



RAPPORT ANNUEL

2020-2021



367, 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



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:



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^{er} avril 2020 au 31 mars 2021



Il va sans dire que la pandémie de la COVID-19 a radicalement modifié de nombreuses facettes de notre vie. Les masques, les environnements de travail perturbés et réorganisés, le besoin collectif continu de surveiller et de se protéger contre la transmission du virus en témoignent. Mais il y a une chose très importante que le virus n'a pas touché, et j'ose dire qu'il ne peut pas toucher, c'est la volonté du personnel de SDT et de ses bénévoles de se rassembler et de faire ce qu'il y a de mieux et de bien pour assurer la santé et la sécurité de nos collectivités. Nous avons vu beaucoup de choses au cours des derniers mois et, peu importe ce qu'il nous reste à voir dans les mois à venir, nous avons été et sommes dans le même bateau. Et ça se voit. Ce fait continue de me donner l'espoir que nous atteindrons l'extrémité de la pandémie plus résilients que jamais.

Nous ne pouvons cependant pas nous attendre à revenir à la « normale ». Cette pandémie en est une pour les livres d'histoire, en ce sens que ses répercussions seront durables et ressenties pendant des années. Elle nous a changé, pas complètement, mais d'une façon à la fois grande et petite qui ne peut pas être tout simplement ignorée.

Autrement dit, nous ne pouvons pas revenir en arrière. Nous devons nous préparer à une nouvelle réalité après la pandémie.

Comment?

Premièrement, notre sécurité à tous est primordiale. Nous ne pouvons apporter des contributions positives et vivre notre raison d'être et nos valeurs que si nous restons en bonne santé et évitons de propager le virus. Deuxièmement, la continuité du service est essentielle. Nous continuons de concentrer nos efforts sur la sécurité des ressources humaines, des fournitures, de l'équipement et de la logistique à chaque étape du processus. Troisièmement, lorsque nous le pouvons, nous continuons d'aider les intervenants communautaires qui nous entourent.

Cette mentalité s'applique à nous tous. En raison de notre culture unique, SDT est souvent perçu comme une famille forte. C'est dans les circonstances difficiles comme celles-ci qu'il est important de vivre selon les valeurs familiales. Des restrictions de voyage sans précédent ont créé des situations personnelles et familiales difficiles pour bon nombre de nos clients. Les soins personnels et l'aide personnalisée peuvent faire une grande différence pour nos clients et leurs familles – ces gestes feront aussi de nous une équipe plus forte et encore plus unie. Nous continuons de vivre et de respirer l'esprit d'équipe à SDT.

Bien que la menace du virus soit de nature mondiale, la situation est différente dans chaque pays (et encore plus dans chaque région) et elle évolue rapidement. Nous continuons de suivre les directives des autorités de santé publique et de leurs comités de la COVID-19.

Je suis fière et inspirée par la façon dont SDT a relevé ce défi - avec souplesse, résilience, courage et un cœur bienveillant. Merci au personnel et aux bénévoles pour leur énorme contribution. Travaillons ensemble – dans tous les secteurs des activités de l’organisme – pour continuer de faire avancer l’organisme. Reconnaissons en cette situation nos plus belles heures.

Permettez-moi d’ajouter une note personnelle. Comme tous les autres employés de SDT, je travaille fort pour faire face à cette crise. Nous – et moi – serons avec vous à chaque étape. Comme la plupart d’entre vous, j’ai aussi une famille dont je dois m’inquiéter. Je suis une employée de SDT, mais aussi une mère, une épouse et une fille. Dans des moments comme celui-ci, la liste des préoccupations peut être longue pour nous tous, il n’y a pas d’exception. Mais je suis également convaincu que nous y arriverons si nous ne perdons pas confiance en nous-mêmes et notre énergie. C’est littéralement entre nos mains.

Je vous prie d’agréer l’expression de mes sincères salutations.



Caroline Morin
Directrice générale

MESSAGE du PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Rapport du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021



C'est un euphémisme de dire que 2020-2021 a été une année difficile. La pandémie de la COVID-19 nous a tous touchés de façon importante et modeste, mais la démonstration de résilience et de réactivité dont nos collectivités ont fait preuve cette année a été vraiment inspirante. Je quitte 2020-2021 en admiration pour la force, la détermination et la gentillesse dont chacun de vous a fait preuve.

Dans les jours qui ont suivi la déclaration officielle de l'Organisation mondiale de la Santé selon laquelle la COVID-19 est devenue une pandémie mondiale, Soutien à domicile de Timiskaming a ajusté les modèles de prestation des programmes et réaffecté le personnel en conséquence pour répondre aux besoins urgents et émergents des résidents les plus vulnérables de notre district. L'expérience acquise avec cette déclaration a bien préparé SDT aux menaces futures et continues qui pèsent sur nos collectivités en raison de la COVID-19. La distribution des aliments a augmenté par rapport aux années précédentes avec le soutien supplémentaire lié à la COVID-19 de l'AOSC.

Depuis plus de 25 ans, Soutien à domicile de Timiskaming offre des services aux résidents du district de Timiskaming. Nous demeurons conscients que chaque dollar que nous recevons représente un investissement visant à renforcer la vision et la mission de SDT. En nous concentrant sur les besoins actuels et futurs de la collectivité, nous développerons davantage nos programmes pour améliorer les modèles de prestation de services.

Bien que les besoins et le potentiel incroyable des résidents de notre district n'aient jamais été aussi grands, nous voyons chaque jour l'impact du personnel et de la générosité des bénévoles. Les changements durables et marquants que nous voulons voir prendront du temps. C'est pourquoi SDT planifie à long terme. Nous pouvons le faire grâce à la confiance et à la prévoyance incroyables de notre personnel et de nos bénévoles qui ont pris des engagements permanents envers SDT. Leur héritage continuera de changer l'avenir des générations à venir.

À tous nos bailleurs de fonds, partenaires, intervenants et autres qui nous ont permis de partager leur générosité, et au nom de notre conseil d'administration dévoué et talentueux, j'offre ma sincère gratitude. Merci de nous inspirer et de vous joindre à nous pour répondre à tous besoins d'urgence futurs de la collectivité.

Merci,

Sylvain Guilbeault

Sylvain Guilbeault
Président du conseil d'administration

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2020-2021

	<p>Sylvain Guilbeault - Président du conseil d'administration</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membre du conseil d'administration de SDT depuis mai 2017 - Directeur général du Centre pour enfants Timiskaming Child Care à Haileybury depuis 2001 - Emplois antérieurs : travailleur auprès des jeunes en établissement, travailleur auprès des adolescents, assistant au directeur de funérailles et agent de sécurité - Bénévole actif dans la communauté
	<p>Lorraine Brazeau – Vice-présidente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membre du conseil d'administration de SDT depuis juin 2020 - Ancienne gestionnaire immobilière de l'organisme de logement sans but lucratif de New Liskeard et de <i>Skyline Living Real Estate</i> - Expérience de travail au sein d'un conseil d'administration - Connaissance des programmes et des politiques du conseil - Budget d'immobilisations et de fonctionnement - Fournir de l'aide aux aînés - Compétences en gestion, exigences en matière de construction de logements, commerciaux et résidentiels, pour personnes âgées
	<p>René Boudreault - Trésorier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membre du conseil d'administration de SDT depuis octobre 2017 - 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 - Affilié à la firme St-Cyr et Associés depuis 2004 - Bénévole actif dans la communauté
	<p>Robbie Donaldson – Membre du conseil d'administration</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membre du conseil d'administration de SDT depuis juin 2020 - Coordonnateur des soins communautaires et spirituels à l'Armée du Salut à Kirkland Lake, ON et Timmins, ON (depuis 2019) - Coordonnateur des ministères communautaires au magasin d'aubaines de l'Armée du Salut à Woodstock, ON (2016-2019) - Directeur des ventes, <i>Grand River Brewing</i> à Cambridge, ON (2015-2016) - Courtier d'assurance à <i>Warren Hill Risk Management and</i>

	<p><i>Insurance Broker Services</i> à Mississauga, ON (2014-2015)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Serveur chez <i>Tim Hortons</i> à Palgrave, ON (2013-2014) - Travailleur indépendant à l'<i>International Show Jumper</i>, entraîneur de chevaux et éleveur au Canada, aux États-Unis et en Europe (2002–2013) - Responsable des ressources humaines et du recrutement en Europe/Direction des ventes et des comptes chez <i>Perot Systems</i> à Londres, Angleterre (1996-2002) - Gestionnaire des opérations de vente au détail chez <i>Jumpers UK Ltd</i> à Henley, ON (1994-1996) - Conseiller technique à la <i>Saudi Arabian Equestrian Federation</i> à Riyad, Royaume d'Arabie saoudite (1982-1994) - Instructeur en chef au club équestre <i>The Equestrian Club</i> de Riyad, Royaume d'Arabie saoudite (1980-1982) - Entraîneur de chevaux aux écuries de <i>Jokers Hill Stables</i> à King City, ON (1975-1980)
	<p>Maria McLean – Membre du conseil d'administration</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membre du conseil d'administration de SDT depuis septembre 2020 - Inspectrice de la santé publique aux Services de santé du Timiskaming à New Liskeard, ON (depuis 2010) - Spécialiste de la santé aux Services de santé du Timiskaming à New Liskeard, ON (2006-2010) - Instructrice d'équitation, entraîneuse et instructrice aux écuries d'équitation de New Liskeard, ON, et Haileybury, ON (2000-2018) - Experte-conseil en environnement à <i>Waste Management Consulting Services</i> à London, ON (2005-2006) - Bénévole active dans la communauté
	<p>Logan Tullett – Membre du conseil d'administration</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membre du conseil d'administration de SDT depuis septembre 2020 - Infirmier de santé publique aux Services de santé du Timiskaming à Kirkland Lake (depuis 2020) - Ancien travailleur des services d'approche dans la rue pour la Ville de Toronto

Rapport des services de soutien communautaire

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

Programme de jour pour adultes

Services d'aide à la vie autonome

Services d'auxiliaires à domicile

Diners' Club

P.I.E.D.

Interventions d'urgence

Logements supervisés

Services de transport

Services d'aide familiale

Visites sociales

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

Programme de soins à la personne à faible acuité – en partenariat avec CERD

Programme de soutien par les pairs – en partenariat avec CERD

L'année 2020-2021 a été une période d'atteinte d'objectifs pour nos programmes clés. Dorothy Malinowski, chef d'équipe pour le programme de la Popote roulante, avec une équipe dévouée, continue à fournir des repas congelés, 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 Temiskaming Shores qui nous a accordé les droits exclusifs d'utiliser la salle "Lion's Den" pendant que nous attendions d'emménager dans notre cuisine récemment rénovée. Nous continuons d'atteindre nos objectifs en servant **20 000 repas** cette année, **conformément au point de repère** établi au cours de la dernière année. Pendant la pandémie, SDT a également reçu du financement de l'Association ontarienne de soutien communautaire (AOSC) pour élargir les services alimentaires. Un grand merci à l'association!





Les conducteurs de notre programme de services de transport ont effectué des déplacements essentiels pour se rendre à des rendez-vous médicaux afin de s'assurer que les personnes âgées et les adultes ayant un handicap physique, et résidant dans le district, demeurent chez eux. Au milieu de la COVID, SDT a été en mesure d'isoler de nombreux clients en leur assignant le même conducteur. Ceci se manifeste rarement avec le transport en commun ou les services de taxi. Crystal Paige, la chef d'équipe des services de transport, et son équipe continuent d'apporter beaucoup d'enthousiasme et de résilience au programme, ce qui se traduit par une prestation de services de qualité.

Melanie McLean, chef d'équipe du programme de jour pour adultes de SDT, continue de promouvoir le programme de jour pour adultes au Timiskaming et d'améliorer le programme en fonction des commentaires des clients. Le programme a augmenté sa liste de clients au cours de la dernière année en raison de la pandémie. Melanie continue de tisser des liens avec les personnes admissibles dans le cadre du programme Mon centre à distance. Toutefois, les visites en personne ont suscité beaucoup d'enthousiasme; en fait, SDT a réussi à affecter du personnel à domicile en toute sécurité pour



offrir des services de jour aux adultes aux clients les plus vulnérables. Nous avons amélioré notre programmation et ajouté une variété d'activités pour inclure plus de conférenciers et une variété de possibilités de divertissement créatif. Les clients sont très reconnaissants.

Rapport des services de bénévoles

Bien que le bénévolat ait été suspendu au cours de la dernière année, Amanda Breault, la plus récente chef d'équipe des bénévoles et du marketing de SDT, est heureuse de lancer un programme de recrutement de bénévoles. SDT a commencé très lentement à réintégrer les bénévoles dans les activités avec le même élan que les initiatives de réouverture de la province.

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). Veuillez communiquer avec notre **chef d'équipe des bénévoles et du marketing** pour obtenir des détails 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.

Rapport sur les services en français

Le comité des services en français de Soutien à domicile de Timiskaming travaille en étroite collaboration avec la directrice générale :

- Notre organisme respecte la Loi sur les services en français.
- Nous préconisons l'accès et la continuité du service pour la population francophone.
- Nous surveillons et améliorons notre capacité d'établir des liens avec la communauté francophone grâce à la sensibilisation du public, à la publicité et au renforcement de nos relations avec d'autres fournisseurs de services.
- Nous offrons des services d'une manière qui respecte la diversité culturelle d'une manière adaptée sur les plans linguistique et culturel.
- Nous avons rempli et soumis la demande de désignation en vertu de la Loi sur les services en français au ministre de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) et nous attendons une réponse de la province de l'Ontario.
- Nous nous sommes engagés et mis au défi dans une évaluation de nos compétences culturelles en français.

Nous sommes heureux de faire savoir aux membres que l'agence est engagée envers sa communauté francophone. En continuant d'améliorer les services et les programmes que nous offrons, nous croyons que nous continuerons d'atteindre notre communauté francophone d'une manière positive, inclusive et respectueuse.

Merci!

Partenaires communautaires

Ville de Temiskaming Shores
Ville de Kirkland Lake
CERD (Centre de réseau d'indépendance)
Croix-Rouge
Services de santé du Timiskaming
Centre de santé communautaire du Témiskaming
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
Association ontarienne de soutien communautaire (AOSC)

Bailleurs de fonds

RLISS du Nord-Est