

ANNUAL REPORT

0 2 . 0 3

RAPPORT ANNUEL



CHILDREN'S AID SOCIETY OF OTTAWA

LA SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE D'OTTAWA

M E S S A G E

**MESSAGE FROM THE PRESIDENT OF THE BOARD OF DIRECTORS
AND THE EXECUTIVE DIRECTOR**

Dedicated to children.

Dedicated to keeping them safe and secure.

Dedicated to really and truly improving their lives.

This the service the Children's Aid Society of Ottawa effectively
provides to Ottawa's children and youth every day!

Through the extraordinary service of our staff ... our foster and adoptive parents, our drivers, our tutors and mentors, our Board members, our volunteers ... we make life better for children each day.

This theme permeates our advocacy for children. We are vigorously reminding government of its duty to provide adequate funding in order that we be able to keep Ottawa's children safe and secure.

In the past year, over 11,700 children and youth were served by the Society. More than 281 families opened their homes to welcome and care for foster children. Volunteer drivers provided 1,200 hours of driving to ensure children received the services they need and 7,900 visits helped to ensure families stayed connected while 73 children were placed in adoptive homes. Over 100 children attended the nursery school program, 317 families were

supported through our parent support program and 59 tutors contributed countless hours to enhance school success for our children.

These statistics reflect the great commitment of our staff members, foster parents, Board members, volunteers, and care providers who work to ensure that we meet our goal: protecting the children and youth of Ottawa. The protection of children, however, is a responsibility, which involves the entire community. We appreciate the efforts and support of our service partners, and the community as a whole, in assuring safety and security for all children.

Our strategic directions and a change in executive leadership have guided the focus of our organizational efforts in 2002-03. The Society's first strategic direction is to define and communicate service basics. A new model for service delivery was developed and shared

M E S S A G E

**MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE**

Dévouée envers les enfants.

Dévouée à assurer leur sécurité et leur protection.

Dévouée à améliorer vraiment et réellement leur vie.

Voilà ce que fait la Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa,
ce qu'elle réussit très bien et tous les jours!

Grâce à la contribution remarquable de notre personnel... de nos familles d'accueil et adoptives, de nos conducteurs, de nos tuteurs et mentors, des membres de notre Conseil d'administration, de nos bénévoles... nous réussissons chaque jour à donner une vie meilleure aux enfants.

Ce thème est constamment au coeur de notre plaidoyer en faveur des enfants. Nous nous employons vigoureusement à rappeler au gouvernement son devoir de nous verser un financement suffisant pour nous permettre de veiller à la sécurité et à la protection des enfants d'Ottawa.

Dans la dernière année, plus de 11 700 enfants et adolescents ont reçu des services de la Société. Au-delà de 281 familles ont ouvert leur foyer pour y accueillir des enfants et en prendre soin. Nos conducteurs bénévoles ont passé 1 200 heures à transporter les enfants

pour qu'ils reçoivent les services dont ils ont besoin et 7 900 visites ont aidé les familles à garder le contact, tandis que 73 enfants ont été placés dans un foyer adoptif. Le programme de prématernelle a été fréquenté par plus de 100 enfants, 317 familles ont bénéficié d'une aide par le biais de notre programme d'appui aux parents, et 59 tuteurs ont consacré d'innombrables heures à favoriser la réussite scolaire de nos enfants.

Ces statistiques témoignent du grand dévouement de notre personnel, des parents d'accueil, des membres du Conseil d'administration, de nos bénévoles et des fournisseurs de soins qui travaillent pour faire en sorte que nous atteignons notre but : protéger les enfants et les adolescents de notre communauté. La protection des enfants cependant, c'est aussi la responsabilité de toute la communauté. Nous apprécions les efforts et l'aide déployés par



M E S S A G E

with staff and other stakeholders. An investment was made in communicating, within the Society and to our partners, the provincial child welfare standards and how these standards are integrated in our model of service delivery. At the same time, we have reviewed all of our policies and procedures. The result of this review will be greater continuity and consistency in the provision of services.

Accountability is an important element of the work of the Society and a major strategic direction. Organizational changes were implemented in 2002/03 that resulted in a reorganization of service delivery. Crown Wards are now served through specialized teams. The agency over the past three years has been striving to integrate the provincial standards into our work and this year obtained very good results in the external Ministry of Community, Family, and Children's Services audit!

A commitment to individual performance and ensuring our service environment promotes excellence and pride in the work being done are critical strategic directions. This pride was reflected through celebrating "the children we support" during our Child and Youth Recognition Ceremony which saw over \$55,000 in bursaries awarded to 25 future

college and university students through our Champions for Children Foundation. Our staff recognition event showcased the outstanding skills and knowledge and service capacity within our organization. One staff member, Jan Cutts, celebrated her 35th year of dedicated commitment to the Society. We also continue to foster a learning environment through best practice seminars, a variety of training initiatives and our orientation process.

The Board of Directors, in concert with the Ontario Association of Children's Aid Societies, continued to push forward the issues that effect children and families in Ottawa. As our Society has grown to respond to new legislative requirements, the cost of our services to children has also grown. Through our provincial association, the Board encouraged the government to review the funding framework established in 1997. As budget shortfalls increased through Ontario's Societies, our Board has stressed the importance of adequately funding the work of the Society, and has advised government of the negative impact of service erosion in such child serving sectors as children's mental health and education.

As it grows, Ottawa is becoming an increasingly diverse city. In response our Board

M E S S A G E

nos partenaires et l'ensemble de la communauté pour assurer la sécurité et la protection de tous les enfants.

Nos orientations stratégiques et le changement à la direction générale ont contribué à cibler nos efforts sur le plan organisationnel en 2002-2003. La première orientation stratégique de la Société consiste à définir et à communiquer les principes à la base de ses services. Pour ce faire, un nouveau modèle de service a été mis au point et communiqué au personnel et à d'autres partenaires. Nous avons assuré la diffusion, tant à l'interne qu'auprès de nos partenaires, des normes provinciales en matière de protection de l'enfance et de la façon dont elles s'insèrent dans notre modèle de service. Nous en avons profité pour réviser toutes nos politiques et procédures, et ainsi parvenir à une plus grande continuité et cohérence dans la prestation de nos services.

L'obligation de rendre compte est un aspect important du travail de la Société et une orientation stratégique majeure. La mise en place de changements organisationnels en 2002-2003 s'est traduite par une réorganisation du mode de prestation des services. Les pupilles de la Couronne sont maintenant pris en charge par des équipes spécialisées. La SAE

s'emploie depuis trois ans à intégrer les normes provinciales dans son travail et nos efforts ont porté fruit comme en témoigne l'excellent résultat obtenu dans la vérification externe faite par le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance!

Un engagement à favoriser le rendement individuel et la création d'un environnement propice à l'excellence et à la fierté du travail accompli font partie de nos orientations stratégiques primordiales. Ce sentiment de fierté était palpable au cours de la Cérémonie destinée à reconnaître et célébrer la réussite des enfants et adolescents sous nos soins. Pendant cette cérémonie plus de 55 000 \$ ont été alloués sous forme de bourses d'études à 25 futurs étudiants au collège et à l'université par la Fondation Champions pour les enfants. Notre cérémonie de reconnaissance du personnel a mis en lumière les talents, les connaissances et le savoir-faire exceptionnels qui existent au sein de notre organisation. Une de nos employées, Jan Cutts, a célébré sa 35^e année de loyaux services à la Société. Grâce à nos séminaires sur les meilleures pratiques, à diverses initiatives de formation et à notre processus d'orientation, nous continuons aussi de créer un climat propice à l'apprentissage.



M E S S A G E

continues to work on ensuring the organization is reflective of the community we serve. We are beginning an organizational development project to increase our capacity to work within our city's changing demographics.

A major task the Board had this year was to lead the transition from the service provided by Susan Abell to the recruitment of our new Executive Director. Susan made an outstanding contribution during her three years at the helm. We continue to be grateful for both her professional service and her personal dedication. Her replacement as Executive Director, Barbara MacKinnon, is a caring, capable and compassionate advocate for our children. Welcome Barbara.

In the 110th year of service to this community we celebrate the important work of the Society. We appreciate the ongoing support of the Ministry of Community, Family and Children's Services, our close partnership with the Champions for Children Foundation and all of our partners in service delivery. Over the next year we look to continue our joint efforts towards ensuring every child in Ottawa is safe and secure.

We invite everyone to join us in our singular work; to increase our dedicated supporters so that one day we can all truly stand and say "Ottawa's children are safe!"

M E S S A G E

Le Conseil d'administration, de concert avec l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance, a continué de faire pression sur le gouvernement dans les dossiers qui touchent les enfants et les familles d'Ottawa. La croissance des activités de la Société en vue de satisfaire aux nouvelles exigences législatives a fait grimper le coût de nos services aux enfants. Par la voix de notre association provinciale, le Conseil a encouragé le gouvernement à réviser le cadre de financement établi en 1997. Devant l'ampleur croissante des insuffisances budgétaires dans toutes les SAE de l'Ontario, notre Conseil a insisté sur l'importance de financer adéquatement le travail de la Société et a prévenu le gouvernement de l'incidence néfaste de l'érosion des services aux enfants dans les secteurs comme l'éducation et la santé mentale.

Ottawa, en grandissant, devient une ville de plus en plus cosmopolite. Notre Conseil d'administration en tient compte et continue ses efforts pour s'assurer que l'organisation est représentative de la collectivité qu'elle dessert. Nous amorçons justement un projet de développement organisationnel destiné à accroître notre capacité d'adapter notre travail aux nouvelles réalités démographiques de notre ville.

Cette année, le Conseil d'administration a eu la tâche importante de diriger le

processus de transition entre le départ de Susan Abell et le recrutement de notre nouvelle directrice générale. Pendant ses trois années à la barre, Susan a apporté une contribution remarquable à la Société. Nous lui sommes reconnaissants autant pour son professionnalisme que pour son dévouement personnel. Sa remplaçante à la direction générale, Barbara MacKinnon, est une femme attentionnée et compétente qui défend avec coeur les intérêts de nos enfants. Bienvenue à Barbara.

En cette 110e année de service à la collectivité, nous célébrons l'important travail de la Société. Nous apprécions l'appui soutenu du ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, notre étroite collaboration avec la Fondation Champions pour les enfants et tous nos partenaires dans la prestation des services. Nous comptons bien poursuivre nos efforts conjoints au cours de l'année qui vient pour assurer la sécurité et la protection de chaque enfant à Ottawa.

Nous invitons chacun et chacune à se joindre à nous dans l'accomplissement de ce travail exceptionnel, à grossir les rangs de nos ardents défenseurs et à faire en sorte que nous puissions tous un jour déclarer en toute confiance : « Les enfants d'Ottawa sont en sécurité! »



7

KEY STATISTICS

	2002-2003	2001-2002	2000-2001
Children in Care			
Admissions	677	632	653
Discharges	727	665	582
At Year End	1,024	1,074	1,108
Days of Care	368,548	389,128	388,521
Average number of children in care	1,010	1,066	1,064
Families Served			
New/Reopened Cases	6,880	6,965	5,231
Closed Cases	6,829	7,079	5,092
At Year End	1,854	1,803	1,917
Resources			
Foster homes	281	278	279
Staffing			
Staffing	420	402	349
Volunteers (from HR)	363	310	340
Volunteer hours	27,766	27,734	27,443
Total Expenditures	\$ 58.4 M	\$ 57.8 M	\$53.5 M

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

SOMMAIRE DES STATISTIQUES

	2002-2003	2001-2002	2000-2001
Enfants pris en charge			
Admissions	677	632	653
Tutelles terminées	727	665	582
À la fin de l'année	1,024	1,074	1,108
Jours de soins	368,548	389,128	388,521
Moyenne d'enfants pris en charge	1,010	1,066	1,064
Familles desservies			
Cas nouveaux/rouverts	6,880	6,965	5,231
Dossiers clos	6,829	7,079	5,092
À la fin de l'année	1,854	1,803	1,917
Ressources			
Familles d'accueil	281	278	279
Personnel			
Personnel	420	402	349
Bénévoles	363	310	340
Heures de bénévolat	27,766	27,734	27,443
Dépenses totales	\$ 58.4 M	\$ 57.8 M	\$53.5 M



NOTA - « Dépenses totales » incluent Bon départ et autres programmes qui ne tombent pas sous la LSEF pour être en conformité avec nos états financiers vérifiés.

C O M M E N T S

During this past year we saw a small (1.2%) decrease in the number of reports to the Society from 6,965 to 6,880. Of these reports received, we saw a 7.8% increase in those that required an investigation to be completed.

We admitted 677 children into care in this past year, up by 45 or 7.1% when compared to last year, but we also saw 62 or 9.3% more children leaving care as 727 children were discharged from the care of the Society. Part of this increase in the numbers of children leaving care happened as we assisted the Ministry and our community partners in completing the transition of several special needs clients into community supported environments.

This transition also had an effect on the average number of children served in our care as this number decreased from 1,066 to 1,010 or 5.3%.

The numbers of foster homes available was constant at 281 homes. Although we did have a number of new additions to the foster home program this year, we also saw a number of homes that closed.

The number of days of care provided to children in our care decreased 5.3% from 389,128 to 368,548. Foster care provided both internally and through care provided by private operators increased 3,453 days or 2.3% from 152,438 to 155,891. The number of days of Group care decreased sharply from 147,626 to 133,127 or 12.6% and other care, including children on adoption probation, decreased 10.1%.

The Society's net expenditures for the year were \$ 58.4 Million up from \$ 57.8 Million last year. Direct Service costs were down slightly to \$ 50.1 Million as fewer children were placed in higher cost resources. Our costs for Program Support and Administration costs increased as we had higher legal costs associated with managing trial work, we increased our efforts towards attaining accreditation and we invested in increased space in the community and in upgrading computer and records systems. Revenues decreased 16% as we received lower fees for serving those Special Needs clients that are now placed in community resources.

REMARQUES

Dans la dernière année, le nombre de signalements faits à la Société a connu une légère diminution de 1,2 %, pour passer de 6 965 à 6 880. Parmi les signalements reçus par contre, le nombre de rapports nécessitant la tenue d'une enquête a augmenté de 7,8 %.

Nous avons pris 677 enfants en charge dans la dernière année, soit 45 de plus que l'année précédente, ce qui représente une augmentation de 7,1 %. Dans la même période cependant, 727 enfants ont quitté les soins de la Société, soit 62 de plus que l'année précédente ou une augmentation de 9,3 %. La hausse du nombre d'enfants qui quittent la SAE est en partie attribuable à la transition de plusieurs clients ayant des besoins particuliers vers des ressources de soutien en milieu communautaire, un processus auquel nous avons participé avec le Ministère et nos partenaires de la communauté.

Cette transition a aussi eu une incidence sur la moyenne d'enfants sous nos soins, qui est passé de 1 066 à 1 010, soit une diminution de 5,3 %.

Le nombre de familles d'accueil à notre disposition est demeuré constant à 281, et ce malgré l'arrivée de quelques nouvelles recrues dans le programme cette année, étant donné qu'un certain nombre de foyers ont aussi fermé leurs portes.

Le nombre de jours de soins fournis aux enfants confiés à nos soins a connu une diminution de 5,3 %, passant de 389 128 à 368

548. Du côté des soins en famille d'accueil prodigués tant par nos ressources internes que par des ressources externes privées, c'est une augmentation de 3 453 jours, ou 2,3 %, qui a été enregistrée, le nombre de jours étant passé de 152 438 à 155 891. Par contre le nombre de jours de soins dans les foyers de groupe a chuté de 12,6 %, passant de 147 626 à 133 127, tandis qu'une diminution de 10,1 % a été notée dans les autres soins, incluant le nombre d'enfants placés en vue d'une adoption.

Les dépenses nettes de la Société pour l'année ont totalisé 58,4 millions de dollars, en hausse par rapport à des dépenses de 57,8 millions l'an dernier. Les coûts en services directs ont légèrement diminué (50,1 millions) en raison de la baisse du nombre d'enfants placés dans des ressources plus coûteuses. Les coûts reliés à l'administration et au soutien des programmes ont augmenté en raison de la hausse des frais de justice associés à la préparation des procès, de l'intensification de nos efforts pour obtenir une accréditation et de notre investissement dans l'acquisition de locaux additionnels dans la communauté et dans la mise à niveau de notre parc informatique et de notre système de gestion des dossiers. Nous avons accusé une baisse de revenus de 16 % en raison de la diminution des frais de service que nous recevons pour les services fournis aux clients ayant des besoins particuliers qui sont maintenant placés dans des ressources communautaires.



FAMILY CASE ACTIVITY

	2002-2003	2001-2002	2000-2001
MCFCS Benchmark Services			
Investigations completed	4,491	4,292	2,873
Reports received - not investigated	2,110	2,262	1,877
Average Number of Family Cases Receiving Services			
Ongoing continuing service	1,147	1,092	1,153
Intake service	707	711	764
	1,854	1,803	1,917

CHILDREN'S RESIDENTIAL SERVICE

	2002-2003	2001-2002	2000-2001
MCFCS Benchmark Services			
Children in Care - MCSS	1,008	1,017	1,041
Foster homes/beds	281/437	278/473	279/563
Assessments completed	180	155	137
Days of Care Provided			
Foster Care	155,891	152,438	150,287
Group	133,127	147,626	158,334
Other	79,530	89,064	79,930
	368,548	389,128	388,521

SERVICES À LA FAMILLE

	2002-2003	2001-2002	2000-2001
selon les balises du MSCFE			
Enquêtes achevées	4,491	4,292	2,873
Rapports reçus - non enquêtés	2,110	2,262	1,877
Nombre moyen de familles recevant des services			
Service continu en cours	1,147	1,092	1,153
Service d'accueil	707	711	764
	1,854	1,803	1,917

SERVICE DE PLACEMENT DES ENFANTS

	2002-2003	2001-2002	2000-2001
selon les balises du MSCFE			
Enfants pris en charge - nombre moyen	1,008	1,017	1,041
Familles d'accueil/ nombre de lits	281/437	278/473	279/563
Familles d'accueil/ évaluations terminées	180	155	137
Nombre de jours en charge			
En familles d'accueil	155,891	152,438	150,287
En groupe	133,127	147,626	158,334
Autre	79,530	89,064	79,930
	368,548	389,128	388,521



*BOARD OF DIRECTORS
AND CAS MANAGEMENT*

President	Dennis Nolan	Manager, Compensation and Benefits	Maureen A. Frank
Vice-President	Lucya Spencer	Manager, Child and Youth In Care Services	Claudette Mayhew
Secretary-Treasurer	Brian McKee	Director, Child Protection Services	Marion Roberts
	Ed Campbell	Manager, Child Protection Services	Carmela Savoia
	Karen Green	Director, Human Resources	Pat Steward
	Shamus Hall*	Manager, Child Protection Services	Jane Van Buren
	Dr. Khaled Hashem	Director, Professional Standards and Coordinator of French Language Services	Pierre Viger
	Marian Lothian	Director, Finance, Administration and Information Technology	Bill Walsh
	Carol-Anne Pease	Manager, Psychological Services	Dr. Jean Walters
Executive Director	Susan Abell / Barbara MacKinnon	Director, Child and Youth In Care Services	Jacquie Woodward
Manager, Child and Youth In Care Services	Pauline Beaudry-Leblanc		
Manager, Communications	Denis Boivin		
Manager, Accounts and Payroll	Barry Chivers		
Manager, Intake Services	Dave Curtis		
Manager, Information Technology and Records	René de Lint		
Senior Counsel, Legal Services	Tracy Engelking		

* resigned during fiscal year.



MISSION

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.

VISION

The well-being of all children, youth and families is essential to the quality of life in our community.

*C O N S E I L D ' A D M I N I S T R A T I O N
E T C A D R E S S U P É R I E U R S D E L A S A E*

Président	Dennis Nolan	Chef du Contentieux	Tracy Engelking
Vice-présidente	Lucya Spencer	Chef, Rémunération aux avantages sociaux	Maureen A. Frank
Secrétaire-trésorier	Brian McKee	Chef, Services aux enfants et adolescents pris en charge	Claudette Mayhew
Diane Coudé	Ed Campbell	Directrice, Services de protection de l'enfance	Marion Roberts
Earl Dalphy	Karen Green	Chef, Services de protection de l'enfance	Carmela Savoia
Khadija Haffajee	Shamus Hall*	Directrice, Ressources humaines	Pat Stewart
Graham Harvey	Dr. Khaled Hashem	Chef, Services de protection de l'enfance	Jane Van Buren
Mark Houldsworth	Marian Lothian	Directeur, Normes professionnelles et Coordonnateur des services en français	Pierre Viger
Rick O'Connor	Carol-Anne Pease	Directeur, Finances, Administration et Technologies de l'information	Bill Walsh
Risë Segall		Chef, Services psychologiques	Dr. Jean Walters
Directrice générale	Susan Abell / Barbara MacKinnon	Directrice, Services aux enfants et adolescents pris en charge	Jacquie Woodward
Chef, Services aux enfants et adolescents pris en charge	Pauline Beaudry-Leblanc		
Chef, Services des communications	Denis Boivin		
Chef, Comptabilité et Services de la paie	Barry Chivers		
Chef, Services Accueil-évaluation	Dave Curtis		
Chef, Technologies de l'information et Archives	René de Lint		

* démissionner au cours de l'année fiscale.

M I S S I O N

La Société de l'aide à 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.

V I S I O N

Le bien-être de tout enfant, adolescent et famille est essentiel à la qualité de vie de notre collectivité.





The Children's Aid | La Société de l'aide
Society of Ottawa | à l'enfance d'Ottawa