



# RAPPORT ANNUEL

2018-2019



---

367, rue Sutherland Way, C. P. 428, Haileybury (Ontario) P0J 1K0  
30, rue Second, Kirkland Lake (Ontario) P2N 1R1  
Numéro de don de charité : 14043 5892RR0001  
[www.homesupportservices.ca](http://www.homesupportservices.ca)



## MISSION ET VALEURS

### VISION

Vivre à la maison – votre choix, notre but

Permettre aux personnes de demeurer dans le milieu familial qui leur convient en leur offrant des services qui sont accessibles, novateurs et axés sur la qualité.

### OBJECTIF

Offrir des services pour appuyer le bien-être des personnes âgées et des adultes ayant une incapacité physique dans le district de Timiskaming leur permettant ainsi de demeurer dans leur maison, conformément :

- à l'entente de responsabilité avec le RLISS du NE
- aux autres bailleurs de fonds et programmes

Supported by: / Financé par :



Le générique masculin est utilisé dans ce document uniquement dans le but d'en alléger la forme et d'en faciliter la lecture.

## **VALEURS : PRINCIPES DIRECTEURS**

### **La dignité et la compassion**

SDT croit que toutes les personnes méritent d'être traitées avec compassion et dignité tout en respectant leur individualité et leur diversité culturelle.

### **L'autonomisation**

SDT croit que ses clients et leurs aidants naturels ont le droit de prendre leurs propres décisions et de gérer leurs soins.

### **Le professionnalisme et les normes déontologiques élevées**

SDT fera preuve du plus haut niveau de professionnalisme fondé sur les normes de déontologie des soins qui renforce la confiance du public dans l'organisme dans son ensemble.

### **L'innovation grâce à la collaboration et le travail d'équipe**

SDT est engagé à appuyer les innovations en cours fondées sur le travail d'équipe du SDT et la collaboration avec ses intervenants.

### **La responsabilité et la reddition de comptes**

SDT est engagé à faire preuve de responsabilité et à rendre des comptes pour le maintien du plus haut niveau de prestation de soins. SDT démontrera une responsabilité financière dans la gestion de ses opérations.

### **L'ouverture et la transparence**

SDT continuera à maintenir des processus transparents et une communication ouverte.

## **MESSAGE de la DIRECTRICE GÉNÉRALE**

*Rapport du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019*



L'engagement inébranlable pour la prestation optimale et continue des services en 2018-2019 a positionné Soutien à domicile de Timiskaming comme un leader important des soins à domicile et en milieu communautaire dans le district de Timiskaming. L'approche holistique de la prestation des programmes de l'organisme ainsi que l'investissement dans l'amélioration novatrice et l'expansion des programmes pour appuyer les personnes âgées et les adultes ayant une incapacité physique dans le district de Timiskaming ont généré des résultats positifs en 2018-2019 pour Soutien à domicile de Timiskaming. Au cours de la dernière année, nous avons maintenu une vision à long terme des modèles de prestation de services à Soutien à domicile de Timiskaming. Je suis fière de ce que les employés, les partenaires, l'équipe de direction et les membres du conseil d'administration ont accompli au cours de la dernière année, et je me réjouis à la perspective d'une autre année de croissance et d'expansion comme l'élan de 2018-2019 qui continue à garder son rythme en 2019-2020.

En 2018-2019, nous avons continué à accélérer notre investissement dans les pratiques éprouvées et axées sur la qualité afin d'offrir les meilleurs soutiens et services possible à notre clientèle. Le solide rendement financier de Soutien à domicile de Timiskaming en 2018-2019 est le résultat de cet engagement et de notre capacité de répondre aux demandes de notre clientèle. De nouveaux programmes ont vu le jour grâce à cette innovation qui a continué tout au long de 2018-2019 faisant place à d'excitantes nouvelles façons de satisfaire aux besoins des personnes âgées et aux adultes ayant une incapacité physique dans le district de Timiskaming. Mon centre à distance, par exemple, a été mis en œuvre en novembre 2018 et a connu un énorme succès. Ceci démontre notre capacité de promouvoir les meilleurs services possible à travers tous les programmes de SDT afin d'offrir des services holistiques à nos clients.

En plus des lancements réussis de nos nouveaux programmes, nous avons continué à élargir la portée de nos programmes et à cibler la prestation de nouveaux services potentiels. Je suis particulièrement heureuse du progrès avec les programmes des services de transport, la Popote roulante et le programme de jour pour adultes, pour n'en nommer que quelques-uns. Nous avons fièrement dépassé nos attentes espérées et les normes prévues en 2018-2019. Comme par le passé, nous continuerons à renforcer les ressources, les méthodes et les outils pour soutenir les capacités d'élargir la portée de nos programmes. Nous avons affecté du personnel qui a le vent en poupe pour offrir les meilleurs services qui soient en plus de renforcer l'obligation de diligence et l'intégration des outils de planification. Nous continuerons à mesurer notre progrès et à mettre en œuvre des possibilités d'amélioration afin d'offrir ce qu'il y a de mieux en matière de soins et de soutiens pour les clients.

Je suis optimiste quant aux possibilités à court terme et à long terme de Soutien à domicile de Timiskaming au fur et à mesure que le modèle de soins de santé en Ontario continue à changer et à s'améliorer. Ma confiance dans les capacités et les réalisations des employés, des partenaires, de l'équipe de direction et des membres du conseil d'administration de SDT nourrit cet optimisme. J'aimerais remercier personnellement les parties prenantes de Soutien à domicile de Timiskaming qui partagent cette confiance et maintiennent leur confiance en nous. Nous réaffirmons notre engagement à élaborer des modes de prestation de services de qualité supérieure, à s'engager dans le nouveau programme en matière de soins de santé, à accroître et soutenir notre clientèle et à assurer une excellence opérationnelle.

Merci,

A handwritten signature in cursive script, reading "Caroline Morin".

Caroline Morin  
Directrice générale

## **MESSAGE du PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

*Rapport du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019*

Je pense que la meilleure façon de résumer l'année 2018-2019 est de citer Charles Dickens : « **C'était le meilleur et le pire de tous les temps** [...] ». »



Cette année, qui représentait mon deuxième mandat à titre de président du conseil d'administration de Soutien à domicile de Timiskaming (SDT), était remplie de plusieurs succès et surprises.

En 2008, nous avons fièrement célébré 25 ans d'existence dans le district de Timiskaming : SDT a été constitué le 19 août 1993 par un groupe de visionnaires. Nous avons tenu des célébrations dans nos bureaux à Haileybury et Kirkland Lake le 25 octobre 2018. Nous étions ravis d'accueillir deux de nos membres fondateurs à l'événement de Haileybury ainsi que quelques représentants des gouvernements locaux et des partenaires d'autres secteurs de la santé.

À mon avis, le thème prépondérant pour 2018-2019 est le **CHANGEMENT**. Quelqu'un m'a déjà dit que le changement est constant et maintenant, je le crois. Nous avons eu plusieurs changements à la composition de notre conseil d'administration au cours de la dernière année, et j'aimerais en profiter pour remercier Jan Edwards, Bonny Koistinen et Ellen Ibey pour leur dévouement et leur travail acharné pendant la durée de leur mandat au conseil d'administration de SDT.

Les membres du conseil d'administration continuent à prendre des mesures importantes dans le cadre de leurs rôles au sein du conseil en ce qui a trait à la gouvernance et à l'organisation plus accrue de nos comités, au recrutement de membres et au processus d'orientation pour les membres actuels du conseil et les nouveaux membres potentiels en 2019-2020.

Par définition, les fins de gouvernance générale du conseil d'administration sont de guider l'organisme à atteindre ses objectifs. Notre but est d'avoir un conseil d'administration très fonctionnel, avec une connaissance précise de son propre rôle et de solides processus et structures de gouvernance.

Notre organisme a participé à un examen opérationnel en 2018 qui a été commandé par le Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est (RLISSNE) et l'examen a été mené par KPMG. L'examen contenait des recommandations et elles sont actuellement examinées davantage par l'équipe de direction à SDT. L'objectif est de positionner stratégiquement SDT pour jouer un rôle important auprès de l'initiative locale de

partenaires de l'équipe Santé Ontario en façonnant les changements continus en soins de santé.

Notre directrice générale, Caroline Morin, mène un plan d'amélioration de la performance opérationnelle qui outillera et organisera SDT de manière à répondre le mieux possible aux besoins de notre clientèle estimée dans le district de Timiskaming. Les exercices d'amélioration du rendement sont conçus pour positionner stratégiquement SDT dans les secteurs des finances, des opérations, des ressources et de la collecte de fonds pour mettre l'accent sur les soins axés sur le client.

Comme toujours, j'aimerais également reconnaître et remercier tous nos employés et nos bénévoles qui par leur dévouement et leur travail ardu continuent à mettre quotidiennement des sourires aux lèvres de nos clients.

Enfin, malgré la réorganisation et tous les changements qui sont envisagés et qui seront mis en œuvre en 2019-2020, nous devons tenir le cap sur notre objectif : « offrir des services pour appuyer le bien-être des personnes âgées et des adultes ayant une incapacité physique dans le district de Timiskaming leur permettant ainsi de demeurer dans leur maison. »

Merci,



Wayne Stratton  
Président du conseil d'administration

## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2018-2019

	<p><b>Wayne Stratton - Président</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membre du conseil d'administration de SDT depuis avril 2016</li> <li>- Élu vice-président en septembre 2016 et président en février 2017</li> <li>- Propriétaire exploitant de Boreal Human Resources Consulting</li> <li>- Travaillé à Postes Canada de 1979 à 2007 à occuper divers postes, finissant sa carrière en tant que directeur national des ressources humaines pour le groupe des ventes et services à Toronto</li> <li>- Travaillé quelques années comme agent immobilier dans la région du Temiskaming</li> <li>- Embauché par les hôpitaux d'Englehart, Temiskaming et Kirkland Lake comme généraliste en ressources humaines</li> </ul>
	<p><b>Bonny Koistinen - Vice-présidente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membre du conseil d'administration de SDT de septembre 2016 à mai 2019</li> <li>- Éluë vice-présidente en juin 2017</li> <li>- Employée de l'Hôpital Temiskaming depuis 1971 dans divers postes y compris les RH, le recrutement des médecins, l'unité de santé des employés, le service de radiologie, le service des achats, l'adjointe à la direction générale</li> <li>- Siège à plusieurs comités</li> <li>- Bénévole active dans la communauté</li> </ul>
	<p><b>Liz Robitaille - Trésorière</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membre du conseil d'administration de SDT depuis septembre 2016</li> <li>- Éluë comme trésorière en juin 2017</li> <li>- Retraitée de l'ONR en 2011 après 29 ans de service dans divers rôles</li> <li>- Embauchée par la bibliothèque publique d'Englehart de 2012 à 2015</li> <li>- Bénévole active dans la communauté</li> </ul>
	<p><b>Ellen Ibey - Membre du conseil d'administration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membre du conseil d'administration de SDT de septembre 2016 à juin 2019</li> <li>- Directrice générale de l'équipe de santé familiale de Temagami depuis 2010</li> <li>- Embauchée par l'Hôpital Temiskaming de 2004 à 2010 dans divers postes y compris DPI/gestionnaire des dossiers</li> </ul>



	<p>médicaux/inscription-admission, directrice de la protection des renseignements personnels, coordonnatrice des relations publiques, administratrice DocRoster, gestionnaire du projet SITA, coordonnatrice de la télémédecine avec l'OTN, aussi employée par les Services de santé du Timiskaming, CASC, Temiskaming Medical Arts Centre et Temiskaming Printing entre 1986 et 2004</p>
	<p><b>Jan Edwards - Membre du conseil d'administration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membre du conseil d'administration de SDT de septembre 2016 à mars 2019</li> <li>- Gestionnaire immobilière de la propriété de la RCL Zone K-1 &amp; Area Veterans Home Corporation depuis 2014</li> <li>- Copropriétaire de Petals Flowers Inc. de 2009 à 2012</li> <li>- Administratrice à Northdale Manor de 1999 à 2006 et de 2009 à 2010</li> <li>- Adjointe administrative du Conseil 4-H de l'Ontario de 1995 à 1999</li> <li>- Aide-enseignante de 1993 à 1995 et 1986 à 1989</li> <li>- Secrétaire et trésorière municipale et administratrice de l'aide sociale au village de Thornloe de 1981 à 1986</li> </ul>
	<p><b>Sylvain Guilbeault - Membre du conseil d'administration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membre du conseil d'administration de SDT depuis mai 2017</li> <li>- Directeur général du Centre pour enfants Timiskaming Child Care à Haileybury depuis 2001</li> <li>- Emplois antérieurs : travailleur auprès des jeunes en établissement, travailleur auprès des adolescents, assistant au directeur de funérailles et agent de sécurité</li> <li>- Bénévole actif dans la communauté</li> </ul>
	<p><b>René Boudreault - Membre du conseil d'administration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membre du conseil d'administration de SDT depuis octobre 2017</li> <li>- Travailleur autonome dans le secteur de l'assurance et de l'investissement depuis 1999 et reconnu comme planificateur financier agréé depuis 2003. Depuis, il a obtenu les reconnaissances de spécialiste agréé en assurance maladie, consultant auprès des personnes âgées et planificateur financier principal</li> <li>- Affilié à la firme St-Cyr et Associés depuis 2004</li> <li>- Bénévole actif dans la communauté</li> </ul>

Timiskaming Home Support/Soutien à domicile a apporté certains changements à la composition de son conseil d'administration en 2018-2019.

Timiskaming Home Support/Soutien à domicile aimerait remercier les personnes suivantes pour leur temps, leurs connaissances et leur expertise en tant que membre du conseil d'administration :

Jan Edwards  
Bonny Koistinen  
Ellen Ibey

## Rapport des services de soutien communautaire

Ce fut une année très excitante pour nous! Non seulement notre équipe dévouée a offert des services à un plus grand nombre qu'auparavant de personnes âgées et d'adultes ayant une incapacité physique en 2018-2019, mais nous avons aussi connu un essor dans les domaines suivants :

Nous avons été choisis comme organisme responsable du nouveau programme Mon centre à distance : une première dans le district de Timiskaming. Ce programme a été lancé en partenariat avec les Services de santé du Timiskaming en novembre 2018 et nous avons commencé à offrir des services à nos premiers clients le 4 février 2019. Mon centre à distance est un programme qui cible les adultes et les personnes âgées qui pour des raisons de santé, de finance, de température ou pour toute autre raison, n'ont pas accès à un niveau de socialisation qu'ils le souhaitent. Par



l'entremise d'appels téléphoniques permettant à plusieurs personnes de se brancher depuis un système adapté de conférences téléphoniques, Mon centre à distance offre gratuitement la possibilité aux participants d'interagir avec les présentateurs dans le cadre d'ateliers en santé et bien-être, de séances éducatives et d'activités stimulantes pour le cerveau. Les participants écoutent et discutent de musique et de divertissement, participent aux conversations de nature générale, forgent de nouvelles et véritables amitiés, et tout ceci du confort de leur foyer! Le tout fonctionne de la même façon que suivre un cours ou assister à une conférence dans un centre pour personnes âgées, sauf que c'est animé par téléphone. La participation est encouragée, d'ailleurs certains participants finissent par animer leur propre atelier en partageant leur passion ou leurs histoires avec le groupe. Il n'y a pas de technologie spécifique requise pour participer : toutes les sortes de téléphones peuvent se brancher au système. Le modérateur est capable d'ajuster le volume des personnes qui parlent et de celles qui écoutent pour chaque appel afin d'accommoder presque tous les participants. Le modérateur est également capable de voir lorsqu'une personne parle. Des réunions de planification ont lieu une fois par trimestre pendant lesquelles les participants orientent le modérateur en lui partageant leurs opinions quant à la programmation antérieure et actuelle et en suggérant des idées potentielles pour la programmation à venir. Les participants peuvent joindre le programme à n'importe quel moment en communiquant avec le bureau de SDT. Pour participer aux ateliers, les participants doivent s'inscrire au préalable afin d'obtenir un numéro d'accès et de maintenir la confidentialité. Pour les personnes incapables de suivre la procédure d'appel téléphonique, le modérateur est capable d'appeler le participant et de

l'ajouter à distance. Mon centre à distance est offert en anglais et en français avec un choix de deux ateliers par jour, quatre jours par semaine.



Nous avons organisé, avec beaucoup de succès, notre deuxième collecte de fonds annuelle pour la Popote roulante : nous avons recueilli 10 000 \$ avec notre campagne de ventes de tourtières de Noël.

Nous offrons un éventail de programmes et services pour les personnes âgées et les adultes ayant une incapacité physique qui habitent le district de Timiskaming. Cette année, nous avons aidé plus de 1 500 personnes âgées et adultes ayant une incapacité physique par l'intermédiaire d'un programme ou d'une combinaison des programmes suivants :

*Popote roulante*

*Diners' Club*

*Services de transport*

*Programme de jour pour adultes*

*P.I.E.D*

*Services d'aide familiale*

*Services d'aide à la vie autonome*

*Interventions d'urgence*

*Visites sociales*

*Services d'auxiliaires à domicile*

*Logements supervisés*

*Programme de soins de transition post-AVC – en partenariat avec CERD*

*Priorité avec assistance pour la transition à la maison (P.A.T.H.) – en partenariat avec la Croix-Rouge*

*Mon centre à distance – en partenariat avec les Services de santé du Timiskaming*

L'année 2018-2019 a été un temps de consolidation et de croissance pour nos programmes clés. Dorothy Malinowski, chef

d'équipe pour le programme de la Popote roulante, avec une équipe dévouée d'employés et de bénévoles continue à fournir des repas chauds, nutritifs et équilibrés à nos personnes âgées et adultes ayant une incapacité physique. Tous les repas sont préparés dans la cuisine de la Popote roulante à Soutien à domicile de Timiskaming. Un sincère remerciement à la ville de

Timiskaming Shores qui nous a accordé les droits exclusifs d'utiliser la salle "Lion's Den" au centre communautaire de Haileybury et qui nous a permis de réaliser ce



programme. Notre partenariat avec l'Hôpital de Kirkland Lake fait en sorte que Soutien à domicile de Timiskaming continue à augmenter le nombre de personnes âgées et d'adultes ayant une incapacité physique dans la région nord du district qui reçoivent trois (3) repas chauds par semaine. Nous avons servi 20 000 repas cette année, ce qui représente **une hausse de 44 %** comparativement à l'an passé.



En 2018-2019, les conducteurs du programme de services de transport ont fait **12 411 déplacements** avec les personnes âgées et les adultes ayant une incapacité physique dans le district. Ceci représente **une hausse de 20 %** par rapport à l'année passée. Plusieurs clients se font ramasser par le même conducteur pendant leurs déplacements, et nous sommes ravis de voir l'établissement de liens sociaux entre eux. Ceci se manifeste rarement avec le transport en commun ou les services de taxi. Nos conducteurs, qui ont parcouru **131 265 km (une augmentation de 59 % comparativement à l'année précédente)** ont dit que ce programme leur procure une grande satisfaction. Crystal Paige, la chef d'équipe des services de transport, continue d'apporter beaucoup d'enthousiasme et de résilience au programme ce qui se traduit par une hausse de kilomètres parcourus.

Jennifer Scalise, chef d'équipe du programme de jour pour adultes, continue à promouvoir le programme de jour pour adultes au Timiskaming et, selon les commentaires des clients, à améliorer le programme.



Le programme a augmenté sa liste de clients de **46 %** au cours de la dernière année. Nous avons amélioré notre programmation et ajouté une variété d'activités pour inclure plus de sorties aux événements locaux et aux activités de divertissement. Les clients sont très reconnaissants.

## Rapport des services de bénévoles

Au cours de la dernière année, nos bénévoles ont fait un énorme don de leurs temps, énergie et gentillesse aux personnes âgées et aux adultes ayant une incapacité physique par l'entremise des programmes et services, comme, entre autres, la Popote roulante, les services de transport, les appels de soutien et le soutien administratif. Nos programmes ne connaîtraient pas de succès sans l'engagement et le dévouement de notre merveilleuse équipe de bénévoles.

### Cette année :

**150 bénévoles actifs**

**12 nouveaux bénévoles**

Le programme de service de repas à domicile, Popote roulante, est un bel exemple de leurs efforts. Ce programme a fait des pas de géant cette année grâce à l'équipe de bénévoles : nous sommes en mesure de satisfaire avec succès à cette demande grandissante. Par exemple, l'an passé, nos bénévoles ont livré **20 000 repas** et ont consacré plus de **2 000 heures de service**. En plus d'offrir une livraison de repas chauds et nutritifs à nos clients, nos bénévoles font une courte visite de courtoisie et une vérification de sécurité chez les clients.

### Occasions de bénévolat :

Le recrutement de bénévoles se poursuit pour nos programmes de la Popote roulante et des services de transport (pour n'en nommer que quelques-uns). Prière de communiquer avec notre **gestionnaire de bénévoles** pour en savoir plus sur toutes nos occasions de bénévolat.

Enfin, nous souhaitons remercier notre équipe dévouée de bénévoles, de donateurs, de bailleurs de fonds et de membres du personnel pour leur temps, leurs efforts et leurs ressources à l'appui de nos programmes qui sont offerts aux personnes âgées et aux adultes ayant une incapacité physique.

# ***MERCI!***

## **Principaux donateurs – Conférence 2019 de NILA**

### **(Northern Integrated Living Agencies)**

Hélène Jennings  
Ville de Temiskaming Shores  
Food Basics  
Temiskaming Printing  
A&B Digital Printing  
Findlay's Drug Store  
Smallman's Pharmacy  
Walmart  
Tim Hortons  
Flannigan's Food Service  
McKnight's Men's Wear  
Rock Paper Scissors  
Moe's Unisex Hairstyling  
Miranda Lacroix-Belanger, consultante indépendante Scentsy

### **Partenaires communautaires**

Ville de Temiskaming Shores  
Ville de Kirkland Lake  
CERD (Centre de réseau d'indépendance)  
Croix-Rouge  
Services de santé du Timiskaming  
Hôpital Temiskaming  
Hôpital de Kirkland et du district  
Hôpital d'Englehart et du district  
Chambre de commerce de Temiskaming Shores et ses environs  
Chambre de commerce de Kirkland Lake  
Centre gériatrique spécialisé de Nord-Est  
Société Alzheimer Timmins-Porcupine et Temiskaming (région desservie)  
Northern College  
Collège Boréal

### **Bailleurs de fonds**

RLISS du Nord-Est  
Centre d'innovation canadien sur la santé du cerveau et le vieillissement (financement Spark)