



LA
SOCIÉTÉ
CANADIENNE
DE L'OUÏE



La Société canadienne de l'ouïe

Conseil d'administration

Présidents	Jo DeLuzio, Len Mitchell		
Vice-présidents	Lori Clemente, Elliott Knox, Jeanette Parsons		
Trésorier	Jonathan Wollaston		
Secrétaire	Denis Morrice		
Administrateurs	Ron Eilath	Murray Pollard	Sathish Subramanian
	Jay Innes	Irene Rothe	Lynn Sveinbjornson
	Salma Kanji	Laurie Scott	Norma Jean Taylor
	Jay Leather	Paul Smith	

Personnel de direction

Dirigeants

Denis Morrice	PDG intérimaire
Maribeth Meijer	Chef de l'exploitation
Fred Enzel	Vice-président, finance et chef des finances
Katherine Hum-Antonopoulos	Vice-président, programmes et services
Susan Main	Vice-présidente, levée de fonds et communications stratégiques
Gary Malkowski	Conseiller spécial de la présidente, affaires publiques
Kelly Murray	Vice-présidente, marketing et développement
Donald Prong	Gestionnaire principal, ressources humaines

Gestion régionale

Hamilton	Chris Kenopic	Thunder Bay	Nancy Frost
Kingston	Brian McKenzie	Toronto	Stephanie Ozorio
London	Marilyn Reid	Waterloo, Peel	Victoria Baby
Ottawa	Philippe Ramsay	Windsor	David Kerr
Peterborough	Maggie Doherty-Gilbert	York	Tim Maloney
Sudbury, Sault Ste. Marie	Silvy Coutu		

Gestion de programme

Rex Banks	Soins auditifs
Jo-Ann Bentley	Programme des appareils de communication
Karen Frayn	Counselling CONNECT
Susanne Gillespie	Services sociaux généraux et Programme de counselling en soins auditifs
Kelly MacKenzie	Information et sensibilisation du public
Gordon Ryall	Services relatifs à l'emploi
Cheryl Wilson	Service d'interprétation de l'Ontario (SIO)

Rapport des coprésidents du Conseil d'administration



Jo DeLuzio, coprésidente



Len Mitchell, coprésident

L'année 2010 marque le 70^e anniversaire de la fondation de la Société canadienne de l'ouïe et représente donc une étape importante de l'histoire de notre organisation. En tant que coprésidents du conseil, nous sommes extrêmement fiers des services rendus à la communauté par la SCO depuis 1940. Nous souhaitons partager avec vous quelques points marquants de la dernière année.

- Le conseil et la direction ont participé en octobre à la deuxième journée annuelle de la SCO à Queen's Park. Lors de cet événement, nous avons rencontré de nombreux députés provinciaux et hauts fonctionnaires du gouvernement ontarien pour souligner l'importance et faire reconnaître la spécificité des services d'aide à l'emploi et de santé mentale offerts par la SCO.
- Afin de s'assurer que nous sommes le groupe de bénévoles le plus performant et le plus efficace possible, le conseil a développé et mis en œuvre un outil d'auto-évaluation. Les bailleurs de fonds commencent à demander de quelle manière les conseils d'administration mesurent leurs performances. Nous avons créé cet outil à cet effet et nous l'utilisons régulièrement.
- En tant que coprésidents, nous avons pris part à une formation d'une semaine en leadership sur l'éducation bilingue aux enfants sourds et malentendants. Cette formation était offerte à l'Université Gallaudet, à Washington, DC. L'Université Gallaudet est la seule université d'arts libéraux pour personnes

sourdes en Amérique du Nord.

- En matière de gouvernance, le conseil a continué de mettre à jour et de peaufiner son manuel des politiques pour assurer sa conformité avec le nouveau règlement interne adopté lors de l'Assemblée générale annuelle de 2009.
- Le plan stratégique de quatre ans actuellement en cours arrivant bientôt à échéance, nous nous préparons à rédiger un nouveau plan stratégique.

Le plus important défi du conseil cette année était certainement de chercher une personne pour remplacer notre présidente et chef de la direction Kelly Duffin à la suite de sa démission et de son départ à la fin du mois de décembre. Nous tenons à souligner l'énorme contribution de Kelly à la SCO et nous la remercions pour son leadership au cours de son mandat de cinq ans et demi.

Le changement apporte également des occasions de croissance.

Compte tenu de la charge de travail importante incombant déjà à la haute direction, une des premières actions du conseil a été de recruter un chef de la direction par intérim, en la personne de Denis Morrice. Il n'était pas juste ou réaliste de s'attendre à ce que les membres de la haute direction prennent en charge le rôle et les responsabilités d'un chef de la direction pour une période d'une durée indéterminée.

Nous avons été enchantés lorsque Denis

a accepté de revenir à la SCO après avoir été notre directeur général de 1975 à 1992. Il connaît bien nos consommateurs, bailleurs de fonds, partenaires et programmes. Vu sa vaste expérience du secteur sans but lucratif, il a su offrir à tous confort et stabilité au cours de cette phase de transition. Le conseil remercie Denis pour son engagement indéfectible envers la SCO.

Au moment de rédiger le présent rapport, les recherches pour un nouveau chef de la direction vont bon train. Nous espérons que la personne choisie sera en poste d'ici le début de l'été 2010. Le processus que nous avons entamé est rigoureux, transparent, non biaisé et basé sur la consultation, toujours en gardant en tête les meilleurs intérêts de la SCO. Ce processus a nécessité du temps et de la patience, et nous tenons à remercier chacun d'entre vous – consommateurs, bailleurs de fonds, donateurs, employés, membres et bénévoles - d'avoir continué de fournir un service de haute qualité et d'assurer la stabilité d'un fonds de bienfaisance de 35 millions de dollars au cours de cette période de transition.

L'Assemblée générale annuelle de la SCO marquera la fin de notre deuxième et dernière année à titre de coprésidents. Bien que nos rôles changeront au cours de l'année à venir (Len deviendra président du conseil et Jo deviendra ancienne présidente du conseil), nous sommes enchantés d'avoir la chance de continuer de travailler ensemble, apprenant l'un de

l'autre en respectant les différentes perspectives que nous apportons au conseil.

La SCO cherche à éliminer les barrières auxquelles sont confrontées les personnes culturellement sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes et malentendantes. Pour y parvenir, nous devons avoir le courage de nos convictions et faire preuve de persévérance. Bien que les choses se soient améliorées sur bien des plans, comme l'indique Denis dans son message, il reste encore beaucoup de travail à accomplir. Nous croyons qu'en travaillant de manière solidaire,

les membres, employés, gestionnaires et membres du conseil pourront réaliser notre vision d'une société véritablement inclusive dans laquelle toutes les personnes sont traitées avec respect, ont plein accès à toutes les formes de communication, et à laquelle elles peuvent participer sans barrières.

Au nom du conseil d'administration de la SCO, nous invitons chacun et chacune d'entre vous à célébrer avec nous le 70^e anniversaire de la SCO au service de la communauté. Joyeux anniversaire à la SCO!

La société canadienne de l'ouïe

Vision

Une société dans laquelle toutes les personnes sont traitées avec respect, ont plein accès à toutes les formes de communication, et à laquelle elles peuvent participer sans barrières sociales, économiques ou émotionnelles.

Mission

La Société canadienne de l'ouïe est le principal fournisseur en matière de services, de produits et d'information visant à :

- supprimer les barrières à la communication
- améliorer la santé auditive
- promouvoir l'égalité des chances pour les personnes culturellement Sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes et malentendantes.

Rapport du PDG intérimaire



Denis Morrice, PDG intérimaire

C'est avec grand plaisir que j'ai non seulement pris part aux activités de la SCO pour une partie de l'exercice terminé le 31 mars 2009, mais que je suis revenu également au sein de cet organisme pour constater à quel point sa croissance a été exponentielle. Les personnes culturellement sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes et malentendantes ont toujours fait face à des obstacles au moment de communiquer, d'obtenir de l'information et des services, ainsi que de participer pleinement à la société, des choses que les personnes entendantes prennent tout simplement pour acquis. Depuis 1940, la SCO s'efforce d'y remédier.

Au cours de mon mandat à titre de directeur général de la SCO de 1975 à 1992, la Société canadienne de l'ouïe a lutté pour lancer des programmes et des

LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DE L'OUÏE

services d'une importance capitale. Ces services incluent notamment :

- **Le Service d'interprétation de l'Ontario (SIO) de la SCO**, donnant accès aux services d'interprètes entre l'American Sign Language (ASL) et l'anglais dans des situations médicales, juridiques ou liées à l'emploi, à l'éducation, ou en lien avec le gouvernement, les services sociaux ou le milieu des affaires.

Le SIO poursuit non seulement sa mission visant à renforcer l'accessibilité en offrant des services d'interprétation de qualité, mais a également élargi son offre pour inclure des services d'interprétation d'urgence et l'interprétation entre la langue des signes québécoise (LSQ) et le français parlé, un programme de stages unique en son genre au Canada pour former les interprètes, le développement d'outils d'évaluation des interprètes des sourds, lesquels, dans différents contextes, travaillent aux côtés d'interprètes en langue des signes – langue parlée, et des essais d'appels par téléconférences avec des postes de la Police provinciale de l'Ontario dans le Nord de la province, où la pénurie d'interprètes est chronique. Dans les régions où aucun interprète n'est disponible, le service d'interprétation est fourni à l'aide de caméras et de vidéos pour offrir l'accès à la communication à distance.

- **Le Programme des prothèses auditives de la SCO**, permettant

de fournir des prothèses auditives adaptées aux personnes de tout âge et combinant les services d'oto-rhino-laryngologues, d'audiologistes professionnels et de techniciens en prothèses auditives.

Les services de soins de la santé auditive offerts par la SCO incluent maintenant l'audiologie (examens de l'acuité auditive), l'évaluation, la vente, la réparation et l'entretien de prothèses auditives, la fourniture de bouchons d'oreille sur mesure pour la natation et la protection contre le bruit, ainsi que des services de thérapie auditive, le renvoi à d'autres services, des consultations sur les acouphènes, et la vente-conseil en matière d'appareils de communication.

Les événements portes ouvertes dans le cadre du Programme d'audiologie de la SCO, qui ont eu lieu d'un bout à l'autre de la province au cours de la dernière année, ont permis à des centaines de nouveaux consommateurs de connaître la SCO et, grâce au programme de recommandation des médecins de la SCO, de faire connaître la SCO à des médecins qui en ignoraient autrement l'existence ainsi que celle de ses services, leur donnant ainsi accès à une ressource fiable vers laquelle diriger leurs patients.

- **Le programme de counselling en santé mentale CONNECT de la SCO**, qui offre des services de soutien, d'éducation, de défense des droits et de counselling. L'établissement d'un pro-

- *La SCO de Waterloo a organisé Hear the Music. Dans le cadre de cet événement, le présentateur Marshall Chasin, un expert de renommée mondiale, a captivé et éduqué des étudiants de musique et d'autres personnes, leur parlant de la perte auditive causée par la musique et de la préservation de l'ouïe.*
- *Le bureau de Sault Ste. Marie a bénéficié du généreux soutien de la Fondation Trillium de l'Ontario pour mener un projet de soins et de préservation de l'ouïe. Le message de préservation de l'ouïe est présenté aux élèves de niveau élémentaire dans le district d'Algoma et est offert dans les écoles francophones et anglophones, catholiques et publiques.*
- *Le bureau de Sarnia a reçu une généreuse contribution de la Fondation Trillium de l'Ontario pour organiser une conférence d'un jour sur les acouphènes. L'événement a été tenu en novembre; des conférencières reconnues, telles que Margaret Cheesman et Nicole Lanthier, ont pris la parole.*
- *Les étudiants à temps partiel recevant une éducation postsecondaire ont bénéficié de 38 pour cent plus de services d'interprétation et de 24 pour cent plus de services de prise de notes que l'année précédente.*
- *Dans la région d'Ottawa, le SIO continue de développer son service en LSQ. Un coordinateur des interventions et un interprète LSQ-français ont été embauchés en vue d'étendre davantage le service.*

gramme de services en santé mentale représentait un défi de taille.

Au départ offert à Toronto uniquement, CONNECT est maintenant en application dans tous les bureaux de la SCO.

- **Le Service de relais Bell**, qui facilite les appels téléphoniques entre les personnes utilisant un appareil de télécommunication pour personnes sourdes (ATS) et celles qui n'en utilisent pas. En créant ce service, Bell Canada a joué un rôle important dans l'établissement d'un modèle à suivre dans le monde. Ce service a été créé avant l'avènement des protocoles Internet, du courrier électronique et de « la toile mondiale » (World Wide Web).

Avec la création du Web, nous avons eu accès à la plateforme idéale pour la transmission de vidéos, les vidéos étant la manière idéale de transmettre de l'information en langue des signes. Grâce au généreux soutien de la Fondation Trillium de l'Ontario et de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, la SCO continue de créer du contenu informatif et de le mettre en ligne sur son site Web, et ce, en quatre langues : anglais, français, American Sign Language et La langue des signes québécoise.

- **L'initiative Access 2000**, visant à améliorer l'accessibilité et à abolir les barrières auxquelles font face les personnes culturellement sourdes, sourdes

oralistes, devenues sourdes ou malentendantes.

Maintenant, grâce à Gary Malkowski, de la SCO, et à David Lepofsky, père de la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario, la province s'est dotée de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et la SCO a siégé à ses comités d'élaboration des normes.

Il est tout simplement emballant de revenir et de voir à quel point ces programmes se sont développés et à quel point ils continuent d'être utiles à nos consommateurs. L'accessibilité, l'engagement des intervenants et la sensibilisation du public demeurent les principaux moteurs de la prestation des services de la SCO et de leur expansion.

Accessibilité

- L'accès à l'éducation est un droit dont bénéficient tous les apprenants. La SCO et le ministère de l'Éducation de l'Ontario mènent actuellement l'initiative Éducation sans barrières, un projet de deux ans dans le cadre duquel les écoles participantes reçoivent des évaluations d'accessibilité et offrent la possibilité à leur personnel enseignant et administratif de participer à des ateliers de sensibilisation visant à contrer l'audisme et le capacitisme.
- Les chercheurs d'emploi sourds et les élèves de classes d'alphabétisation

peuvent accéder à des renseignements importants en American Sign Language (ASL) et en Langue des signes québécoise (LSQ). Grâce au ministère de la Formation et des Collèges et Universités, des renseignements sur l'élaboration d'un curriculum vitae sont offerts sur DVD et par l'utilisation d'une ressource de la SCO, disponible en ligne en anglais, français, ASL et LSQ.

- Comme bien des organisations, la SCO s'intéresse maintenant de façon prioritaire à la préparation aux situations d'urgence, afin d'être en mesure de maintenir l'accès à ses services et renseignements en situation d'urgence. La SCO continue de collaborer étroitement avec les municipalités en vue d'assurer une bonne préparation aux situations d'urgence en ce qui concerne les populations vulnérables, sensibilisant ainsi les collectivités à l'importance d'inclure les personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes dans leurs stratégies de communication en situation d'urgence et d'utiliser les moyens de communication les mieux adaptés lors de ces situations.
- La SCO a établi un partenariat avec la Société canadienne du sang pour mettre sur pied un programme d'information en American Sign Language à l'intention des donneurs, donnant ainsi un meilleur accès aux renseignements sur le don de sang aux membres de la communauté sourde, augmentant ainsi le nombre de don-

neurs et permettant de sauver des vies.

Sensibilisation du public

- En octobre, nous avons tenu la seconde journée annuelle de la SCO à Queen's Park. Notre message principal : l'importance capitale du financement des services d'aide à l'emploi, de l'expansion du programme de counselling CONNECT et des alarmes d'incendie visuelles.
- Les alarmes d'incendie et les détecteurs de fumée ne sont pas utiles si les gens n'y ont pas accès. La SCO continue la lutte dans de nombreuses collectivités et auprès du gouvernement pour obtenir l'installation d'alarmes et de systèmes d'avertissement d'urgence visuels accessibles. Nous avons profité de l'occasion pour rencontrer le Commissaire des incendies de l'Ontario, les services d'incendie locaux, les partenaires communautaires et les consommateurs dans le but de les sensibiliser à l'importance des alarmes visuelles.

Engagement des intervenants

- Pour élaborer sa stratégie de communication, le service des communications commerciales de la SCO a consulté des consommateurs et d'autres intervenants. Des représentants d'un bout à l'autre de la province, des utilisateurs anglophones, francophones, de l'ASL et de la LSQ, ainsi que des personnes culturellement sourdes, sourdes oralistes,

• Dans la région de Durham, la SCO a renforcé son partenariat avec Lakeridge Health en matière de sensibilisation et d'accessibilité pour les patients. Tous les patients peuvent maintenant disposer d'un appareil de télécommunication pour sourds (ATS), aussi connu sous le nom de téléscripteur, dans leur chambre. Les patients peuvent également obtenir des systèmes d'amplification dans le cadre des services offerts aux patients ayant une perte auditive. Un ATS payant a également été installé dans l'entrée. Lakeridge Health et la SCO envisagent maintenant d'améliorer l'accessibilité en utilisant des systèmes de visioconférence par l'entremise du réseau de télésanté.

• La SCO dispose également d'un programme d'investissement dans la carrière pour améliorer l'accès à une formation spécialisée aux membres de son personnel qui sont culturellement sourds, sourds oralistes, devenus sourds ou malentendants, afin de leur permettre d'acquérir les compétences nécessaires pour mieux servir nos consommateurs.

• La SCO participe à des initiatives « Vieillir chez soi » dans plusieurs langues, œuvrant auprès des communautés portugaise, espagnole et chinoise en leur offrant des services de counselling en soins auditifs dans leur langue et appropriés à leur culture.

• Test d'audition irrégulière (Unfair Hearing Test), une expérience auditive interactive, qui a été mis à jour et est mainte-

nant offert en CD, vous donne l'occasion d'entendre la même chose qu'une personne ayant une perte auditive. Révisé et remastérisé, ce populaire outil de sensibilisation est maintenant sur CD. Grâce à ce test, vous pourrez en apprendre davantage sur les barrières à la communication auxquelles doivent faire face les personnes ayant une perte auditive et découvrir des stratégies à employer lorsque vous communiquez avec une personne sourde, devenue sourde ou malentendante.

- *Des événements de sensibilisation « Sourd pour un jour » ont été organisés en mai à Newmarket et à Ottawa afin de réunir des invités d'honneur et des consommateurs de la SCO pour une journée mémorable de réflexion, d'épanouissement personnel, d'éducation et d'amusement.*
- *La SCO peut maintenant servir plus de gens grâce à sa nouvelle clinique d'audiologie de Providence Health Care, à Scarborough.*
- *Les généreuses contributions de Sertoma Foundation of Canada et de Stork permettront au bureau de la SCO à Waterloo d'améliorer les services offerts dans le cadre de son programme de counselling en soins auditifs et de faire l'acquisition d'aides et d'appareils auditifs pour ses clients.*
- *Le bureau de la SCO à Timmins offre maintenant son service de counselling en services sociaux généraux sur la côte de la baie James.*

devenues sourdes, malentendantes et entendant ont participé à cet effort. Les résultats sont attendus au cours du premier trimestre du prochain exercice financier.

- Il en est de même pour nos services de consultation en matière d'accessibilité. La SCO a mené des entrevues individuelles auprès de personnes pouvant bénéficier de ces services afin de développer davantage ses services actuels. Nous comblons maintenant les lacunes de nos connaissances en faisant des recherches plus spécifiques auprès des décideurs au sein d'organismes de partout en Ontario. Les résultats sont attendus au cours du nouvel exercice financier.
- La SCO est l'un des plus importants employeurs de personnes culturellement sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes et malentendantes. Nous avons recours à nos consommateurs à chaque niveau, du bénévolat à la haute direction. Parmi nos 432 employés, on retrouve 33 pour cent de consommateurs dont 41 pour cent sont les cadres de notre organisation. Les membres bénévoles du conseil d'administration provincial de la SCO comptent 59 pour cent de consommateurs.

Dans la courte période depuis mon retour à la SCO, j'ai été enchanté de constater l'expansion de nos services et notre engagement envers nos consommateurs. Au fil de tous mes voyages, jamais je

n'ai vu aucune équipe de gestion plus déterminée, ni de personnel plus engagé envers sa mission. C'est un honneur pour moi de travailler aux côtés de ces gens de nouveau.

La SCO repose sur des bases solides. Nous n'avons pas baissé les bras en ce qui concerne les questions cruciales pour nos consommateurs. Nous bénéficions encore de l'appui de tous les partis au gouvernement parce que la SCO accomplit un travail nécessaire; c'est là un fait irréfutable.

Malgré la récession et les difficultés économiques, le personnel, la direction et le conseil d'administration de la SCO se sont alliés et ont fait preuve d'engagement envers la prestation des services, finissant l'année avec un budget équilibré et sans couper dans les services. Tout cela étant dit, je me sens bien placé pour inciter nos généreux donateurs à faire confiance à la SCO s'ils veulent voir leur argent bien dépensé.

Pour conclure, j'aimerais vous dire qu'après avoir siégé à de nombreux conseils, je constate que celui de la SCO est le meilleur. Le bon sens, la concentration, l'engagement et l'attention de ce groupe de professionnels démontrent un véritable engagement envers l'organisation. C'est un véritable honneur pour moi de travailler avec eux.

- Un financement permanent est maintenant en place dans la municipalité de Kawartha Lakes, améliorant ainsi l'accès des consommateurs à nos services.
- Des services d'audiologie sont maintenant offerts à Kenora, complétés par le Programme des prothèses auditives de la SCO ainsi que les programmes de counseling en soins auditifs et d'appareils de communication.
- Le Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Ouest a financé l'acquisition d'une cabine de son pour le bureau de la SCO à Thunder Bay.
- La fondation Parrott a généreusement contribué à l'attribution des fonds additionnels au bureau de la SCO à Belleville pour aider financièrement davantage de personnes en vue de l'acquisition d'appareils de communication.
- Grâce à une subvention de la fondation communautaire de Brockville et des environs, le bureau local de la SCO a pu améliorer son très populaire programme de prêts d'appareils de communication (CDP Loaner Program).

Programmes et services

Éducation

Fournir les ressources nécessaires à l'apprentissage et à la croissance

« Vraiment, je ne sais pas ce qui me serait arrivé si je n'avais pas participé au programme Impact-ASL de la SCO à Toronto. D'où je viens, les personnes sourdes ont très peu de possibilités. »

Consommateur, programme d'alphabétisation de la SCO

Alphabétisation

Nos programmes d'alphabétisation permettent d'apprendre l'ASL et la culture des sourds ainsi que l'anglais et les mathématiques, tout en acquérant des habiletés pour la vie de tous les jours et des connaissances préparant au marché du travail. Les cours sont donnés en ASL.

Programme offert dans la région de Peel, à Sault Ste. Marie, Sudbury, Toronto et Thunder Bay uniquement.

Information et sensibilisation du public

La SCO est le principal fournisseur d'information sur la surdité et la perte auditive, information disponible sur le site Web de la SCO, dans ses publications et par l'entremise de relations publiques et de relations avec les médias. Cette information comprend des ressources pour les parents; des renseignements sur les acouphènes, la maladie de Ménière, l'adaptation aux aides auditives, le bruit et la surdité causée par le bruit; des renseignements sur les obligations et les ressources quant à l'accessibilité et à l'adaptation; le magazine de la SCO, *Vibes*; des ressources locales partout au Canada, nos prises de position sur des questions importantes et de nos présentations officielles.

Cours de langue des signes

Apprenez-en davantage sur cette langue, si riche et expressive, qui est la fierté de la communauté des sourds. Nos cours de langue des signes américaine (ASL) sont donnés par des instructeurs sourds qualifiés. Des cours sont offerts pendant toute l'année (débutant à avancé). Des contrats spéciaux peuvent aussi être conclus.



Accessibilité

Nous vous mettons en relation avec des personnes, et vous dirigeons vers des services et de l'information

« On pourrait vivre sans appareils de communication, mais ce ne serait pas aussi facile. C'est un vrai cadeau que de pouvoir communiquer. »

Consommateur du programme des appareils de communication

Service d'interprétation de l'Ontario (SIO)

Le Service d'interprétation de l'Ontario fournit l'accès à des interprètes inscrits auprès du SIO, dans une variété de situations de la vie courante, y compris les rendez-vous chez le médecin et le psychiatre, les services sociaux, les situations liées à l'emploi, l'éducation, les situations juridiques,

les affaires personnelles, les services gouvernementaux, de même que les urgences après les heures d'ouverture. Les interprètes fournissent des services à la fois en langue des signes américaine (ASL) et en anglais parlé. Dans certaines régions, des services en langue des signes québécoise (LSQ) et en français parlé sont également offerts.

Services de soutien à l'éducation

Pour offrir aux étudiants des chances égales de réussir leurs études postsecondaires à temps partiel, la SCO offre les services d'interprètes en langue des signes, des preneurs de notes électroniques et/ou des appareils d'aide à l'audition.

Services aux personnes sourdes et aveugles

La perte de deux sens rend la communication particulièrement difficile. Des intervenants fournissent des informations auditives, visuelles et environnementales claires et exactes pour permettre une participation pleine et entière à tous les aspects de la vie quotidienne et de la vie en société. Ce type d'intervention est offert pour une variété de situations, dont les rendez-vous chez le médecin, les situations juridiques, l'éducation, les services sociaux et les affaires personnelles. *Ce service n'est offert qu'à Sudbury et à Timmins.*

Programme des appareils de communication

La SCO distribue la gamme la plus complète d'appareils de communication qui aident et améliorent la communication, la sécurité et l'indépendance, y compris des détecteurs de fumée visuels, des appareils de surveillance de bébés, des réveils, des téléphones à haut-parleurs, des ATS (appareils de télécommunication pour sourds), etc. Nos conseillers aident nos consommateurs à déterminer les produits qui leur conviennent le mieux.

Service de conseil en matière d'accessibilité

Rendre une entreprise accessible n'est pas seulement bon pour les affaires, c'est aussi obligatoire, en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Nos experts offrent des solutions taillées sur mesure, afin d'améliorer les services offerts par les entreprises et combler les besoins de la communauté des personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes à l'aide d'inspections sur place, de séminaires sur l'accessibilité et bien plus encore.



Counselling

Un coup de main quand vous en avez besoin

« En participant aux ateliers offerts par les services d'aide à l'emploi de la SCO et en rencontrant le conseiller en emploi de la SCO, j'ai pris conscience du fait que je devais apporter d'importantes modifications à mon curriculum vitae, considérer ma recherche d'emploi comme un emploi à temps plein et être bien préparée aux entrevues d'emploi. J'ai aussi appris comment utiliser les ressources mises à ma disposition. »

« Je remercie la SCO de m'avoir fourni des outils, du soutien et des services d'interprétation. Ces ressources m'ont permis de me trouver un emploi. »

Consommateur des Services relatifs à l'emploi

Counselling CONNECT

Connect est le service de counselling en santé mentale de la SCO. Nos conseillers fournissent soutien, éducation, défense des droits et counselling aux personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes ainsi qu'à leur famille quand elles sont préoccupées par la santé et la maladie mentale, la dépression, les difficultés dans les relations interpersonnelles, des sévices, des problèmes familiaux ou une toxicomanie. Nos services sont offerts dans un environnement entièrement accessible et soutenant; ils sont gratuits et confidentiels.

Services relatifs à l'emploi

Les conseillers en emploi de la SCO peuvent vous rencontrer et vous fournir un counselling d'emploi personnalisé. Nos conseillers peuvent également travailler avec les employeurs afin de faire en sorte que leurs lieux de travail sont accessibles pour les employés sourds, devenus sourds et malentendants.

Services sociaux généraux

Nous offrons du counselling personnel et des conseils aux personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes recherchant du soutien et souhaitant faire défendre leurs droits. Si elles font

face à des défis relativement à l'obtention de services gouvernementaux ou à des problèmes d'immigration ou si elles ont besoin d'aide pour franchir un obstacle, nous pouvons les aider. Nos conseillers peuvent également diriger les consommateurs vers d'autres services dans la communauté.

Programme de counselling en soins auditifs

Afin d'aider les personnes âgées à rester branchées, nos conseillers font des visites à domicile, renseignent et font des démonstrations ainsi que des recommandations d'appareils de communication. Nous aidons les personnes à demeurer chez elles en toute sécurité et en toute indépendance, à améliorer leur communication avec leur famille et leurs amis et à demeurer impliquées dans leurs activités favorites.



Soins auditifs

Nous vous aidons à faire des choix éclairés

« La SCO a ouvert nos yeux et nos oreilles au langage d'une manière que je n'aurais jamais cru possible et nous a aidés à mieux communiquer avec notre fils, que ce soit avec des mots, des sons ou par le jeu. »

« Nos séances hebdomadaires d'orthophonie permettent à Emerson d'obtenir l'aide bien ciblée dont il a besoin et qu'il mérite, mais elles me donnent aussi les ressources et la confiance de répondre à ses besoins de chaque jour. »

« Nous serions perdus sans la SCO et sommes reconnaissants pour les services et l'aide qu'elle nous prodigue. »

Client en orthophonie de la SCO

LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DE L'OUÏË

Audiologie

Nos audiologistes fournissent des examens complets de l'audition et l'évaluation, la vérification et le réglage des aides auditives. Ils reçoivent en consultation des personnes de tous les âges, des nourrissons aux personnes âgées. L'audiologiste peut également conseiller d'autres services de la SCO pour aider les familles à communiquer de manière efficace et à vivre avec une perte auditive.

Programme des aides auditives

Le Programme des aides auditives de la SCO propose une gamme de services. Nous nous assurons notamment que les aides auditives conviennent personnellement au consommateur et nous faisons des évaluations pour assurer qu'elles fonctionnent correctement. Nos distributeurs enseignent aussi comment utiliser et entretenir les aides auditives, et il peut aider si des réparations sont requises. De plus, par le moyen du Programme des aides auditives, des bouchons pour la natation et des protections adaptés et fabriqués sur mesure peuvent être obtenus.

Services d'orthophonie

Ça concerne la communication. Les enfants et les adultes ayant des difficultés sur le plan de la parole et du langage bénéficient des évaluations et des

services thérapeutiques offerts par nos orthophonistes. Des objectifs sont fixés pour créer des programmes taillés sur mesure pour nos consommateurs. *Ce programme n'existe qu'à Toronto.*

Cours d'aide pour les personnes ayant une perte auditive

Les cours d'aide pour les personnes ayant une perte auditive enseignent comment surmonter les défis posés par la perte auditive. Les consommateurs apprennent à comprendre la perte auditive et obtiennent des renseignements sur les aides auditives, le langage complété et les moyens de faire face à la situation. De plus, ils rencontrent d'autres personnes ayant une perte auditive et échangent avec eux sur leurs expériences communes.

Revue financière — pour l'exercice clos le 31 mars 2010

L'année 2010 a été, pour la SCO, à la hauteur de toutes nos attentes. Malgré un contexte économique difficile à l'échelle mondiale, nous avons connu une excellente année, tant sur le plan des résultats financiers que sur celui de la prestation de nos programmes.

Les programmes continus de services ont bénéficié d'un financement équivalent à celui de 2009. Nous avons également été en mesure d'accroître nos activités éducatives et de consultation en matière d'accessibilité, au profit de nos consommateurs, par l'entremise du système scolaire public.

Le financement de nos programmes et services s'est accru de 2,2 pour cent par rapport à 2009, tandis que le coût de ces opérations a connu une hausse de 2,9 pour cent. Nos programmes de collecte de fonds et autres initiatives permettant de générer des revenus ont comblé ce déficit.

Nos collectes de fonds ont atteint les objectifs que nous avons fixés pour l'année, les gains réalisés dans certains domaines permettant d'éponger les pertes attribuables au contexte économique.

Les ventes de produits et de services ont augmenté de 19 pour cent par rapport à 2009, en raison de la création de nouveaux points de vente pour nos produits et de l'augmentation du personnel aux points de vente existants.

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, nous avons poursuivi sur la même lancée qu'à l'exercice précédent, en surveillant nos dépenses et en suivant nos plans, avec pour résultat un léger excédent de 33 650 \$ dans notre fonds d'exploitation.

Contrairement à l'année dernière, les marchés boursiers ont entamé en cours d'exercice une reprise lente, mais soutenue, grâce aux investissements favorisant la stabilité effectués par les gouvernements du monde entier. Les réserves investies de la SCO ont permis de recouvrer l'essentiel des pertes subies au cours de l'année précédente. Nos placements affectés à des fins particulières ont connu une hausse de valeur de 727 139 \$.

Nos revenus totaux ont augmenté de 6,6 pour cent par rapport à l'année dernière, la moitié de cette somme provenant de la province de l'Ontario, qui représente notre plus important bailleur de fonds du secteur gouvernemental (hausse de 4,7 pour cent), afin d'augmenter le financement de nos programmes d'interprétation, d'alphabetisation et de nos services de soutien en éducation, et l'autre moitié provenant de la vente de produits (hausse de 19 pour cent) tels que les prothèses auditives et appareils de communication.

Le financement en provenance de Centraide a connu un léger déclin par rapport à 2009 (une baisse de 4,6 pour cent),

les bureaux régionaux de l'organisme ayant connu plus de difficultés lors de leurs collectes de fonds.

Les subventions du gouvernement fédéral ont connu une hausse considérable par rapport à 2009 (18,6 pour cent), mais malheureusement le Canada n'est plus un bailleur de fonds aussi important pour nos programmes de services que par le passé.

Les résultats de nos collectes de fonds, qui sont d'une importance cruciale pour la SCO et demeurent imprévisibles, ont été excellents en 2010 et conformes aux objectifs fixés.

Les frais d'exploitation de la SCO ont connu une hausse de 6,9 pour cent sur douze mois. Les coûts relatifs aux salaires et avantages sociaux ont augmenté à la fois en raison de l'élaboration de certains programmes à de nombreux endroits et des augmentations prévues dans la dernière année de la plus récente convention collective. Les charges locatives ont connu une légère augmentation (2,3 pour cent) en raison des frais de déménagement et de rénovation, ainsi que de l'augmentation des loyers à quelques emplacements. Le coût des services et les dépenses de promotion ont diminué en raison des efforts de notre organisme de réduire les dépenses là où il était possible de le faire afin de faire face à l'incertitude économique engendrée par la récession.

Le fonds de roulement de la SCO a connu une hausse par rapport à l'année dernière en raison de l'augmentation des revenus reportés et des comptes clients, stocks et charges payées d'avance.

Les placements de la Société affectés à des fins particulières s'élevaient en ce moment à 4,4 millions de dollars. Ils sont composés de legs et de dons, dont certains doivent être utilisés selon les vœux des donateurs. Le plus important de ces fonds est notre Fonds pour les initiatives stratégiques, qui s'élève maintenant à 1 million de dollars. Ces fonds ont terminé l'année avec un surplus de 727 139 \$,

résultat de l'augmentation de leur valeur ainsi que des intérêts et des dividendes sur les placements.

Bien que nous ayons été en mesure, au cours de l'année, de contribuer 258 000 \$ de plus à certains de nos fonds de réserve désignés, cette somme représente un peu moins que les 310 496 \$ retirés et utilisés pour nos opérations.

Malgré les impacts généralisés de la récession mondiale et le défi constant de vouloir accomplir davantage dans un monde où les coûts sont toujours en hausse, la Société a considérablement dé-

passé ses objectifs financiers. Nous avons été en mesure de maintenir une bonne situation financière tout en continuant de servir nos consommateurs sans réduire nos services, et ce, de manière efficace et responsable.

Pour finir en beauté, la Société a dépassé son objectif financier pour l'année, qui était un budget équilibré, et continue sa mission de fournir des services aux consommateurs de manière fiscalement responsable.

Fred Enzel, CA
Chef des finances



La Société canadienne de l'ouïe
Bilan
 au 31 mars 2010

			2010	2009
	Fonds d'exploitation	Fonds affectés à des fins particulières	Total	Total
	\$	\$	\$	\$
Actif				
Actif à court terme				
Encaisse	1 434 649	-	1 434 649	1 484 765
Subventions à recevoir	113 524	-	113 524	104 197
Créances	1 416 465	-	1 416 465	1 253 023
Stocks	516 607	-	516 607	374 906
Autres actifs	106 199	-	106 199	43 299
	3 587 444	-	3 587 444	3 260 190
Placements	-	4 287 624	4 287 624	3 660 535
Prêt entre fonds	(111 397)	111 397	-	-
Immobilisations corporelles	3 818 964	-	3 818 964	3 807 008
	7 295 011	4 399 021	11 694 032	10 727 733
Passif				
Passif à court terme				
Comptes créditeurs et charges à payer	1 512 472	-	1 512 472	2 141 417
Montant à rembourser aux bailleurs de fonds	792 385	-	792 385	544 415
Tranche à court terme de l'emprunt	-	-	-	2 044
Revenus reportés	1 916 778	-	1 916 778	1 328 249
	4 221 635	-	4 221 635	4 016 125
Soldes des fonds				
Fonds d'exploitation				
Immobilisations corporelles	3 818 963	-	3 818 963	3 807 008
Frais généraux	(745 587)	-	(745 587)	(819 778)
Fonds affectés à des fins particulières	-	4 399 021	4 399 021	3 724 378
	3 073 376	4 399 021	7 472 397	6 711 608
	7 295 011	4 399 021	11 694 032	10 727 733

La Société canadienne de l'ouïe
État des résultats
pour l'exercice clos le 31 mars 2010

			2010	2009
	Fonds d'exploitation	Fonds affectés à des fins particulières	Total	Total
	\$	\$	\$	\$
Revenus				
Subventions				
Province de l'Ontario	20 583 618	-	20 583 618	19 650 904
Gouvernement fédéral et autres	382 919	-	382 919	322 971
Ventes de marchandises et services	11 324 225	-	11 324 225	9 519 034
Contributions de Centraide aux bureaux régionaux	1 815 778	-	1 815 778	1 903 900
Levée de fonds et jeux	1 355 224	50	1 355 274	1 880 348
Intérêt et dividendes	-	99 983	99 983	112 817
Revenu (perte) de placement	28	627 106	627 134	(651 269)
	35 461 792	727 139	36 188 931	32 738 705
Charges				
Salaires et charges sociales	22 894 770	-	22 894 770	21 427 653
Coût des ventes	5 079 639	-	5 079 639	4 271 584
Frais des bureaux et des programmes	1 957 424	-	1 957 424	2 052 856
Charges locatives	2 108 872	-	2 108 872	2 062 437
Coût des services	1 297 919	-	1 297 919	1 332 940
Perfectionnement professionnel et déplacements	1 358 372	-	1 358 372	1 345 397
Promotion et jeux	381 726	-	381 726	391 328
Amortissement des immobilisations corporelles	23 670	-	23 670	24 539
Mauvaises créances	13 015	-	13 015	5 363
Aide à la clientèle et divers	312 735	-	312 735	237 556
	35 428 142	-	35 428 142	33 151 653
Excédent (insuffisance) des revenus par rapport aux charges avant les activités abandonnées				
	33 650	727 139	760 789	(412 948)
Activités abandonnées				
	-	-	-	(21 796)
Excédent (insuffisance) des revenus par rapport aux charges de l'exercice				
	33 650	727 139	760 789	(434 744)