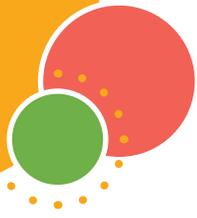


INCA
SERVICES
COMMUNAUTAIRES
SURDICÉCITÉ



Une année charnière

Rapport annuel 2019-2020



Une année de premières

Un mot de la présidente du conseil d'administration et de la directrice générale

L'année dernière a été remarquable pour les Services communautaires Surdicécité d'INCA et pour toutes les personnes que nous servons. Non seulement notre organisation a dû relever certains des plus grands défis de son histoire, mais aussi nous avons remporté l'une de nos plus importantes victoires - celle qui permettra d'offrir pour la première fois des services d'accompagnateurs aux personnes sourdes et aveugles de la Saskatchewan.

À l'instar de toutes les organisations de services dans le monde, la pandémie de COVID-19 a changé la façon dont nous servons nos clients, et ce, presque du jour au lendemain. Nous avons dû travailler rapidement et de manière réfléchie pour relever les défis qu'a apportés cette situation sans précédent et nous avons dû nous battre jour après jour pour être là pour nos clients au moment où ils avaient le plus besoin de nous.

Nous profitons de cette occasion pour souligner le dévouement de notre personnel qui a continué de fournir des services en personne aux clients pendant la pandémie de COVID-19. Notre personnel est constitué de véritables héros, et nous ne pourrions pas en être plus fiers.

Il est remarquable de penser que, malgré cette épreuve, l'une des plus grandes auxquelles notre communauté ait jamais été confrontée, nous célébrons également une incroyable victoire. En effet, c'est dans les premiers jours du confinement que nous avons appris que le gouvernement de la Saskatchewan avait accepté notre demande de financement nous permettant d'offrir nos services dans la province.

Cette décision historique fait de la Saskatchewan la première province après l'Ontario à financer les Services communautaires Surdicécité. Il s'agit d'une étape monumentale pour la communauté sourde et aveugle du Canada. Il va donc sans dire que nous avons été emballés par cette nouvelle.

En parcourant ce rapport, vous en apprendrez davantage sur notre année 2019-2020. Ce fut une année de premières, de jalons, de joies et de défis. Vous apprendrez comment nous préparons le terrain pour un jour étendre nos services à des communautés situées partout au pays, comment nous innovons pour mieux servir nos clients et comment nous avons travaillé sans relâche depuis le début de la pandémie de COVID-19 pour nous assurer que nos clients continuent de recevoir notre soutien dans ce qui a peut-être été l'une des plus longues périodes d'isolement de leur vie.

Rien de tout cela n'aurait été possible sans notre communauté de champions et de parties prenantes. Nous vous remercions de votre soutien continu.



Sherry Grabowski
Directrice générale



Kelly Kimens
Présidente du conseil
d'administration

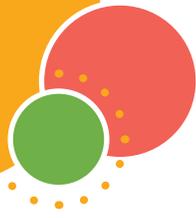


En chiffres

L'année dernière, nous avons fièrement fourni des services d'accompagnateurs à **198 clients** et des services d'alphabétisation à **56 apprenants** aux quatre coins de l'Ontario.

Le saviez-vous?

Au total, **1,66 % de la population** canadienne vit avec une perte combinée d'audition et de vision.



Faits saillants

L'expansion dans la mire

Malgré notre fierté de servir la population sourde et aveugle de l'Ontario, nous savons que la plupart des Canadiens sourds et aveugles ont un accès très limité, voire nul, au soutien d'accompagnateurs. Un de nos objectifs les plus urgents est de combler l'énorme lacune de services d'accompagnateurs à l'extérieur de l'Ontario. Cela commence par **l'ouverture de dialogues** avec des représentants gouvernementaux et des agents de changement partout au Canada afin d'assurer le financement de services pour les personnes sourdes et aveugles. Pour nous, cela a été une priorité tout au long de l'année.



Obtention d'une victoire historique en Saskatchewan

En mars, nous avons été ravis lorsque le gouvernement de la Saskatchewan a approuvé notre proposition de financement. Cette **décision historique** fait de la Saskatchewan la première province après l'Ontario à financer les Services communautaires Surdicécité d'INCA, ce qui représente une étape monumentale pour la communauté des personnes sourdes et aveugles au

Canada. Pour soutenir l'accès à ces services, nous avons lancé une stratégie de recrutement dans l'objectif d'embaucher un accompagnateur qui commencera à fournir des services aux personnes identifiées dans cette région. L'objectif en est un d'expansion au cours des prochaines années.

Diffusion du message

À l'été 2019, nous avons travaillé en étroite collaboration avec Avis Favaro, journaliste principal de CTV spécialisé dans le domaine de la santé, pour élaborer un **éditorial télévisé approfondi** axé sur la nécessité d'étendre les services d'accompagnateurs partout au Canada. Présentant une entrevue à la caméra de Sherry Grabowski, directrice générale des SCS et un profil de trois de nos clients, l'éditorial a été diffusé sur deux soirées en août sur les ondes de CTV National News. Le résultat a été un reportage très inspirant et convaincant qui a incité des personnes d'un bout à l'autre du Canada à communiquer avec nous pour obtenir plus d'information sur la manière dont elles peuvent contribuer à l'atteinte de notre objectif d'expansion.

Fourniture de ressources d'urgence

Une de nos principales réalisations de la dernière année a été l'achèvement du **cahier d'évaluation de situations d'urgence**. Créé en partenariat avec les Services canadiens de l'ouïe, le cahier d'évaluation des situations d'urgence est un outil essentiel qui permet au personnel des salles d'urgence de communiquer avec les patients sourds ou sourds et aveugles pour le triage dans les situations médicales d'urgence. Le livre sera distribué dans tous les hôpitaux de l'Ontario.

Promotion de la culture numérique

La maîtrise de l'informatique est une porte d'entrée vers l'autonomie pour les personnes sourdes et aveugles. L'année dernière, nous avons fièrement collaboré avec Literacy Link South Central, notre comité de planification local, sur un projet appelé **Digital Tech Connect**. Par le biais du Programme d'échange en matière de littératie numérique du gouvernement fédéral, Digital Tech Connect est conçu pour créer un programme d'enseignement numérique inclusif pour les programmes d'alphabétisation afin de les utiliser dans l'enseignement de compétences informatiques de base. Dans le cadre de ce projet, nous avons passé en revue et modifié le matériel numérique afin de nous assurer qu'il est efficace pour les apprenants sourds et aveugles, aveugles ou ayant une vision partielle.



Développement d'une communauté mondiale

En août 2019, nous avons fièrement assisté à la **Deafblind International Conference** en Australie, où nous avons fait connaître nos innovants services d'accompagnateurs d'urgence sur la scène mondiale. L'accès à des services adéquats et essentiels dans le monde entier pour les personnes sourdes et aveugles demeure difficile. Nous avons eu le plaisir de partager de l'information sur nos services avec des délégués du monde entier, dans l'espoir que des services d'accompagnateurs d'urgence puissent être mis en place pour d'autres personnes sourdes et aveugles dans le monde.

Le physique de l'emploi

Afin d'atteindre notre objectif de devenir une ressource nationale pour les Canadiens sourds et aveugles, nous devons communiquer notre marque au pays aussi clairement que possible. C'est pourquoi, au printemps dernier, nous avons lancé une nouvelle identité de marque, comprenant des icônes représentant les trois volets de notre programme : les services d'accompagnateurs, les services d'accompagnateurs d'urgence et l'alphabétisation.



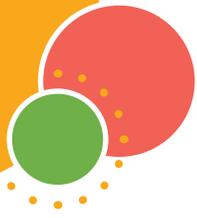
**Services
d'accompagnateurs**



**Programme
d'accompagnateurs
d'urgence**



**Programme
de littératie**



Réponse rapide

Être là pour nos clients pendant la pandémie de COVID-19

Au début de 2020, le monde entier a changé. La pandémie de COVID-19 a forcé des gens du monde entier à se terrer dans leurs maisons, à fermer leurs entreprises et à rester physiquement à l'écart de toute personne n'habitant pas sous le même toit qu'eux.

Nous avons pris des mesures immédiates pour protéger nos clients et notre personnel contre ce virus. Bien que nous ayons été contraints de réduire temporairement le nombre de services en personne que nous fournissons, nos services ne se sont pas arrêtés un seul instant. Nous étions déterminés à continuer d'être là pour nos clients – surtout à un moment où le danger d'isolement était le plus grand et où nos clients avaient le plus besoin de nous.

Voici comment nous l'avons fait :

- Nous avons immédiatement **mobilisé notre personnel** grâce à des plateformes en ligne comme Zoom, ce qui nous a permis de mettre en place un plan d'action urgent pour servir nos clients de la manière la plus sécuritaire possible.
- Nous avons élaboré un **plan de lutte contre la pandémie** pour nous aider à traverser non seulement la COVID-19, mais aussi l'éventuelle période de rétablissement.
- Par l'intermédiaire du Réseau de la surdicécité de l'Ontario, nous avons **plaidé avec succès** auprès du premier ministre de l'Ontario pour que les services d'accompagnateurs soient considérés comme des services essentiels pendant la pandémie, au moment où les clients avaient le plus besoin de nous.
- Nos services d'accompagnateurs étant considérés comme des services essentiels, nous **avons continué de fournir un soutien direct** aux clients pour des tâches cruciales comme les courses à l'épicerie et les rendez-vous médicaux.
- Nous avons fourni de **l'équipement de protection individuelle** à notre personnel afin de nous assurer qu'eux-mêmes et nos clients restent aussi en sécurité que possible pendant les séances en personne.
- Nous avons trouvé des **solutions créatives** en matière de services aux clients, par exemple en rendant visite aux clients vivant dans des centres de soins de longue durée et des maisons de retraite en quarantaine à travers les fenêtres et en communiquant en ASL.
- Nous avons créé des **programmes virtuels et des événements sociaux** pour garder les clients connectés par téléphone et par plateformes en ligne, leur prodiguer des conseils et leur transmettre de l'information à jour sur le virus.

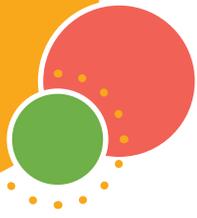
« Pendant la [pandémie de] COVID-19, le soutien des services d'accompagnateurs est toujours là, me permettant de faire mes courses. Ils restent également en contact avec moi par visioconférence, par exemple en utilisant FaceTime, Zoom et Skype.

C'est très utile pour échanger de l'information et transmettre des mises à jour sur l'actualité.

J'aime les services offerts par les Services communautaires Surdicécité d'INCA pendant cette période. »

- Corey, client des SCS





Récit de Jennifer

Pour Jennifer Mountney, la langue ASL (American Sign Language) fait partie de sa vie depuis toujours, puisqu'elle a été interprète pour sa mère dès son plus jeune âge. Elle a ensuite été présentée à INCA par sa sœur, qui travaillait pour l'organisation, ce qui l'a menée tout naturellement vers son rôle d'accompagnatrice pour les Services communautaires Surdicécité d'INCA.

« Il y a quelque chose à propos de la communauté des personnes sourdes et aveugles, affirme Jennifer. C'est fascinant et différent de ce que j'ai connu. C'est devenu le catalyseur m'ayant incité à poser ma candidature à un poste d'accompagnatrice. »

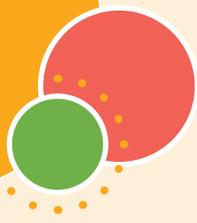
Une partie de ce qu'elle aime le plus dans son travail est qu'il est toujours différent. Qu'il s'agisse de faire des courses, d'aller à la banque ou simplement de prendre un café avec ses clients, chaque jour apporte son lot de nouveautés. Parfois, cela signifie même qu'elle doit partager les moments les plus intimes de ses clients - rendez-vous chez le médecin, mariages et funérailles.

« J'adore ce que je fais, ajoute Jennifer. Je trouve qu'être accompagnatrice est un privilège - savoir que je suis invitée dans la vie de mes clients et que je suis un outil qui les aide à être exactement ce qu'ils sont censés être. C'est un honneur et quelque chose que je ne prends jamais pour acquis. »

De sa perspective d'accompagnatrice, Jennifer veut que la communauté sache qu'il est normal de poser des questions. Selon elle, le seul moment où ses clients se sentent isolés ou différents, c'est lorsque les gens leur donnent cette impression en ne les approchant pas, en ne les invitant pas à participer ou en ne leur permettant pas de participer.

« Fondamentalement, cette personne ayant une perte d'audition ou de vision poursuit son parcours de la même façon que vous, dit-elle. Elle utilise simplement différents outils et différentes façons de le faire. »





En leurs propres mots

Voici quelques commentaires que nous avons reçus de personnes que nous servons...

« Dès la première visite de mon accompagnatrice, la lumière au bout du tunnel est devenue plus vive et j'ai commencé à entendre la musique. Au cours des visites suivantes, la lumière est devenue beaucoup plus brillante et la musique, beaucoup plus claire! En peu de temps, nous sommes devenus toute une équipe, elle est devenue mes yeux et mes oreilles et moi, un bon navigateur et un communicateur efficace. »

- Armando, client

« J'aime les accompagnateurs parce qu'ils m'occupent pendant mes semaines et me permettent de sortir. Même quand je ne sors pas magasiner, je peux sortir et faire des choses que je n'ai pas pu faire et dont je ne me passerais plus maintenant. »

- Wayne, client

« Les services d'accompagnateurs font une énorme différence dans ma vie. Sans eux, comment pourrais-je aller quelque part? Comment ferais-je ce que j'ai à faire? »

- Barbara, cliente

« J'aurais aimé connaître les SCS plus tôt ... Ils se soucient de mes objectifs et m'aident à faire tomber des barrières. Ils m'aident à être plus indépendant et à me préparer à ce qui m'attend. Cela m'a ouvert les yeux et ça a vraiment changé ma vie. »

- Santo, client

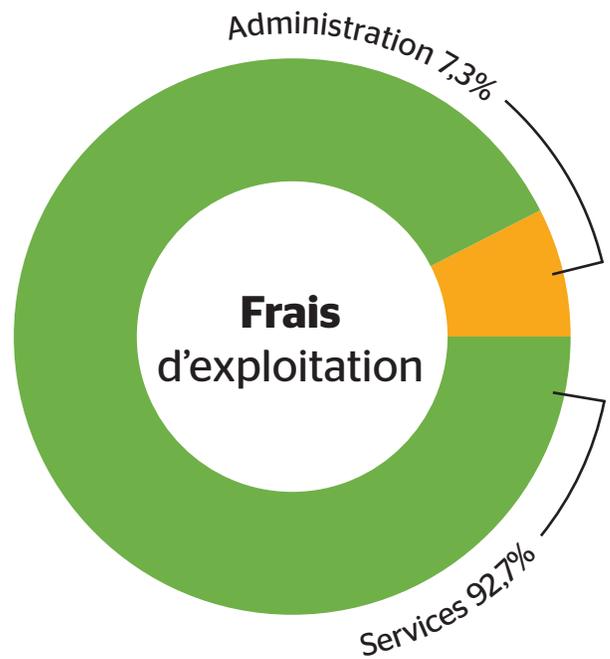
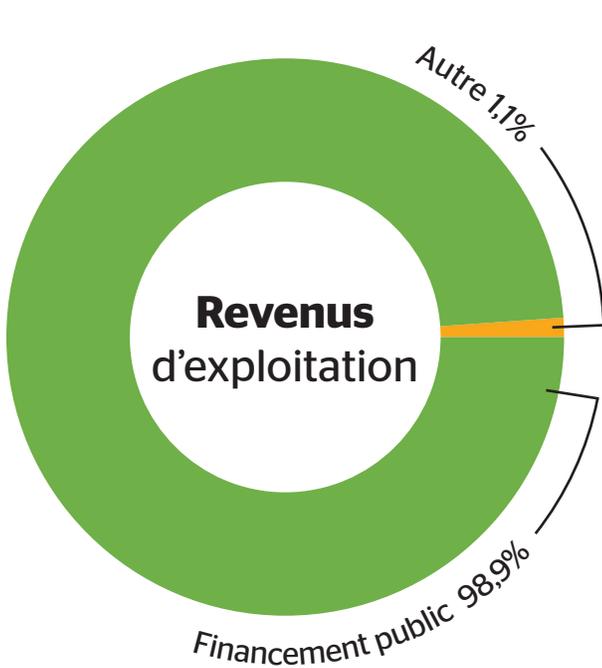
« En 2014, le monde extérieur a disparu de mon esprit. Je ne pouvais plus voyager seule avec Wheel Trans, faire mes courses ou tout ce que je voulais faire... J'ai fini par communiquer avec les Services communautaires Surdicécité d'INCA... Finalement, ce que je croyais être la fin de mes contacts avec le monde extérieur en 2014 m'a permis de retrouver ma vie! »

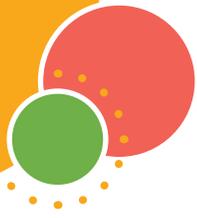
- Ilona, cliente



Aperçu financier

Les Services communautaires Surdicécité sont fiers de respecter les normes d'éthique les plus élevées pour la gestion des fonds que nous recevons de nos partenaires des gouvernements provinciaux. Nos états financiers pour l'exercice financier clos le 31 mars 2020 ont été préparés conformément aux normes comptables canadiennes applicables aux organismes à but non lucratif et ont été vérifiés par Deloitte s.r.l./S.E.N.C.R.L. Visitez servicessurdicecite.ca pour obtenir plus d'information.





Notre équipe

Les Services communautaires Surdicécité d'INCA sont composés d'une équipe diversifiée de professionnels passionnés et enthousiastes. Nous sommes fiers d'être dirigés par un conseil d'administration composé de leaders dans le domaine des services et de la défense des personnes sourdes et aveugles, y compris des personnes qui vivent avec une perte d'audition et de la vision, ainsi que d'une équipe de la haute direction talentueuse.

Conseil d'administration

Kelly Kimens

Présidente

Denise Beaumont

Vice-présidente

Charlie Thompson

Trésorier

Shari Bancarz

Lindee David

Robert Froom

Penny Leclair

Cheryl Wilson

Équipe de la haute direction

John M. Rafferty

Président et chef de la direction

Maria Ash

Vice-présidente, Services de soutien opérationnel

Sherry Grabowski

Directrice générale

Betty Leeson

Directrice de l'exploitation

Angelina Algranti

Directrice, Employés et culture

Nos gens font la différence

Le soutien personnalisé étant le fondement de notre action, nous savons qu'il est essentiel de pouvoir compter sur les bonnes personnes pour fournir à nos clients la qualité de services dont ils ont besoin et qu'ils méritent. Voici quelques exemples de moyens que nous avons mis en œuvre pour constituer une équipe solide au cours de la dernière année :

- **Célébrer un service exceptionnel** en décernant le prix Kerry G. Wadman, en 2019, à la coordinatrice de projet provinciale Janine Tucker
- **Attirer les meilleurs talents** en participant à des salons de l'emploi partout en Ontario et en lançant un nouveau système de suivi des candidats, Workable, pour attirer de manière proactive des candidatures, stimuler la collaboration au sein des équipes et favoriser la mobilité interne
- **Donner la priorité à l'amélioration continue** en tenant une semaine d'immersion dans l'ASL pour le personnel, avec une règle « sans voix » en vigueur
- **Partager les voix de notre équipe** grâce au nouveau blogue SCS hébergé sur notre site Web

Les Services communautaires Surdicécité d'INCA

sont un des principaux fournisseurs de soutien spécialisé et de services d'urgence pour personnes sourdes et aveugles. Financés par le gouvernement de l'Ontario, nos services d'accompagnateurs, notre programme d'alphabétisation et notre programme d'accompagnateurs d'urgence permettent aux personnes sourdes et aveugles d'optimiser leur sécurité, leur autonomie et leur engagement avec le monde qui les entoure.



INCA
SERVICES
COMMUNAUTAIRES
SURDICÉCITÉ

servicessurdicecite.ca
info@deafblindservices.ca
1 855 862-6001