

ANNUAL REPORT

2001-2002

RAPPORT ANNUEL



The Children's Aid
Society of Ottawa

La Société de l'aide
à l'enfance d'Ottawa



The Children's Aid Society of Ottawa is committed to protecting the children and youth of our community from all forms of abuse and neglect.

We work to keep them safe and secure, both within their families and the communities in which they live.

mission

La Société de l'aide à

mission

l'enfance d'Ottawa s'emploie à protéger les enfants et les adolescents

de notre communauté contre toutes les formes de mauvais traitements et

de négligence. Notre travail consiste à veiller sur leur sécurité, tant

à l'intérieur de leur famille qu'au sein de la communauté où ils vivent.

The well-being of all children, youth and families is essential

to the quality of life in our community.

vision

Le bien-être de

vision

tout enfant, adolescent et famille est essentiel à la qualité de vie de

notre collectivité.



m e

Message from the President of the Board and the Executive Director

2001 to 2002 - A year of “Getting it Together...”

Child protection! To some it's legislation. To others it is common sense. To others still it's to be taken for granted ... And to others it's inadequate all too often.

The Children's Aid Society of Ottawa — its Board, its professionally trained and competent staff, foster families and care providers, its hundreds of enthusiastic, energizing volunteers — is dedicated to the protection of children, especially those who come to us in need of safety, security and a better future. We are each dedicated to this service personally — and as an agency of government.

This year's annual message can be viewed as a progress report for the Children's Aid Society of Ottawa. We have spent the year responding to the changes and reforms to the Child Welfare System, new legislation and a changing workforce. All of the work and efforts of the staff, volunteers, Board members, care providers and many others who are part of the Children's Aid Society are focused on protecting children, youth and families. The changes that our system has undergone and how we integrate them will determine our success in contributing to a safe community for our children and youth.

Message du Président du Conseil et de la directrice générale

2001 à 2002 - Une année de changements...

La protection de l'enfant! Pour certains, il ne s'agit que de législation. Pour d'autres, c'est une question de bon sens. Pour d'autres encore, elle va de soi ... et pour certains, elle est trop souvent inadéquate.

La Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa — son Conseil, son personnel hautement qualifié et compétent, les familles d'accueil et les fournisseurs de services, ses centaines de bénévoles enthousiastes et énergiques — est vouée à la protection des enfants, et surtout de ceux qui viennent à nous ayant besoin de sécurité et espérant un avenir meilleur. Chacun et chacune d'entre nous est entièrement voué à cette tâche — personnellement et en tant qu'organisme gouvernemental.

Le message de cette année se veut un rapport de progrès sur la Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa. Ces derniers mois nous ont vus faire face aux changements et aux réformes du système de bien-être de l'enfance, à une nouvelle législation et à une main d'oeuvre en évolution. Tout le travail et les efforts du personnel, des bénévoles, des membres du Conseil et des fournisseurs de services et de bien d'autres qui font partie de la Société de l'aide à

The activities of the past year have been built on the renewed focus of our Mission and Vision. This has resulted in a major hiring initiative, meaning we are mostly “staffed-up”. We have stressed the training and re-training of staff and continually strive to ensure that we understand and act on our core business: protecting children and caring for those who need our services. Our Society has developed key “high level strategies” that we will attend to over the next few years in order to be a successful agency known for its service excellence. These strategies and the actions we take to implement them will support our success. Our goals have led us to structure our agency, our teams and our departments based on services to children, youth and their families. This year we’ve created three child-in-care teams to provide support and services to children who are Crown Wards. We’ve also reorganized our protection teams by location, introduced a call routing system for intake workers who respond to initial referrals, further developed our policies and procedures, and encouraged training for our staff. These activities are only the highlights of the work we’ve done to achieve success.

In regards to the services that our Society provides to our community, changes have occurred and are seen in the statistical reports that form part of this annual report. We have experienced an increase in the number of reports to the Society during the past year with the number of

l’enfance portent sur la protection des enfants, des jeunes et des familles. Les changements que notre système a subis ainsi que leur intégration détermineront le succès de notre contribution à une collectivité où nos enfants et nos jeunes vivent en sécurité.

Notre mission et notre vision reformulées ont servi de base aux activités de l’année passée. Il en est résulté une initiative d’embauche du personnel d’envergure, ce qui veut dire que nous sommes maintenant presque arrivés au point requis. Nous avons insisté sur la formation et la re-formation du personnel. Nous nous efforçons d’avoir constamment à l’esprit et de comprendre ce qu’est la raison de notre existence, la protection des enfants et les services à ceux qui ont besoin de nous. La Société a élaboré des “stratégies clé de haut niveau” sur lesquelles nous bâtirons les prochaines années afin d’être reconnu comme organisme réputé pour son excellent service. Ces stratégies et les actions qui en découlent assureront notre succès. Nos objectifs nous ont conduit à structurer notre organisme, nos équipes et nos services à partir des services à offrir aux enfants, aux jeunes et à leurs familles. Nous avons créé trois équipes pour fournir soutien et services aux pupilles de la Couronne. Nous avons aussi réorganisé nos équipes de protection par zone géographique, avons inauguré un système de cheminement d’appels pour les employés d’accueil qui répondent aux recommandations initiales, avons développé

protection investigations rising 49 per cent to 4,292. The total number of foster homes remained constant at 278 and the total number of days of care provided to children in our care stabilized at 389,128. For more details, please see our statistics pages that follow.

The annual report can be viewed as a diary documenting the times in which our child protection work is occurring. The context, of course, is our community and the families and children who live in Ottawa. The growth we’ve seen in our community, in terms of community-wide programs that help families and youth, has been quite noticeable. Programs like the Success By 6/6 ans et gagnants initiative have been developed here and used as a model nationally. Unfortunately this growth has taken place against a backdrop of increased reports of family violence, reductions in support to children in the classroom and a housing crisis that has become chronic. The services to support families in need, notwithstanding significant creativity, appear to be shrinking as many of our partner organizations are finding that they can no longer fully sustain their core services and are becoming more and more reliant on projects and new initiatives. Further, in our own organization, the balance of the workload between services to families and children and the administrative and systems requirements means that our staff are continuing to struggle with the priorities they face on a day-to-day basis. This is a key issue for staff,

plus avant nos politiques et procédures, et encouragé la formation du personnel. Il ne s’agit là que des faits saillants du travail accompli pour atteindre la réussite désirée.

Quant aux services que la Société offre à la collectivité, les rapports statistiques qui sont inclus dans ce rapport annuel font état des changements qui se sont produits. Nous avons connu un plus grand nombre de cas rapportés à la Société lors de l’année qui vient de s’écouler. Le nombre d’enquêtes aux fins de protection a augmenté de quarante-neuf pour cent et s’est élevé à 4 292. Le nombre total de foyers d’accueil est demeuré constant à 278 et le nombre total de jours de service fournis aux enfants s’est stabilisé à 389 128. Veuillez consulter les pages de statistiques qui suivent pour obtenir de plus amples détails.

Le rapport annuel se veut un journal qui rapporte les interventions de protection de l’enfant. Le contexte, bien sûr, est notre collectivité et les familles et les enfants qui vivent à Ottawa. La croissance à laquelle nous avons assisté dans notre collectivité, en termes de programmes destinés à aider les familles et les jeunes a été remarquable. Des initiatives telles que le programme intitulé Success By 6/6 ans et gagnants ont été créées ici et servent de modèle à l’échelle nationale. Malheureusement, cette croissance s’est manifestée dans un contexte d’accroissement des rapports de violence familiale, de réductions de services de soutien aux enfants dans la salle de classe et d’une crise

particularly at a time when we have many new employees in our organization, and it also is a concern for management and the Board. These are problems that don't have immediate or quick solutions.

Both the Board and staff understand the importance of celebrating the work being done here and recognizing the caliber of people who work and care for children and youth. This past year saw increased attendance and larger events to acknowledge our volunteers, children and youth in care, foster families and parents who have completed adoptions. Our Child and Youth Recognition ceremony saw over \$55,000 in bursaries awarded through our Champions for Children Foundation. Also, we held a very successful staff recognition event where almost 70 people were recognized for their years of service to the Society, including four who had provided service continually for 30 years. The hidden group who make up such a large part of our caseload and don't receive the same acknowledgment are those families who are struggling. They use our support and services so that they can adequately care for their children. These are the families for whom our Family Support and Child and Youth Workers and our Social Workers and Volunteers believe that change is possible and that parents who love their children want to be able to parent them.

We expect our agency will continue along the same track we've been on since last year; building our capacity.

chronique du logement. Les services qui existent pour soutenir les familles dans le besoin, bien que créatifs, paraissent diminuer vu que bon nombre de nos organismes-partenaires trouvent qu'ils ne peuvent plus maintenir leurs services de base et qu'ils s'appuient de plus en plus sur des projets et de nouvelles initiatives. De plus, dans notre propre organisme, l'équilibre de la charge de travail entre les services aux familles et aux enfants et les exigences administratives et systémiques font que notre personnel continue de jongler avec ses priorités quotidiennes. C'est là une question clé pour le personnel surtout au moment où nous comptons un grand nombre de nouveaux employés dans notre organisme. C'est aussi un souci pour le personnel de gestion et le Conseil. Ce sont là des problèmes dont la solution n'est ni immédiate ni rapide.

Le Conseil et le personnel réalisent qu'il est important de célébrer le travail qui se fait ici et de reconnaître la contribution de tous ceux qui s'occupent des enfants et des jeunes. Nous avons été témoins, lors de l'année écoulée, d'une plus grande participation et d'événements de reconnaissance de nos bénévoles, de nos enfants et de nos jeunes pris en charge, des familles d'accueil et des parents qui ont complété le processus d'adoption, de plus grande envergure. Lors de notre cérémonie de reconnaissance des enfants et des jeunes, plus de 55 000 \$ de bourses ont été décernés par l'intermédiaire de notre Fondation Champions

We owe this much to the children and families in our community. As we approach our 110th year of operation in 2003, we believe that we are constantly improving and that we do make a positive difference in the lives of children, youth and families in Ottawa.



**President/
Président**

Dennis Nolan



**Executive Director/
Directrice générale**

Susan Abell

pour les enfants. Nous avons aussi tenu un événement de reconnaissance du personnel qui a remporté beaucoup de succès: nous y avons reconnu près de 70 personnes honorées pour leurs années de service à la Société, dont quatre qui ont offert des services ininterrompus pendant 30 ans. Un groupe dont on ne parle pas beaucoup mais qui constitue une grande partie de notre travail et qui ne reçoit pas la même distinction se compose des familles qui utilisent les services de soutien pour qu'elles puissent s'occuper de leurs enfants de façon adéquate. Ce sont les familles pour lesquelles les travailleurs de soutien familial, ceux qui oeuvrent auprès des enfants et des jeunes, ainsi que nos travailleurs sociaux et bénévoles croient qu'un changement est possible et qui sont persuadés que les parents qui aiment leurs enfants veulent être capables de s'occuper d'eux.

Nous nous attendons à ce que notre organisme continue son cheminement sur la voie suivie l'année dernière, augmentant pas à pas sa capacité. Nous le devons aux enfants et aux familles de notre collectivité. Et, alors que nous célébrerons 110 ans d'activités en 2003, nous croyons que nous nous améliorons constamment et que nous faisons vraiment une différence positive dans la vie des enfants, des jeunes et des familles d'Ottawa.

stats

Key Statistics

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
Children in Care			
Admissions	632	653	639
Discharges	665	582	629
At Year End	1,074	1,108	1,036
Days of Care	389,128	388,521	370,620
Average number of children in care	1,066	1,064	1,013
Families Served			
New/Reopened Cases	6,965	5,231	4,718
Closed Cases	7,079	5,092	4,729
At Year End	1,803	1,917	1,778
Resources			
Foster homes	278	279	293
Adoption homes	170	185	151
Volunteers	310	340	305
Volunteer Hours	27,734	27,443	23,741
Staffing			
	402	349	340
Total Expenditures			
	\$ 57.8 M	\$53.5 M	\$49.4 M

NOTE - "Total expenditures" include Headstart and other non CFSA programs to tie in with our audited Financial Statements

Sommaire des statistiques

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
Enfants pris en charge			
Admissions	632	653	639
Tutelles terminées	665	582	629
À la fin de l'année	1,074	1,108	1,036
Jours de soins	389,128	388,521	370,620
Moyenne d'enfants pris en charge	1,066	1,064	1,013
Familles desservies			
Cas nouveaux/rouverts	6,965	5,231	4,718
Dossiers clos	7,079	5,092	4,729
À la fin de l'année	1,803	1,917	1,778
Ressources			
Familles d'accueil	278	279	293
Familles adoptives	170	185	151
Bénévoles	310	340	305
Heures de bénévoles	27,734	27,443	23,741
Personnel			
	402	349	340
Dépenses totales			
	\$ 57.8 m	\$53.5 m	\$49.4 m

NOTA - « Dépenses totales » incluent bon départ et autres programmes qui ne tombent pas sous la LSEB pour coïncider avec nos états financiers vérifiés

Comments:

We again experienced a significant (33%) increase in the numbers of reports to the Society over this past year as the changes implemented in April 2000 to the Child and Family Services Act became better known in the community. Many of these reports to the Society were serious enough

Commentaires :

Nous avons de nouveau dû faire face à une augmentation significative (33%) du nombre de cas rapportés à la Société durant l'année qui s'est écoulée principalement à cause d'une meilleure connaissance, de la part de la collectivité, des changements apportés à la Loi sur les services à l'enfance et à la famille, changements mis en vigueur en avril 2000. Bon nombre de ces rapports étaient d'une telle gravité qu'il nous a fallu procéder à une enquête. De ce fait, le nombre d'enquêtes menées aux fins de protection est passé de 2 873 à 4 292 soit une augmentation de 49% par rapport à l'année précédente.

Le nombre d'enfants pris en charge a connu une légère hausse et est passé de 1 064 à 1 066.

Le nombre de familles d'accueil est resté constant à 278 bien que nous ayons vu un certain nombre de nouveaux foyers s'ouvrir mais d'autres fermer.

to warrant investigation and as a result the numbers of protection investigations that we completed rose sharply from 2,873 to 4,292 or 49% as compared to last year.

The number of children served in our care rose only slightly from 1,064 to 1,066.

The numbers of foster homes available was constant at 278 although we did see a number of new homes become available this year but we also saw a number of homes close.

The number of days of care provided to children in our care stabilized at 389,128 and was constant with last year. Foster care provided both internally and through care provided by private operators decreased by 10% while Group care increased 9% and other care, including children on adoption probation, increased 11%.

The Society's net expenditures rose by 8% to \$ 57.8 million. Protection and Investigative service costs increased 13.5% related primarily to increased numbers of staff required to manage our increasing investigation activities. The costs of providing care for children increased 7.3% from \$ 34.9 million to \$ 37.4 million as we cared for more children in group care settings at a higher cost per diem and our administrative costs rose 2.8%.

Le nombre de jours de services fournis aux enfants pris en charge s'est stabilisé à 389 128 et est demeuré constant par rapport à l'année dernière. La garde en familles d'accueil à l'interne et au moyen de fournisseurs privés a diminué de 10% alors que les services en foyers de groupe ont augmenté de 9%. Les autres formes de prise en charge, y compris les enfants en attente d'adoption ont augmenté de 11%.

Les dépenses nettes de la Société ont augmenté de 8% et s'élèvent à 57,8 millions de dollars. Les coûts des services de protection et d'enquête ont augmenté de 13,5% principalement à cause d'un nombre accru d'employés requis pour gérer un plus grand nombre d'enquêtes. Les coûts afférents aux services aux enfants ont augmenté de 7,3% pour passer de 34,9 millions de dollars à 37,4 millions vu que nous nous sommes occupés de plus d'enfants en foyers de groupe, ce qui entraîne un coût quotidien plus élevé. Les dépenses administratives ont augmenté de 2,8%.

stats

Family Case Activity

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
MCSS Benchmark Services			
Investigations completed	4,292	2,873	2,402
Reports received - not investigated	2,262	1,877	2,074
Average no. of family cases receiving service			
Ongoing continuing service	1,179	1,153	1,092
Intake service	624	764	686
	1,803	1,917	1,778

Children's Residential Service

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
MCSS Benchmark Services			
Children in Care - Average number	1,017	1,041	1,007
Foster homes/ beds	278/473	279/563	328/434
Foster Home assessments completed	155	137	152
Days of care provided:			
Foster Care	170,027	189,362	179,650
Group	130,037	119,229	116,540
Other	89,064	79,930	74,430
	389,128	388,521	370,620

Services à la famille

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
selon les balises du MSSC			
Enquêtes achevées	4,292	2,873	2,402
Rapports reçus - non enquêtés	2,262	1,877	2,074
Nombre moyen de familles recevant des services			
Service continu en cours	1,179	1,153	1,092
Service d'accueil	624	764	686
	1,803	1,917	1,778

Service de placement des enfants

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
selon les balises du MSSC			
Enfants pris en charge - nombre moyen	1,017	1,041	1,007
Familles d'accueil/ nombre de lits	278/473	279/563	328/434
Familles d'accueil évaluations terminées	155	137	152
Nombre de jours en charge:			
En familles d'accueil	170,027	189,362	179,650
En groupe	130,037	119,229	116,540
Autre	89,064	79,930	74,430
	389,128	388,521	370,620

Board of Directors/Conseil d'administration 2001-2002

President/Président

Dennis Nolan

Vice-President/Vice-présidente

Lucya Spencer

Secretary-Treasurer/Secrétaire-trésorier

Brian McKee

Diane Coudé
Gordon Cameron *
Earl Dalphy
Karen Green
Khadija Haffajee
Shamus Hall
Graham Harvey

Dr. Khaled Hashem
Judith Hoye
Marian Lothian
Rick O'Connor
Carol-Anne Pease
Risè Segall
Fanny Zegarra

* resigned during fiscal year/démissionner au cours de l'année fiscale

Executive Director/Directrice générale

Susan Abell

**Manager, Child and Youth In Care Services/
Chef, Services aux enfants et adolescents pris en charge**

Pauline Beaudry-Leblanc

**Manager, Communications/
Chef, Services des communications**

Denis Boivin

**Manager, Accounts and Payroll/
Chef, Comptabilité et Services de la paie**

Barry Chivers

**Manager, Intake Services/
Chef, Services Accueil-évaluation**

Dave Curtis

**Manager, Information Technology and Records/
Chef, Technologies de l'information et Archives**

René de Lint

Senior Counsel, Legal Services/Chef du Contentieux

Tracy Engelking

**Manager, Child Protection Services/
Chef, Services de protection de l'enfance**

Theresa Farrell

**Manager, Child and Youth In Care Services/
Chef, Services aux enfants et adolescents pris en charge**

Claudette Mayhew

**Director, Child Protection Services/
Directrice, Services de protection de l'enfance**

Marion Roberts

**Manager, Intake Services/
Chef, Services Accueil-évaluation**

Carmela Savoia

**Director, Human Resources/
Directrice, Ressources humaines**

Pat Steward

**Manager, Child Protection Services/
Chef, Services de protection de l'enfance**

Jane Van Buren

**Director, Professional Standards and
Coordinator of French Language Services/
Directeur, Normes professionnelles et
Coordonnateur des services en français**

Pierre Viger

**Director, Finance, Administration and Information Technology/
Directeur, Finances, Administration et
Technologies de l'information**

Bill Walsh

**Manager, Psychological Services/
Chef, Services psychologiques**

Dr. Jean Walters

**Director, Child and Youth In Care Services/
Directrice, Services aux enfants et adolescents pris en charge**

Jacquie Woodward

1602 TELESAT COURT,
OTTAWA, ON K1B 1B1
TEL: (613) 747-7800 FAX: (613) 747-4456

www.casott.on.ca

1602 COUR TELESAT,
OTTAWA, ON K1B 1B1
TÉL : (613) 747-7800 TÉLÉC : (613) 747-4456