

**INCA**  
**SERVICES  
COMMUNAUTAIRES  
SURDICÉCITÉ**



Une année  
**d'innovation**

RAPPORT ANNUEL 2020-2021



# Élargir nos horizons

## Lettre du président du conseil d'administration

L'année qui vient de s'écouler a été un parcours incroyable pour les Services communautaires Surdicécité d'INCA et pour tous ceux à qui nous offrons des services.

En réfléchissant à l'année écoulée et à tout ce que nous avons accompli, il est clair que la pandémie de COVID-19 a changé à jamais la façon dont nous offrons nos services. La technologie nous a permis d'étendre notre champ d'action, de donner plus de confiance à nos clients et de soutenir plus de personnes que jamais auparavant. Cette évolution de nos services nous a aidés à développer des moyens nouveaux et innovants pour garantir l'accessibilité et l'impact de nos services.

Nous nous sommes également attachés à défendre les droits et intérêts de nos clients afin qu'ils bénéficient d'un accès égal et équitable aux informations et aux services essentiels. Notre personnel dévoué a joué un rôle essentiel dans ce processus et a fait pression sur le gouvernement pour qu'il continue à faire tomber les barrières qui ont été amplifiées par la distanciation sociale et les mesures de santé publique.

Il est devenu tout à fait clair que nos services n'ont jamais été aussi essentiels. Mais pour de nombreux Canadiens sourds et aveugles, l'accès à ces services essentiels n'est pas une option.

L'année prochaine, nous nous tournons vers l'avenir. Nous nous concentrons sur l'élargissement de nos services et de notre portée, afin que tous les Canadiens sourds et aveugles puissent bénéficier de nos services qui transforment des vies.

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



Le président du conseil d'administration,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Charlie Thompson'.

**Charlie Thompson**

# Faits saillants

## Alphabétisation

Travaillant rapidement pour répondre aux besoins de nos clients, le programme d'alphabétisation de SCS a élaboré et mis en œuvre une série de webinaires éducatifs utilisant des plateformes de vidéoconférence qui font la promotion du bien-être et de la positivité. Les clients ont reçu le soutien d'un accompagnateur pour ces webinaires en utilisant diverses formes de technologie.



Les instructeurs et les accompagnateurs en alphabétisation ont également assuré un soutien à la communication afin que les apprenants puissent assister aux classes virtuelles et aux webinaires. Pour aider à soutenir le déploiement de la formation aux apprenants avec leurs iPads par le biais du programme Rendre l'appareil, une formation de pair à pair a été élaborée pour s'assurer que tous les instructeurs et accompagnateurs sont à jour avec les fonctions d'accessibilité offertes par Apple.

## Programme d'ambassadeurs

En octobre 2020, nous avons commencé à travailler sur l'établissement d'un programme d'ambassadeurs officiels. À l'avenir, nous espérons avoir des ambassadeurs à travers le pays disponibles et formés pour partager leurs histoires et parler des services des SCS, et de l'impact de ces services. Ce programme a permis de sensibiliser nos communautés et d'attirer les bonnes personnes pour travailler dans notre organisation.

## Mois national de sensibilisation à la surdicécité

Dans le cadre du Mois national de sensibilisation à la surdicécité, SCS a lancé une campagne de sensibilisation pour mobiliser le personnel, les bénévoles, les clients et le public. La campagne s'est déroulée pendant tout le mois de juin et comprenait un plan de marketing et de communication complet, conçu pour faire connaître au public des histoires et des informations sur les personnes sourdes-aveugles. Grâce à une stratégie de relations avec les médias, SCS a obtenu plus de 19 millions d'expositions.

SCS était fière de célébrer le lancement de ses premières plateformes de médias sociaux, qui ont reçu une réponse extrêmement positive. La campagne a permis de recueillir 22 168 expositions et plus de 3 400 engagements sur Facebook, Twitter, LinkedIn et Yammer.

## Faits saillants des services d'urgence

Le livre d'évaluation des urgences a été élaboré et est prêt à être distribué aux services d'urgence pour le triage dans les hôpitaux dès que la pression sur les établissements hospitalier aura diminué.

SCS a également rencontré les Services canadiens de l'ouïe (SCO) afin d'étudier les possibilités de collaboration entre les deux organismes pour soutenir les clients dont l'ASL est la langue maternelle. Nous aimerions offrir aux clients le meilleur des deux mondes et leur donner la possibilité d'utiliser à la fois un interprète et un accompagnateur pour les rendez-vous plus complexes.



## Faits saillants du recrutement

SCS a maintenant terminé les sessions d'information des employeurs auprès de l'Université de Toronto, l'Université McMaster et le Collège George Brown, qui ciblaient les étudiants diplômés de programmes liés aux services communautaires. Ces sessions ont été organisées en ligne et comprenaient une courte présentation suivie d'une période de questions et réponses. L'objectif était de faire connaître les services et les programmes de SCS, et de présenter la carrière des accompagnateurs et des instructeurs en alphabétisation.



# Profiter de la puissance de la technologie

## Soutien à nos clients pendant la pandémie de COVID-19

Au début de cette année, nos clients subissaient d'intenses répercussions émotionnelles, mentales et physiques causées par les restrictions mises en place en réponse à la pandémie de COVID-19.

Bien qu'il puisse être difficile pour de nombreuses personnes sourdes-aveugles d'adopter les nouvelles technologies, beaucoup ont commencé à remarquer les avantages de l'utilisation de la technologie pour réduire l'isolement et augmenter leur accès à l'information. En fait, le nombre de clients qui possèdent désormais un appareil accessible a augmenté de 39 % par rapport à l'année précédente.



Grâce au programme Rendre l'appareil d'INCA, nous avons remis **43 iPads** à des clients de SCS dans toutes les régions, et ce, sans frais pour eux.

Reconnaissant la possibilité de continuer à éliminer les obstacles à l'inclusion, SCS a commencé à offrir une formation technologique personnalisée. En réponse, nous avons constaté une augmentation de 77 % des clients qui ont accédé à la formation technologique par l'entremise des SCS.

**Avec le soutien des services d'accompagnateurs et d'alphabétisation de SCS, les clients ont pu exploiter la puissance de la technologie d'une manière nouvelle et innovante :**

- Accès à des informations essentielles.
- Services d'alphabétisation et d'accompagnement virtuels.
- Accès à des services tels que l'épicerie ou les services bancaires en ligne.
- Communication accrue avec la famille et les amis.

# Dans leurs propres mots

**Voici quelques exemples de témoignages que nous avons reçus des personnes que nous servons...**



« Je suis reconnaissante envers les Services communautaires Surdicécité parce qu'ils constituent mon pont pour la vie. Ils viennent ajouter

des éléments qui me manquent. Ils m'aident en me disant où se trouvent les choses dans les magasins. Ils m'aident à traverser une rue ou à m'orienter, que ce soit dans un magasin, une rue ou une maison. La paix que cela m'apporte est extraordinaire. »

**- Sylvana, cliente de SCS**

« Je suis très reconnaissant du temps que je passe avec mon accompagnateur, car cela me permet de sortir dans la communauté. Pendant le confinement, j'ai eu l'occasion d'apprendre à connaître d'autres accompagnateurs, car ils m'ont appelé de London lorsque je ne pouvais pas sortir. J'appréciais de savoir qu'ils étaient là pour me soutenir et s'assurer que j'étais en sécurité. Je crois que chaque province devrait offrir des services d'accompagnement à leurs communautés locales de personnes sourdes-aveugles. »

**- Donald, cliente de SCS**

« Je suis fière d'être sourde-aveugle. Grâce aux SCS, ils m'ont vraiment aidé à m'identifier à ma condition de personne sourde-aveugle. Ma participation m'a permis de poursuivre mon apprentissage grâce aux cours d'alphabétisation de la DBCS. Des accompagnateurs m'aident dans la communauté, nous allons chez le médecin et le dentiste... Si les SCS n'existaient pas, je ne serais pas aussi autonome que je le suis aujourd'hui. »

**- Kristeen, cliente de SCS**

# Histoire de Merico

## Pour Merico Tesolin, la perte auditive est une condition avec laquelle il vit depuis qu'il est né.

Lorsque le moment est venu de prendre la décision de choisir son parcours postsecondaire, il n'avait aucune idée de ce qui le passionnait ou de ce qu'il voulait faire. Incertain de ce que lui réservait l'avenir, Merico a décidé de s'adresser aux Services communautaires Surdicécité d'INCA à London, en Ontario, pour devenir à la fois client et éventuellement bénévole.

« En tant que client, mon parcours m'a vraiment aidé à en apprendre davantage sur moi-même, grâce à la communauté... Je pense qu'il aurait été plus difficile pour moi d'apprendre tout cela sans la communauté. »

Après son entrée aux SCS à titre de bénévole, Merico a commencé à parler avec d'autres membres sourds et sourds-aveugles dans la communauté. Également confronté aux conséquences à long terme du syndrome d'Usher, il a commencé à rencontrer davantage de clients, à en apprendre davantage sur la vie avec le syndrome d'Usher - et sur ce à quoi il faut s'attendre lorsqu'on vit avec une perte de vision.

« La rencontre avec certains de ces clients m'a beaucoup inspiré pour entendre parler de leur identité, de leurs expériences, de ce qu'ils ont vécu sur le plan émotionnel et physique. Cela m'a vraiment aidé à comprendre ce à quoi pourrait ressembler mon avenir. »

En parlant avec un nombre grandissant de personnes dans la communauté, Merico a découvert que la défense des droits et intérêts lui venait naturellement. Peu après, Merico s'est vu offrir un nouveau poste stimulant au sein des SCS. Le nouveau titre de Merico est maintenant conseiller, relations avec les clients et défense des droits et intérêts.

« Il m'a été très utile d'occuper ce poste, car il m'a permis de constater à quel point la défense des droits et intérêts me passionne. J'ai compris que c'était ce que je voulais faire, et j'ai beaucoup appris sur la façon de défendre les droits et intérêts des gens et d'aider les clients à atteindre de grands objectifs ou même à résoudre de petits problèmes quotidiens. De nombreux clients ont du mal à se défendre ou ne savent même pas qu'ils ont des droits. Je veux être en mesure de transmettre le savoir-faire et renforcer la sensibilisation au processus. »

Aujourd'hui, en tant que responsable de la défense des droits et intérêts aux Services communautaires Surdicécité, Merico entre en contact avec les membres de la communauté et leur fournit un soutien en matière de défense des droits et intérêts. Au sein de la communauté proprement dite, Merico est particulièrement qualifié pour veiller à ce que leurs histoires soient connues.

Aujourd'hui, tourné vers l'avenir, Merico aide à mettre en place le tout premier programme d'ambassadeurs de SCS - un programme qui, espère-t-il, continuera à faire connaître les histoires et les expériences des individus au sein de la communauté des personnes sourdes-aveugles.

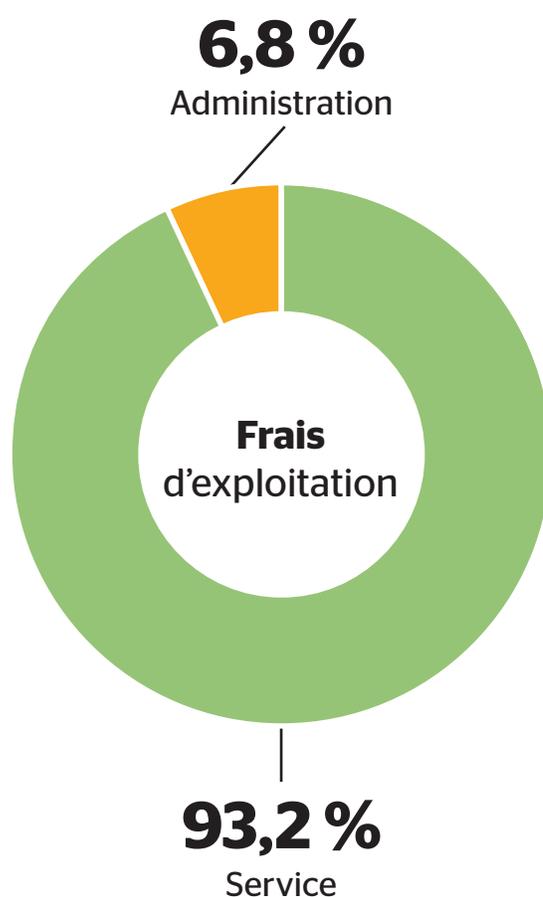
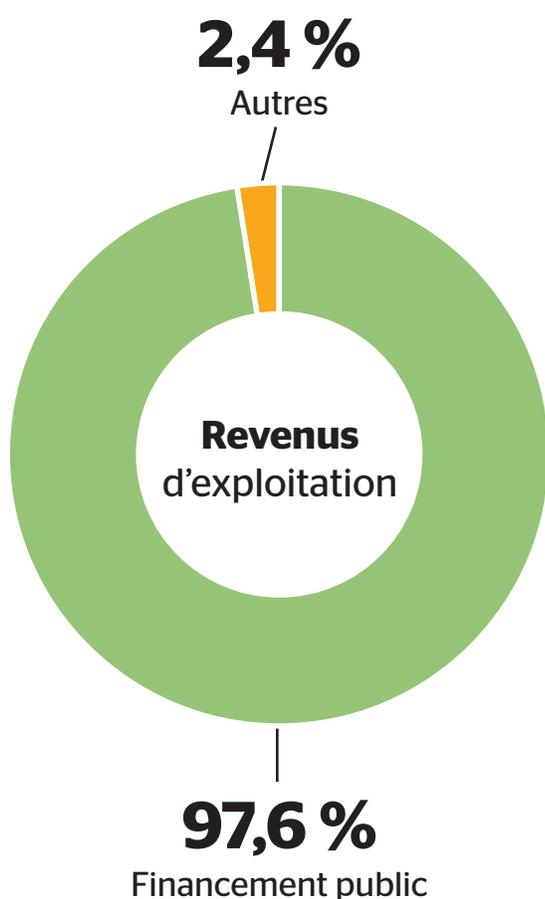


# Aperçu financier

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 2021 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](http://servicessurdicecite.ca) pour obtenir plus d'information.



# Conseil d'administration

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

**Charlie Thompson**

Président

**Penny Leclair**

Vice-présidente

**Lindee David**

**Shari Bancarz**

**Denise Beaumont**

**Robert Froom**

**Kelly Kimens**

**Christy Sebastian**

**Cheryl Wilson**

## Membres de l'équipe de la direction

**John M. Rafferty**

Président et chef de la direction

**Maria Ash**

Directrice de la transformation

**Sherry Grabowski**

Vice-présidente, Services communautaires Surdicécité

**Betty Leeson**

Directrice des Operations

**Angelina Algranti**

Directrice, Personnes et Culture

**Jessie Grewal**

Directrice principale du Service des finances

**Alison Byczok**

Directrice, Marketing et Communications

**INCA**

# **SERVICES COMMUNAUTAIRES SURDICÉCITÉ**

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.

- Visitez **[servicessurdicécité.ca](http://servicessurdicécité.ca)**
- Courriel **[info@deafblindservices.ca](mailto:info@deafblindservices.ca)**
- Téléphonel **1 855 862-6001**



**@CNIBDeafblindServices**



**@ CNIB\_DBCS**