



Rapport annuel 2014-2015

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration du CERD a élaboré un nouveau plan stratégique et a revu et rafraîchi les énoncés de mission et de vision de l'organisme. Il voulait que ces énoncés mis à jour reflètent exactement ce que nous faisons et ce qui nous démarque.

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

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

En vue de la planification, le Conseil d'administration a réalisé une analyse environnementale. Voici quelques-uns des thèmes clés qui en sont ressortis :

- Le CERD est très bien perçu. Il est considéré comme un organisme stable et bien établi. Il entretient de bonnes relations avec les organismes partenaires. Le CERD est perçu comme un chef de file dans la communauté, comme un organisme novateur et souple et comme un collaborateur et partenaire solide.
- Le CERD fournit aux clients des services de qualité supérieure. Le personnel et les cadres sont chevronnés et bienveillants, et ils travaillent bien ensemble.
- Bon nombre de possibilités de renforcement des capacités s'offrent au CERD au sein de groupes de clients existants et de nouveaux groupes de clients.

Le Conseil d'administration du CERD a adopté les objectifs suivants à l'égard du plan stratégique 2014-2016 :

1. Sensibiliser la population aux services offerts par le CERD et à ses politiques.
 - Créer un comité d'amélioration de la qualité.
 - Mettre à jour le matériel promotionnel.
 - Soutenir les efforts de sensibilisation déployés à l'échelle locale et régionale.
 - Communiquer aux médias des anecdotes d'intérêt humain.

2. Améliorer le maintien en poste du personnel.
 - Continuer à chercher et à mettre en œuvre des moyens de garder le personnel en poste.
 - Renforcer les compétences et le savoir-faire du personnel grâce à des possibilités de formation.
3. Enrichir les connaissances des membres du Conseil concernant le secteur des soins de santé.
 - Redonner vie au Comité des relations avec le gouvernement.
 - Enrichir les connaissances du Conseil au moyen de sujets éducatifs.
4. Explorer les possibilités d'établir de nouveaux programmes et de nouveaux partenariats.
 - Explorer la possibilité d'élargir les services destinés aux aînés présentant des affections médicales moins graves.
 - Explorer la possibilité de créer plus de logements abordables.
 - Établir des partenariats pour obtenir des fonds et créer des synergies.

MISES À JOUR SUR LES PROGRAMMES

Tous les programmes et services du CERD fonctionnent au maximum de leur capacité; il y a une liste d'attente pour chaque programme. Les chiffres continuent à nous montrer l'importance que le CERD revêt pour ses clients et la communauté.

Au cours des 10 dernières années, les revenus annuels du CERD sont passés de 2,75 millions de dollars à plus de 5,8 millions de dollars. En 2006, le CERD a servi 126 personnes. En 2014-2015, nous avons fourni des services à 243 clients.

Cette année, le CERD a reçu des fonds supplémentaires à l'appui de l'élargissement des Services d'aide à la vie autonome aux personnes âgées à risque élevé. Il a donc ainsi pu fournir des services à huit autres clients au sein de sa zone de prestation de services, laquelle comprend le centre-ville ainsi que les quartiers West End, Moulin à fleur, Donovan, Gatchell, Copper Cliff et Lively.

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que nous avons reçu l'autorisation d'étendre notre Programme régional de soins de transition post-AVC à tout le Nord-Est. En partenariat avec nos organismes sœurs au sein du réseau des organismes favorisant la vie autonome du Nord (NILA), nous pouvons maintenant offrir ce programme à Sudbury, à Sault Ste. Marie, à Timmins, à North Bay, à Parry Sound et à Timiskaming.

Par ailleurs, le CERD est très fier de son taux de satisfaction de la clientèle. En effet, 99 % de nos clients disent être satisfaits des services du CERD. Celui-ci se fait un devoir de maintenir des résultats extraordinaires. Nous encourageons les clients à nous faire part de leurs commentaires à l'égard de la prestation de services et nous leur donnons toutes sortes d'occasions de le faire. En janvier 2015, le nouveau Comité d'amélioration de la qualité a vu le jour. Il est composé de membres de la direction, d'employés et de clients du CERD. Il offre une autre tribune facilitant le partage de préoccupations et de renseignements. Au cours des trois premiers mois, ce comité a discuté de préoccupations en matière de communication et d'établissement des horaires. Les membres ont réussi à trouver plusieurs moyens d'améliorer la qualité, qu'on a déjà mis en œuvre.

MISES À JOUR SUR LES RESSOURCES HUMAINES

Le CERD est ravi d'annoncer que ses efforts axés sur le recrutement et le maintien en poste des effectifs portent des fruits. En effet, il a connu le taux de roulement du personnel le plus faible depuis bon nombre d'années. Nous sommes heureux de déclarer que nous avons une main-d'œuvre stable et dévouée. Selon les dernières statistiques, le CERD compte 118 employés, comparativement à 70 il y a 10 ans.

L'équipe de direction du CERD est déterminée à s'assurer que l'organisme demeure un employeur de choix. En effet, 98 % des répondants ont indiqué qu'ils sont fiers de travailler au CERD.

La formation est un élément très important de notre stratégie de maintien en poste et de satisfaction. Cette année, nous avons proposé à nos employés de première ligne de la formation sur un large éventail de sujets, soit :

- Le soin du dos
- La prévention des crises et l'intervention en cas de crise
- Les premiers soins
- L'extincteur et la sécurité incendie
- La douce persuasion
- Les troubles cognitifs, le délire et la dépression
- Le maintien des limites professionnelles
- Les commérages
- Le leadership personnel
- S'approprier son emploi : la voie vers un plus grand engagement personnel et le bonheur au travail
- Le mythe du moral : les vrais facteurs de motivation du bonheur au travail
- Le champ d'exercice des préposés aux services de soutien à la personne en matière d'administration des médicaments
- Trouver des solutions aux problèmes liés aux comportements réactifs au domicile de vos clients
- Aider les clients atteints de schizophrénie : des interventions pratiques pour le personnel de première ligne
- Introduction à la maladie mentale à l'intention du personnel affecté aux soins directs : du mythe à la compréhension
- Les rudiments de la documentation
- Quand il faut dire « non » - techniques diplomatiques à l'intention du personnel de première ligne
- Quand le deuil se mêle au travail : faire face au deuil et à la perte
- Les soins de la peau et des plaies
- Le soin des intestins et de la vessie
- L'intégrité de la peau

Nous avons été très heureux de mettre à contribution quelques-uns de nos partenaires communautaires à la formation. Nous espérons dresser un plan de formation annuelle qui sera offerte à un plus grand nombre de préposés aux services de soutien à la personne de notre communauté.

En novembre 2014, nous avons tenu notre souper annuel de reconnaissance du personnel. Cet événement est toujours très amusant. Citons d'ailleurs que le taux de participation fut parmi les meilleurs. Cette année, nous avons fêté les employés suivants :

5 années de service : Melanie Savard, Johanne Ramsay, Kim Sliede

10 années de service : Cory Berube

20 années de service : Monique Legault, Cindy Caya

25 années de service : Diane Loyer, Sondra Corneau

30 années de service : Linda Brideau

Prix de l'employée de l'année : Joanne Lafreniere

La cérémonie annuelle de remise des prix FISH a aussi eu lieu. Ces prix sont décernés en fonction des votes des clients à la lumière des quatre principes de la philosophie FISH : être présent; illuminer la journée des gens autour de nous; jouer et choisir son attitude.

Voici les lauréats de cette année :

Équipe de direction – Paul McDowell

Autres soutiens – Rebecca Bowes

TSI – Keitha Opala

Aide à la vie autonome (première ligne) – Linda Brideau

Être présent – Gaetanne Larocque

Illuminer la journée des gens autour de nous – Anne-Marie Eaton

Choisir son attitude – Ian Burcher

Jouer – Guy Brunet

FESTIVAL 2014 DES PLAISIRS D'ÉTÉ

Le 22 août, le CERD a tenu la première édition annuelle de son Festival des plaisirs d'été, lequel a connu un succès retentissant! Il y avait des activités pour les enfants, y compris un château gonflable, un étang à poissons et des costumes de lutteur sumo. On avait organisé des jeux pour tous, comme des courses avec un œuf, un jeu d'anneaux et un mini-golf. Les Bluez Brothers et Afro Madness Drum Troupe ont fourni le divertissement musical. Des employés des Aliments M&M faisaient cuire des hamburgers et des hot-dogs. Il ne faut surtout pas oublier les autres gâteries comme les cornets de crème glacée, la barbe-à-papa et le maïs soufflé. Tout le monde pouvait se faire faire un tatouage temporaire ou recevoir un ballon en forme d'animal. Figuraient parmi les autres activités amusantes au programme « Frapper

un patron » et « Lancer une tarte dans le visage d'un membre de la direction ». Il y a eu une vente aux enchères par écrit mettant en vedette une foule de prix intéressants. Comme prix de présence, nous avons fait tirer un iPad. Pour clôturer l'événement, la directrice générale du CERD a relevé le défi SLA du seau d'eau glacée. Il nous faut remercier sincèrement un des nôtres, Chris Poitras, de toute son aide pour faire de cet événement une journée couronnée de succès. Tout le monde s'est bien amusé et nous organiserons un autre festival des plaisirs d'été en 2015.

AGRÉMENT

Le CERD a passé les 18 derniers mois à se préparer en vue de l'agrément. L'agrément consiste en une évaluation réalisée par un tiers par rapport à un ensemble de normes de qualité. Tout le monde a participé au processus, du Conseil d'administration aux clients, en passant par l'équipe de direction et les employés. La visite d'agrément aura lieu à la fin de juin 2015. Nous sommes prêts à « foncer vers la plus haute distinction »!

HISTOIRES DE RÉUSSITE

Formation interne

Le CERD est très fier de ses formateurs internes, soit Ian Burcher, Geoff MacQueen, Gaétanne Larocque et Sue Trapasso, qui ont élaboré trois éléments de formation au cours des quelques dernières années. Le premier module porte sur les limites professionnelles. Il a été suivi par un module sur les commérages au travail, puis par un autre sur le leadership personnel. Les trois séances ont été créées pour nos employés de première ligne. Les modules sur les limites professionnelles et les commérages au travail sont offerts deux fois par année aux employés de première ligne, et ce, depuis environ trois ans. Nos employés ont reçu la formation sur le leadership personnel pour la première fois au début de l'année.

L'an dernier, le CERD a pu offrir la formation à ses partenaires. En effet, Ian et Geoff ont commencé à offrir la formation sur les limites professionnelles aux apprenants en services de soutien à la personne à l'école d'apprentissage des adultes St. Albert. La séance a remporté un franc succès! Certains de nos partenaires au sein du NILA ont aussi reçu la formation. Ensuite, Ian et Geoff se sont rendus à Parry Sound, à North Bay et à Timmins, où ils ont animé des séances de formation sur les limites professionnelles et les commérages au travail à l'intention des employés de première ligne de nos organismes sœurs. La rétroaction a été des plus positives; on redemande d'autres séances pour le prochain exercice.

Nous espérons transmettre le message à d'autres partenaires communautaires et offrir cette formation clé à d'autres organismes dans les années à venir!

Programme régional de soins de transition post-AVC

Le CERD a élargi à tout le Nord-Est son Programme régional de soins de transition post-AVC, lequel s'avère une véritable réussite. Ce programme comporte trois éléments : un intervenant-pivot local qui aide les gens à se mettre en rapport avec les services communautaires dont ils ont besoin; divers

programmes axés sur le rétablissement après un AVC, comme des programmes individualisés d'exercices, l'aquaforme, les programmes FAME (mise en forme et mobilité) et TIME (mouvement et exercices), le programme de soutien « La vie après un AVC », un groupe de soutien pour les personnes touchées par un AVC et des programmes d'apprentissage cognitif ainsi qu'un logement de transition qui accueille les personnes qui ont subi un AVC et qui font le passage de l'hôpital à la communauté. Quelque 350 personnes ont profité de ce programme. En 2014, le CERD a étendu ce programme à Sault Ste. Marie, où il est offert en partenariat avec la Marche des dix sous et à North Bay, avec la PHARA. Au début de 2015, trois autres régions se sont ajoutées, soit Timiskaming, grâce à une collaboration avec Soutien à domicile Timiskaming; Timmins, dans le cadre d'un partenariat avec la Marche des dix sous, et Parry Sound, en partenariat avec The Friends. Chaque emplacement est doté d'un intervenant-pivot local et offre ses propres programmes. Le CERD est responsable de la coordination régionale afin de s'assurer que toutes les régions offrent les mêmes services et respectent les mêmes lignes directrices en matière de pratiques exemplaires. Unique en son genre, ce programme du CERD se fait de plus en plus reconnaître à l'échelle provinciale et les victimes d'un AVC de tout le Nord-Est en profitent. Une fois que tous les emplacements fonctionneront à plein rendement, nous nous attendons à être en mesure d'aider environ 550 personnes chaque année. Nous tenons à exprimer notre gratitude à la coordonnatrice régionale, Rebecca Bowes, qui a largement contribué à l'élaboration et à la mise en œuvre de ce merveilleux programme!

CONCLUSION

Bien que nous pensions qu'il était impossible de prendre plus d'ampleur, nous l'avons fait de nouveau! « CERD », « croissance » et « qualité » sont trois mots qui s'allient tout naturellement.

Tournés vers l'avenir, nous sommes engagés envers la réalisation de nos initiatives d'amélioration de la qualité, l'élargissement de nos services là où on en a besoin, l'établissement de partenariats solides et le soutien des priorités du ministère de la Santé et du RLISS du Nord-Est.

La clé de notre réussite est simple : c'est la solide communauté du CERD composée des clients, des employés, des partenaires, des organismes de financement ainsi que des membres du Conseil d'administration et de l'équipe de direction. Nous avons tous la même vision de personnes vivant de façon autonome chez elles, grâce à des soutiens communautaires.

Je vous remercie tous de votre soutien continu et je me réjouis à la perspective d'une autre année extraordinaire!

The image shows a handwritten signature in black ink that reads "Marie Leon". The signature is written in a cursive, flowing style.

Conseil d'administration 2014-2015

David Stamp – président
Todd Robson – 1^{er} vice-président
Linda Whiteside – 2^e vice-présidente
Allan Lamothe – trésorier
Heiko Leers – administrateur
Nicole Sykes – administratrice
Jeff Sampson – administrateur
Andrée Lacroix – administratrice
D^{re} Shelley Watson – administratrice
Conway Fraser – administrateur
Andrew Olivier – administrateur
Joe Bradbury – administrateur

Équipe de direction 2014-2015

Marie Leon – directrice générale
Lise Comtois – responsable des Services à la clientèle
Diane Loyer – superviseure des Services à la clientèle
Carmen Sampson – superviseure des Services à la clientèle
Cory Berube – superviseur des Services à la clientèle
Paul McDowell – superviseur des Services à la clientèle
Kim Sliede – superviseure des Services administratifs
Aaron St.Pierre – superviseur des horaires
Johanne Ramsay – adjointe administrative

Organismes de financement

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

Adhésions

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

Donateurs

Carmen Carr

Dan McInnis

Karen Noob

Patricia Douglas

Manon Marion

OvertheAtlantic

Josée Brunet-McFadden

Joseph Natale

Bassis & Carter

DiBrina Sure Benefits Consulting

Haxxess

Nero Painting & Renovating

Myles Property Management

Northern Communications

Quiznos

Integrity Management Consulting Group

Lucy Lambert

Taisto Koskela

Andy et Joanne Bourre

Roy et Margaret Borley

Olga Zembrzycki

David Boyce et Colleen Gordon

Ian et Stacie Reinhardt

Sources de recettes du CERD 2014-2015

Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est	5,323,028 \$
Ministère de la Santé - immeuble d'habitation	228,975 \$
Frais administratifs	150,368 \$
Financement non renouvelable	90,000 \$
Conseil d'administration et dons	8,135 \$

Répartition du financement du Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est	
Services d'aide à la vie autonome	3,199,750 \$
Formation à la vie autonome/Services d'auxiliaires	1,339,270 \$
Programme régional de transition post-AVC	784,008 \$

Clients desservis	2013-2014	2014-2015
Formation à la vie autonome/Services d'auxiliaires	126	149
Services d'aide à la vie autonome	80	96

Heures de service (en milliers)	2013-2014	2014-2015
Formation à la vie autonome/Services d'auxiliaires	28,8	27,5
Services d'aide à la vie autonome	68,5	82,5

Programme de transition post-AVC	2013-2014	2014-2015
Visites de clients – intervenant-pivot	1531	1527
TSI – heures de service	976	2115

CERD - CENTRE ET RÉSEAU D'INDÉPENDANCE

Bilan des opérations

Exercice se terminant le 31 mars 2015, avec données comparatives de 2014.

Résultats d'exploitation	2015	2014
Recettes	5,838,779 \$	4,863,702 \$
Dépense	5,887,921 \$	4,872,096 \$
Excédent (déficit) des recettes sur les dépenses avant les éléments ci-dessous	-49,142 \$	-8,394 \$
Ajustement de financement de l'exercice précédent	- \$	-2,140 \$
Excédent (déficit) des recettes sur les dépenses	-49,142 \$	-6,254 \$

Bilan

Exercice se terminant le 31 mars 2015, avec données comparatives de 2014.

	2015	2014
Actifs		
Actifs à court terme	453,170 \$	581,323 \$
Immobilisations	1,247,239 \$	1,373,560 \$
Actifs restreints	381,154 \$	414,818 \$
	2,081,563 \$	2,369,701 \$
Passifs et soldes de fonds		
Passifs à court terme	604,946 \$	452,073 \$
Contributions d'amortissement différé	473,439 \$	387,425 \$
Emprunt hypothécaire	- \$	477,880 \$
Soldes de fonds	1,003,181 \$	1,052,323 \$
	2,081,563 \$	2,369,701 \$