offertes en 2021-2022 :

Équipe de direction :

- Formation sur l'évaluation du rendement
- Formation sur le mode alternatif de résolution des conflits (MARC)
- Formation sur les extincteurs d'incendie
- Formation sur la violence et le harcèlement en milieu de travail
- Formation à l'intention des superviseurs sur la sensibilisation à la santé et à la sécurité au travail
- Formation sur la santé et la sécurité des employés dans le contexte de la COVID-19
- Formation sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NASC)
- Formation sur les normes de la CARF (planification opérationnelle et stratégique)
- Formation sur les enquêtes d'incidents en milieu de travail
- Formation sur la motivation et l'engagement des employés
- Formation sur la gestion d'une main-d'œuvre répartie
- Formation sur l'analyse des tâches
- Formation à l'intention des professionnels sur la gestion de temps
- Formation sur le licenciement motivé
- Formation sur la manière de gérer des conversations difficiles avec les employés
- Formation sur le programme d'intégration des employés
- Formation à l'intention des dirigeants sur le transfert de connaissances
- Formation sur la rétroaction efficace

- Formation sur la manière de mener une entrevue
- Formation sur la culture organisationnelle
- Formation pour les nouveaux superviseurs
- Formation de base en santé et sécurité
- Formation à l'intention des dirigeants sur la manière de mener une entrevue de départ
- Formation à l'intention des gestionnaires sur la violence et le harcèlement en milieu de travail
- Formation sur la cybersécurité

Tous les employés :

- Formation sur l'importance de la communication
- Formation de sensibilisation à la santé et à la sécurité
- Formation sur les limites professionnelles
- Formation sur la gestion des médicaments
- Formation sur les AVC
- Formation sur la gestion du diabète
- Formation sur les soins des intestins et de la vessie
- Formation sur les soins du dos
- Formation sur les potins et drames en milieu de travail
- Formation sur les incidents graves
- Formation sur les compétences culturelles
- Formation sur la sensibilité en milieu de travail
- Formation sur l'approche de mentorat
- Formation sur la prévention de crises
- Formation sur la réadaptation 360 après un AVC
- Formation sur l'offre active de services de santé en français
- Formation sur le SIMDUT
- Formation sur l'utilisation d'un extincteur d'incendie
- Formation sur la violence et le harcèlement en milieu de travail
- Formation sur la manipulation sécuritaire des aliments
- Formation en santé et sécurité
- Formation de sensibilisation aux invalidités
- Formation sur la documentation
- Formation sur l'invalidité et inclusion
- Formation de santé et sécurité Ontario
- Formation sur le respect dans le lieu de travail
- Formation sur la protection des renseignements confidentiels
- Formation sur les risques dans le lieu de travail
- Formation sur le droit de refuser un travail dangereux et les refus de travail
- Formation sur la participation des travailleurs
- Formation sur la sécurité incendie
- Formation sur l'équipement de protection individuelle
- Formation sur l'intimidation dans le lieu de travail
- Formation sur la gestion des changements dans le lieu de travail
- Formation sur la santé et la sécurité personnelles au travail
- Formation sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NASC)

- Formation sur la santé et la sécurité des employés dans le contexte de la COVID-19
- Formation sur la violence et le harcèlement en milieu de travail
- Formation sur les premiers soins et la RCR

Travailleurs de soutien à la réadaptation (TSR) :

- Formation sur le programme d'horaire virtuel
- Formation sur la simplification des conversations difficiles
- Formation sur l'approche de mentorat
- Formation sur la vision après un AVC
- Webinaire du congrès sur l'AVC
- Formation de niveau 1 sur les lésions cérébrales de l'OBIA
- Modules de formation pour les TSR
- Formation sur le programme GRASP (Graded Repetitive Arm Supplementary Program)
- Formation sur la cybersécurité

Coordonnateurs des services à la clientèle :

- Formation sur l'approche de mentorat
- Formation de l'OBIA
- Formation sur la cybersécurité

Reconnaissance des employés

Notre événement annuel de reconnaissance des employés a été suspendu pendant deux ans à cause de la pandémie. Un souper de reconnaissance des employés pour reprendre le temps perdu a été organisé le 26 mai. Les employés suivants ont été reconnus :

Présentations pour souligner 5 ans de service	
Ashley Fragomeni	Matt Gridley
Monica Cooper	Debbie Hurd
Renée Flynn	Daniela Bastidas-Sarmiento
Rayane Hooper	Ginette Thaxter
Présentations pour souligner 10 ans de service	
Cindy Habijanac	Sue Trapasso
Amber Carruthers	Carole Bérichon
20 ans	
Paul McDowell	Ian Burcher
25 ans	
Marie Leon	
Présentations pour souligner 35 ans de service	
Carmen Sampson	
Prix décernés par les pairs	
Travailleurs de soutien à la réadaptation/coordonnateurs des services à la clientèle	Ailyse Bazinet
Logements avec services de soutien	Michelle Ledrew
Service d'auxiliaires à domicile	Jon Humphries

Autres services de soutien (administration, planification des horaires, entretien)	Gaston Beaulieu
Prix FISH	
Équipe de direction	Susan Trapasso
Autres services de soutien (administration, planification des horaires, entretien)	Ashley Commanda
Travailleurs de soutien à la réadaptation/coordonnateurs des services à la clientèle	Shalene Bonhomme
Assistante à la vie autonome	Linda Brideau
Pour sa présence	Kim Coppo
Pour agrémenter la journée	Ariel Gonzalez
Pour son attitude positive	Ellie Ashton
Pour sa joie de vivre	Dale McCarthy
Employée de l'année	
Monica Cooper	

Bonnes nouvelles en 2021-2022

En août 2021, Craig et Katrina Fielding ont invité le CERD à être l'organisme de bienfaisance bénéficiaire des recettes de son spectacle hippique Foothills, Trevella, Eastwood, qui a eu lieu au Northern Legacy Horse Farm à Whitefish. Le spectacle hippique a été très amusant et les bénévoles de l'organisme, composés d'employés et de membres du conseil d'administration, ont assuré la promotion du CERD pendant l'événement et ont aussi travaillé dans la zone de la cantine alimentaire. Nous souhaitons remercier tout spécialement John et Marie Regimbal d'avoir fait du bénévolat aux côtés du CERD. Ils ont passé la fin de semaine entière à cuisiner, tandis que nous prenions les commandes et vendions les aliments. À la fin de l'événement, la somme d'environ 10 000 \$ a été remise au CERD. De plus, nous avons été invités de nouveau l'année prochaine. Merci Craig et Katrina Fielding d'avoir pensé au CERD.

Également en août 2021, le CERD a été récipiendaire du prix de la campagne « 100 ans dans la communauté » de Dodge Doyle et a reçu un chèque de 10 000 \$. Cet argent servira à soutenir nos programmes post-AVC afin que nous puissions continuer à offrir à nos clients des services d'orthophonie.

En octobre 2021, le CERD a reçu le prix de l'impact de la facilitation pour son travail avec le facilitateur Jerry Mings. Nous avons remporté le prix grâce au travail que nous avons accompli pour rebâtir les processus de gestion et d'amélioration de la qualité. Cela favorise une meilleure adoption des processus, des indicateurs de rendement clés et des plans de mesures correctives pour renforcer nos services.

Seize organisations et plus de 90 facilitateurs du monde entier ont été reconnus lors de la cérémonie de remise des prix de l'impact de la facilitation.

Il s'agit des prix internationaux les plus prestigieux, qui reconnaissent l'excellence en matière de facilitation et l'impact mesurable de la facilitation sur les défis que les organisations doivent relever.

Prix Craig Noble de 2021

Félicitations au lauréat du Prix Craig Noble du CERD de 2021, Sébastien Parent.

Sébastien a 15 ans et il est un élève de la 10^e année à l'école secondaire catholique Bishop Alexander Carter. Sébastien est atteint de paralysie cérébrale qui touche ses jambes, causant une spasticité musculaire. Cependant, malgré son invalidité, il dit pouvoir accomplir tout ce qu'il veut.

Sébastien est un jeune homme très brillant et franc. Pour lui, ce n'est pas grave s'il est « incapable » de faire quelque chose ou si les choses ne se passent pas comme il le souhaite, car il essaiera toujours de réaliser ce qu'il veut et d'atteindre ses objectifs, quoi qu'il arrive.

Nancy Côté, la physiothérapeute de Sébastien au centre de traitement pour enfants d'Enfants NEO à HSN, nous a mentionné ce qui suit : « Je travaille avec Sébastien depuis plus de 10 ans et c'est toujours agréable de travailler avec lui. Il requiert de nombreuses visites en consultations externes et dans son école communautaire pour répondre à ses besoins physiques et pour satisfaire les exigences de son équipement. Lors de chaque visite, il a toujours une attitude positive à l'égard de ses objectifs thérapeutiques et il est toujours respectueux envers les personnes qui travaillent autour de lui. Il donne toujours son 100 % à chaque séance et exprime continuellement sa reconnaissance à l'égard de nos services.

En plus de ses études, de sa thérapie et de son rôle d'ambassadeur pour les Timbres de Pâques, il pratique également le karaté et la natation, et il a appris à patiner en utilisant un traîneau. Ses parents ont toujours fait de leur mieux pour l'aider à être aussi autonome que possible. À 15 ans, il a déjà accompli beaucoup de choses que ses médecins ne croyaient pas possibles.

Lorsque Sébastien a été nommé ambassadeur pour les Timbres de Pâques, il s'est senti très honoré et a pensé : « voici une occasion pour moi d'être un modèle et de montrer aux autres enfants qu'ils peuvent accomplir tout ce qu'ils veulent ».

Sébastien travaille en vue d'obtenir son permis de conduire lorsqu'il aura 16 ans. Son objectif est de pouvoir conduire comme ses amis et de ne plus avoir à demander à ses parents de le conduire partout. Il devra d'abord se soumettre à une évaluation pour déterminer s'il peut conduire avec des pédales ou s'il aura besoin de commandes manuelles. On lui a dit que l'évaluation et les aides fonctionnelles dont il pourrait avoir besoin coûtent cher. Ce prix aidera beaucoup Sébastien à franchir la prochaine étape de sa vie et à poursuivre son cheminement vers l'indépendance. Après le secondaire, Sébastien prévoit aller à l'université pour obtenir son baccalauréat en psychologie et peut-être aussi une maîtrise ou un doctorat.

Nous avons rencontré Sébastien lorsqu'il est venu au CERD pour accepter son prix et nous pouvons dire que ces paroles n'ont jamais été aussi vraies. Sébastien est absolument incroyable et nous n'avons aucun doute qu'il connaîtra beaucoup de succès dans tout ce qu'il décidera de faire dans la vie. Félicitations Sébastien! Nous te souhaitons tout ce qu'il y a de mieux!

Prix Craig Noble de 2022

Félicitations à notre lauréat du Prix Craig Noble du CERD de 2022, Alexander Day. Alex a reçu un diagnostic de paralysie cérébrale à l'âge de neuf mois, l'empêchant de marcher de lui-même. Lorsqu'il a commencé la maternelle, il pouvait se déplacer avec son déambulateur et ses cannes quadripodes. C'est à ce moment qu'Alex a acquis ses excellentes aptitudes à s'exprimer en public, car il devait continuellement éduquer ses nouveaux amis et d'autres personnes au sujet de son invalidité.

Plus jeune, Alex a été ambassadeur pour les Timbres de Pâques pendant trois ans. Il a présenté des discours lors d'événements importants, comme le téléthon des Timbres de Pâques et Dancing with the Stars. À l'école intermédiaire, Alex a joué au basketball en fauteuil roulant au YMCA ainsi qu'au tennis en fauteuil roulant pour personnes handicapées physiques. Pour ses heures de bénévolat, il a aidé le personnel enseignant en effectuant des tâches administratives pour les élèves; il a fait du bénévolat pour Horizon Santé-Nord et il a accumulé plus de 30 heures de services communautaires à titre de conseiller de camp auprès des plus jeunes élèves au centre de traitement pour enfants.

Alex est maintenant un étudiant de 19 ans au niveau collégial et il suit un cours de technologie des systèmes informatiques. Actuellement, il est titulaire d'un permis de conduire de classe G1 et travaille en vue d'obtenir son permis complet de classe G.

Alex indique que sa principale difficulté, c'est la mobilité. Il s'entraîne quelques fois par semaine et participe à des séances de physiothérapie personnelle, où il fait des exercices pour renforcer le haut et le bas de son corps. Il aimerait avoir l'autonomie que la plupart de ses amis tiennent pour acquise, notamment pouvoir travailler à temps partiel et économiser de l'argent. Il mentionne que ce prix lui permettra de poursuivre ses études et de payer le transport entre la maison et le collège.

Les personnes qui connaissent Alex disent qu'il est responsable et travaillant, et qu'il reconnaît la valeur de l'éducation. Il est toujours poli, accueillant, gentil et attentionné. Il s'empresse d'envoyer un message bienveillant lors d'une occasion spéciale ou lorsque quelqu'un traverse un moment difficile. Lorsqu'il était plus jeune, Alex faisait du gardiennage et aujourd'hui, les enfants demandent encore à passer du temps avec lui. Il est un excellent modèle et, de toute évidence, les enfants le respectent.

Alex a hâte d'obtenir son diplôme collégial et de chercher un emploi permanent, au sein de sa communauté ou dans une plus grande ville offrant plus de possibilités. Il n'a absolument pas peur des défis. Il aspire à pouvoir un jour vivre seul avec sa propre famille.

Félicitations Alex et bonne chance dans tous tes projets futurs!

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 ont été inscrits sur 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 accord de responsabilité avec le nord de l'Ontario.

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 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.
- 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 les offres actives.
- 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 : 8,6 %

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.

Un regard vers l'avenir (2022-2023)

Comme vous pouvez le constater, toutes les personnes au CERD ont été extrêmement occupées au cours de la dernière année. Il ne semble pas que nous allons ralentir la cadence de sitôt!

Cette année, nous profiterons de la subvention du Fonds du patrimoine afin d'embaucher une personne pour s'occuper de l'élaboration de manuels dans divers services. Cela s'inscrit dans notre plan de succession. Nous voulons nous assurer que les futurs dirigeants de notre organisme ont les outils et les connaissances nécessaires pour assumer leurs nouveaux rôles.

Le CERD continuera de participer à l'établissement d'une équipe Santé Ontario dans notre région. Le conseil d'administration et l'équipe de direction s'engagent à faire partie de l'ÉSO pour s'assurer que nos clients continuent de recevoir des soins de qualité.

Le CERD continuera de veiller au respect des nouvelles lois, notamment la *Loi sur les organisations sans but lucratif* et la *Loi pour des soins interconnectés*.

Le plan stratégique, le plan opérationnel et le plan d'amélioration de la qualité iront également tous de l'avant.

Les réunions du personnel et les comités reprendront en 2022-2023 et nous espérons faire participer les employés dans tous les aspects du succès continu du CERD.

Le CERD travaille avec le SEFPO pour l'administration du sondage COPSOQ, qui permet d'évaluer la santé mentale et la satisfaction au travail des employés.

Notre Journée annuelle de l'indépendance, qui n'a pas eu lieu depuis deux ans, est prévue se dérouler en août et les plans sont déjà en cours de préparation.

Le CERD a été approuvé pour une subvention d'Emplois d'été Canada pour l'embauche de trois étudiants. Les étudiants contribueront à l'entretien et à l'organisation d'activités récréatives pour les clients, et ils pourront acquérir des connaissances et de l'expérience au Centre de formation à la vie autonome.

Le CERD poursuivra ses efforts de sensibilisation pour augmenter le financement et assurer la reconnaissance de ses programmes et services.

Craig et Katrina Fielding nous ont invités de nouveau à participer au spectacle hippique Vermillion comme l'un de leurs organismes de bienfaisance de choix.

REMERCIEMENTS

Merci au conseil d'administration. Les administrateurs ont été diligents dans leurs efforts et ils continuent de faire progresser le CERD. Leur soutien continu ainsi que leurs conseils sont grandement appréciés.

Merci à l'équipe de direction. Il y a eu beaucoup de changements cette année et la gestion de la pandémie a été très stressante. De toute évidence, les « pions sont à la bonne place » avec cette équipe. Un merci tout spécial à Diane Loyer, qui a pris sa retraite en décembre 2021 après 33 ans de service au CERD. Sa bienveillance et sa compassion ainsi que ses précieux commentaires concernant les services aux clients nous manquent.

Merci à tous nos employés. Vous avez été absolument incroyables! Vous avez fait face à la pandémie en mettant toujours les clients et le CERD à l'avant-plan. Le CERD ne serait certainement pas l'excellent organisme qu'il est aujourd'hui sans vous!

Merci à notre bailleur de fonds, Santé Ontario Nord, pour son soutien continu du CERD et de ses services. Un merci spécial à Sherry Frizzell (retraîtée) et à Russ DeCou, qui ont été des partisans indéfectibles des services communautaires et du CERD.

Merci à Jerry Mings, de The Desk Consulting, qui a travaillé avec le conseil d'administration du CERD, l'équipe de direction, le personnel du Centre d'innovation et le réseau régional de soins à domicile et en milieu communautaire sur l'élaboration de plans et de formations. Nous sommes reconnaissants de ses perspectives, de ses commentaires et de son soutien.

Enfin, et plus important encore, merci à nos précieux clients. Nous sommes reconnaissants de la patience et de la compréhension dont vous avez fait preuve pendant la pandémie, et maintenant pendant la crise touchant les ressources humaines. Toutes les personnes de notre organisme, à tous les niveaux, sont fières et honorées de vous offrir des services de qualité.

MOT DE LA FIN

Malgré la pandémie, la crise en matière de ressources humaines et le manque de financement, le CERD a connu un succès incroyable cette année. Il semble que nous donnons tous le meilleur de nous-mêmes lorsque les temps sont difficiles. Je souhaite exprimer ma plus profonde gratitude envers toutes les personnes associées au CERD. C'est un honneur et un plaisir de faire partie d'un organisme aussi magnifique.