

RAPPORT ANNUEL

0 4 . 0 5

ANNUAL REPORT



MESSAGE FROM

THE PRESIDENT OF THE BOARD OF DIRECTORS
AND THE EXECUTIVE DIRECTOR

This past year marked a year of **Action, Collaboration and Transparency** for the Children's Aid Society of Ottawa. Thanks to the daily actions, efforts and dedication of our staff, foster parents, adoptive parents, volunteers, care providers, and many others committed to the children and youth of Ottawa, we are able to report great accomplishments within our continuum of services. This annual report presents service highlights, which demonstrate the actions taken daily in providing social services that strengthen families and protect the children and youth of our community from abuse and neglect.

We continue to take action that supports the strategic directions established by our Board of Directors:

- **ADVOCATE** ensuring the needs of children, youth and families are met through an effective and efficient service delivery system.
- **COLLABORATE** with the community, especially our service partners, to ensure an effective continuum of services for children, youth and families.
- Ensure the highest possible level of public **ACCOUNTABILITY**.
- Ensure **SERVICE EXCELLENCE** in every aspect of CAS work.

The year 2004-05 was a busy time, with over twenty initiatives set in motion to ensure that we are responding to the changing needs of children, youth and families in our community. We have "taken action" on a number of fronts including:

- Developing a project management framework to help us manage and direct the constancy of change.
- Initiating the process of building our cultural capacity to respond to the diversity of our

community through the establishment of a Board Cultural Competency Working Group.

- Launching a new service model for how we support families in their homes through our Family Support program and integrating our Access program.
- Continuing to develop strategies to find more homes with more diversity of service options for children and youth in our care.
- Working to engage the community, through ad campaigns and awareness events, in collaborative efforts to ensure the well-being of children and youth.
- Building our capacity for community outreach through the development of a Speakers Bureau.

Keeping our children safe is a community effort. We are enormously grateful to the network of professionals in the public health, law enforcement, social services, education and housing sectors for their support and collaboration.

We are very much appreciative of the financial support provided by the Ministry of Children and Youth Services and of their on-going leadership in improving services and support to the children and youth in the province.

We are also thankful for the continued support of the Champions For Children Foundation and their dedication to the children and youth involved with the Society. This past year, due to their fundraising efforts, over 48 youth received financial assistance for post-secondary education through the Dare to Dream bursary program.

Finally we want to express our thanks to our Board of Directors for their ongoing dedication and leadership and to the Ottawa community, for its continued support and commitment to ensuring that the children and youth of our community have the opportunity to feel safe, secure, and valued.

MESSAGE DE

LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'année qui vient de se terminer à la Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa a été marquée par la collaboration, la transparence et la mise en œuvre de plusieurs initiatives. Grâce au dévouement et aux efforts quotidiens de notre personnel, de nos familles d'accueil et d'adoption, des bénévoles et de plusieurs autres personnes engagées à la cause des enfants et des jeunes d'Ottawa, nous avons connu de nombreuses réussites dans toute la gamme de nos services. Ce rapport annuel fait état de divers points saillants qui témoignent des actions prises quotidiennement pour fournir des services sociaux qui, à la fois, soutiennent les familles et protègent les enfants et jeunes de notre communauté contre les mauvais traitements et la négligence.

Nous avons poursuivi activement les orientations stratégiques adoptées par notre conseil d'administration, soit :

- **REVENDIQUER** de façon à assurer que les besoins des enfants, des jeunes et des familles soient comblés par un système efficace de prestation de service.
- **COLLABORER** avec la communauté, particulièrement nos partenaires de service, afin d'assurer qu'une gamme complète de services efficaces soit offerte aux enfants, aux jeunes et aux familles.
- Assurer le plus haut niveau de **RESPONSABILITÉ** publique.
- Viser **l'EXCELLENCE** dans la prestation des services et toutes les facettes du travail accompli par la SAE.

L'année 2004-2005 a été très chargée, avec plus de 20 projets lancés dans le but de répondre aux besoins changeants des enfants, des jeunes et des familles de notre communauté. Nous avons agi sur de nombreux fronts, notamment :

- Élaboré un cadre de gestion de projet pour nous aider à orienter et gérer l'état constant de changement dans lequel nous évoluons.
- Entrepris de développer davantage notre capacité à répondre à la diversité culturelle de notre communauté, par la mise en place du Groupe de travail du Conseil sur les compétences culturelles.

- Lancé un nouveau programme intensif de soutien à domicile pour familles à risque ainsi qu'un nouveau programme de visites familiales supervisées pour enfants et jeunes sous nos soins.
- Continué d'élaborer des stratégies pour recruter des familles d'accueil pouvant répondre aux besoins de plus en plus diversifiés des enfants et jeunes pris en charge.
- Susciter la collaboration de la communauté, par des campagnes publicitaires et des activités de sensibilisation, afin d'assurer le bien-être des enfants et des jeunes.

La protection de nos enfants et jeunes ne peut se faire sans la participation de la communauté. Nous sommes très reconnaissants de l'appui et la collaboration que nous recevons des divers professionnels de notre milieu qui oeuvrent dans les domaines de la santé publique, de la sécurité publique, des services sociaux, de l'éducation et du logement social.

Nous sommes également très reconnaissants du soutien financier fourni par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, et pour son leadership continu dans l'amélioration des services offerts aux enfants et aux jeunes de la province.

Nous tenons à remercier la fondation Champions pour les enfants pour son dévouement envers les enfants et les jeunes recevant des services de la Société. Grâce aux fonds recueillis par l'entremise de la fondation, dont le programme Oser rêver, plus de 48 jeunes ont reçu des bourses pour soutenir leur éducation post-secondaire dans la dernière année.

En dernier lieu, nous tenons à remercier les membres de notre conseil d'administration pour leur inlassable dévouement et leadership, de même que la communauté d'Ottawa pour l'appui et l'engagement qu'elle ne cesse de manifester à l'endroit des enfants et jeunes et leur besoin de protection et valorisation.

Aidez-nous à aider les enfants



SERVICE OVERVIEW

SERVICE DELIVERY

The Society provides a continuum of services to families, children and youth. Our primary goal when intervening with families is to ensure children and youth are protected from maltreatment and neglect by strengthening and empowering the family to ensure children and youth receive safe and nurturing care at home. When that is not possible alternate care arrangements are made.

INTAKE

Intake is a specialized function of child protection services. Reports of children and youth who may be in need of protection are received 24 hours a day, seven days a week. Child protection workers at telephone intake review all calls and if the information suggests that the risk of harm to a child or youth is immediate or when there is a suspicious injury, an intake investigative child protection worker responds immediately. In all other reported matters a protection worker responds within 7 days. The Ottawa CAS receives on average 50 new calls a day – 40 percent of which usually result in an investigation.

AFTER HOURS

The Society is open to receive referrals 24 hours a day, seven days a week, and therefore has an after hours service that assists families and individuals outside of normal office hours. In 2004-2005, the Society received 5,230 calls outside of normal business hours. Of these, 508 required investigation.

ONGOING FAMILY SERVICES

In situations where on-going services are needed, the family is assigned a child protection worker who implements a plan of service. Plans of service are often entered into voluntarily, however some cases are court ordered. The on-going child protection worker works to engage the families in a collaborative problem-solving relationship. Families are encouraged to be involved in the on-going

assessment process. On any given day, 1,200 families receive ongoing services.

THE FAMILY SUPPORT PROGRAM

The Family Support Program is a home-based, intensive service provided to the most high-risk, vulnerable children in our region. The program helps families deal with issues of poverty, drug and alcohol abuse, family violence, mental health problems, developmental challenges, and the cyclical nature of abuse. Children at significant risk of being admitted into care are referred to the Family Support Program.

When required, our family support workers develop interventions that will help the parents make the changes necessary for the safety and well-being of their children. The interventions focus on preserving the family and keeping the children in the home. These interventions may include helping parents with knowledge and support with home management, family life routines, bonding and attachment, parenting skills, constructive discipline techniques, family communication, community resources and other areas of concern. In 2004-2005 the Family Support teams provided service to 190 families and 374 children.

PRE- AND POST-NATAL SERVICES

The CAS, together with the Young Single Parents Network of Ottawa, and medical professionals, provide information and support to pregnant women and youth. The CAS is involved when there is a concern for the safety and well-being of the newborn. In 2004-2005 the Pre & Post Natal services team were assigned 334 cases.

THE INFANT AND TODDLER STIMULATION PROGRAM

The Infant and Toddler Stimulation Program is designed to help high-risk parents care for their children. The program offers an individually

SURVOL DES SERVICES

LA PRESTATION DE SERVICE

La Société fournit toute une gamme de services aux familles et aux enfants et jeunes. L'objectif premier de notre intervention auprès des familles est d'assurer la protection des enfants et des jeunes contre tout mauvais traitement ou négligence en soutenant et habilitant les familles de façon à ce que les enfants et jeunes reçoivent des soins sécuritaires et attentionnés à la maison. Lorsque cela n'est pas possible, il faut envisager un placement à l'extérieur de la famille.

ACCUEIL

L'accueil est une fonction spécialisée des services de protection des enfants. Les signalements d'enfants et de jeunes pouvant avoir besoin de protection sont reçus 24 heures par jour, sept jours par semaine. Des préposés à l'accueil téléphonique passent en revue tous les signalements, et là où les renseignements reçus indiquent qu'il peut y avoir un risque immédiat pour un enfant ou qu'un enfant a subi une blessure suspecte, une enquête s'amorce dans l'immédiat. Dans tous les autres cas, l'enquête s'amorce dans les sept jours suivant l'appel. La SAE d'Ottawa reçoit en moyenne 50 appels par jour, dont 40 pour cent mènent habituellement à l'ouverture d'une enquête.

SERVICE APRÈS LES HEURES NORMALES DE TRAVAIL

La Société répond aux signalements 24 heures par jour, sept jours par semaine. Elle est donc dotée d'un Service après les heures normales de travail. En 2004-2005, la Société a reçu 5230 appels après les heures normales de travail. Parmi ceux-ci, 508 ont mené à une enquête.

SERVICES CONTINUS À LA FAMILLE

Si l'enquête initiale révèle qu'une intervention de protection est requise pour remédier à la situation, un intervenant des services continus est affecté au dossier afin de mettre en oeuvre un plan de service avec la famille. Souvent, les familles adoptent volontairement les plans de service; d'autres fois, les services sont

ordonnés par les tribunaux. L'intervenant vise à engager les familles dans une relation de résolution de problèmes axée sur la collaboration. Les familles sont donc encouragées à participer à un processus continu d'évaluation. En tout temps, 1200 familles reçoivent des services continus.

PROGRAMME DE SOUTIEN À LA FAMILLE

Le Programme de soutien à la famille est un service intensif fourni à domicile pour venir en aide aux enfants les plus vulnérables de notre région et qui vivent dans des situations familiales à besoins multiples. Le programme aide des familles aux prises avec la pauvreté, l'alcoolisme, la toxicomanie, la violence familiale, des problèmes de santé mentale, des problèmes de développement et les cycles de la violence. Les enfants les plus à risque d'être pris en charge sont dirigés vers le Programme de soutien aux familles.

L'objectif premier du programme est d'aider les parents à effectuer les changements nécessaires afin de préserver la famille et garder l'enfant dans son milieu familial en toute sécurité. À cette fin, on aide les parents à acquérir les connaissances et habilités nécessaires pour bien gérer leur environnement familial, établir des routines de vie appropriées, mieux nourrir les liens affectifs, améliorer leurs habiletés parentales, utiliser des techniques de discipline constructives, favoriser la communication familiale et se prévaloir de diverses ressources communautaires. En 2004-2005, les équipes du Programme de soutien à la famille ont fourni des services à 190 familles et à 374 enfants.

SERVICES PRÉNATAUX ET POSTNATAUX

La SAE, de concert avec le Réseau des jeunes familles monoparentales d'Ottawa et des professionnels du domaine médical, fournit des renseignements et du soutien aux femmes et aux adolescentes enceintes. La SAE intervient lorsqu'il y a inquiétude pour la sécurité et le bien-être du nouveau-né. En 2004-2005, 334 cas ont été acheminés aux Services prénataux et postnataux.

Aidez-nous à aider les enfants



designed educational program to meet the needs of the child and the parents. Parents can learn about their children's needs by interacting with them and watching teachers interact with them. In 2004-2005 61 children and 67 parents participated in this program.

THE HEADSTART NURSERY PROGRAM

The Headstart Nursery program is primarily funded by the City of Ottawa. This program is designed specifically for children who come into contact with the CAS. It teaches pre-school children the skills they need to integrate into the regular school system. The program focuses on the social, emotional and cognitive needs of children whose development has been delayed because of the stressful environment in which they have been raised. With attentive care, children can form trusting relationships with teachers and engage in activities that enhance self-esteem and growth. This program provided service to 107 children in 2004-2005.

CHILDREN AND YOUTH IN CARE

At the Children's Aid Society of Ottawa, we strive to keep children and youth within their families whenever possible. Unfortunately, even after receiving counseling and help, some parents cannot provide their children with adequate care. In situations like these, children may be brought into our care. Since a child's needs are best met in a family environment, foster family care is our first choice for these children. The average number of children and youth in care in 2004-2005 was 900, a decrease from 964 in 2002-2003.

FOSTER CARE

Some children may need foster family care for just a few days or a week. Others may need to live

with a foster family for several months or, in some circumstances, several years. The number of foster homes available for children and youth has decreased from 277 in 2002-2003 to 255 in 2004-2005. We are constantly working to recruit foster families and, as much as possible, looking to match them to the specific needs of a child or youth in care.

ADOPTION

The Children's Aid Society of Ottawa provides adoption services for children and youth in its care. On any given day there are 15 children or youth waiting to be adopted. There were 86 children and youth adopted in 2004-2005, a 15 percent increase from the previous year.

PROGRAM SUPPORT

The Ottawa CAS delivers a number of programs to help support children, youth and families beyond the standard protection services. Some highlights this year include:

- 4,200 hours of support supervising family access visits
- 35,814 hours worked by volunteers with roles ranging from driving, tutoring, mentoring and helping with general administrative functions

HOW WILL YOU HELP?

There are many ways that you can "Help Us Help Kids":

- Report child abuse or neglect
- Become a foster or adoptive family
- Volunteer
- Donate to the Champions For Children Foundation

(613) 747-7800 | www.casott.on.ca

PROGRAMME DE STIMULATION DES TOUT-PETITS DE 0 À 18 MOIS

Le Programme de stimulation des tout-petits de 0 à 18 mois est conçu pour aider les parents à haut risque à bien s'occuper de leurs enfants. On y offre des programmes éducatifs personnalisés pour répondre aux besoins des enfants et des parents. Les parents apprennent à connaître les besoins de leurs enfants en interagissant avec eux et en observant les éducateurs faire de même. En 2004-2005, 61 enfants et 67 parents ont participé au programme.

PROGRAMME PRÉMATERNELLE BON DÉPART

Le Programme prématernelle Bon départ est financé en partie par la Ville d'Ottawa. Ce programme est spécialement conçu pour les enfants d'âge préscolaire recevant des services de la SAE, et permet de leur inculquer les habiletés nécessaires à leur intégration dans le système scolaire régulier. Le programme traite des besoins sociaux, affectifs et cognitifs des enfants dont le développement accuse un retard en raison de tensions vécues dans le milieu familial. Avec des soins attentifs, les enfants peuvent établir des liens de confiance avec les éducatrices et participer à des activités qui améliorent leur croissance et leur estime de soi. En 2004-2005, 107 enfants ont reçu des services de ce programme.

LES ENFANTS ET LES JEUNES PRIS EN CHARGE

À la Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa, nous cherchons autant que possible à garder les enfants dans leur milieu familial. Malheureusement, même après avoir reçu du counselling et de l'aide, certains parents ne peuvent pas fournir des soins adéquats à leurs enfants. Dans de telles situations, les enfants sont pris en charge par la Société. Étant donné que le milieu familial est l'environnement le plus propice pour répondre aux besoins des enfants, on cherche, dans la mesure du possible, à placer les enfants dans des familles d'accueil. En 2004-2005, le nombre moyen d'enfants et de jeunes pris en charge était 900, une diminution comparativement à 1010 en 2002-2003.

FAMILLES D'ACCUEIL

Certains enfants ont besoin d'être placés dans une famille d'accueil seulement pour quelques jours ou une semaine. D'autres doivent y rester pendant plusieurs mois, ou d'autres encore, plusieurs années. Le nombre de familles pouvant accueillir des enfants et des jeunes a diminué de 281 en 2002-2003 à 255 en 2004-2005. Nous travaillons constamment à recruter des familles d'accueil, et, autant que possible, nous tentons de les jumeler en fonction des besoins particuliers de l'enfant ou du jeune pris en charge.

ADOPTION

La Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa dispense des services d'adoption pour les enfants et jeunes sous ses soins qui sont en attente d'adoption. Ces enfants et jeunes vivent avec des familles d'accueil de la Société. En tout temps, nous avons 15 enfants ou jeunes en attente d'adoption. En 2004-2005, 86 enfants et jeunes ont été adoptés, une hausse de 15 pour cent comparativement à l'année précédente.

LE SOUTIEN PAR NOS PROGRAMMES

Au-delà des services habituels de protection, la SAE d'Ottawa offre des programmes pour venir en aide aux enfants, aux jeunes et aux familles. En voici quelques faits saillants pour 2004-2005 :

- 4 200 heures de visites familiales supervisées.
- Les bénévoles de la Société ont fourni 35 814 heures, dans des rôles variant de la conduite automobile, au tutorat, au mentorat et aux tâches administratives.

COMMENT POUVEZ-VOUS AIDER?

- Signaler toutes situations de mauvais traitements ou négligence
- Ouvrir votre porte à titre de famille d'accueil ou d'adoption
- Devenir bénévole
- Contribuer à la fondation Champions pour les enfants

(613) 747-7800 | www.casott.on.ca

Aidez-nous à aider les enfants



KEY STATISTICS

	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Children in Care			
Admissions	645	652	677
Discharges	719	729	727
At Year End	873	924	1,024
Days of Care	328,501	352,913	368,548
Average number of children in care	900	964	1,010
Families Served			
New/Reopened Cases	6,906	6,953	6,880
Closed Cases	6,973	7,084	6,829
At Year End	1,656	1,723	1,854
Resources			
Foster homes	255	277	281
Staffing			
Staffing	411	413	420
Volunteers	381	406	363
Volunteer hours	35,814	30,270	27,766
Total Expenditures	\$ 60.4 M	\$ 60.4 M	\$ 58.4 M

SOMMAIRE DES STATISTIQUES

	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Enfants pris en charge			
Admissions	645	652	677
Tutelles terminées	719	729	727
À la fin de l'année	873	924	1,024
Jours de soins	328,501	352,913	368,548
Moyenne d'enfants pris en charge	900	964	1,010
Familles desservies			
Cas nouveaux/rouverts	6,906	6,953	6,880
Dossiers clos	6,973	7,084	6,829
À la fin de l'année	1,656	1,723	1,854
Ressources			
Familles d'accueil	255	277	281
Personnel			
Personnel	411	413	420
Bénévoles	381	406	363
Heures de bénévolat	35,814	30,270	27,766
Dépenses totales	\$ 60.4 M	\$ 60.4 M	\$ 58.4 M

Aidez-nous à aider les enfants



B O A R D O F D I R E C T O R S
A N D C A S M A N A G E M E N T

President	Lucya Spencer	Senior Counsel, Legal Services	Tracy Engelking
Vice-President	Brian McKee	Manager, Staff and Employee Relations	Val Flynn
Secretary-Treasurer	Rick O'Connor	Manager, Child and Youth In Care Services	Debbie Hoffman
Past President	Dennis Nolan	Director, Child Protection Services	Marion Roberts
Members		Manager, Child Protection Services	Carmela Savoia
Pierre Cyr	Earl Dalphy	Director, Human Resources	Pat Steward
Eileen Dooley	Michel Gervais*	Manager, Child Protection Services	Jane Van Buren
Karen Green	Khadija Haffajee	Director, Professional Standards	Pierre Viger
Graham Harvey*	Dr. Khaled Hashem	Director, Finance, Administration, and Information Technology	Bill Walsh
Ruth Koch-Schulte	Pierre Lachapelle	Director, Child and Youth In Care Services	Jacquie Woodward
Staff Sgt. Yung-Kai Liu	Carol-Anne Pease		
Merv Sabey			
Executive Director	Barbara MacKinnon		
Manager, Child and Youth In Care Services	Pauline Beaudry Leblanc		
Manager, Child Protection Services	Dave Curtis		
Manager, Information Technology and Records	René de Lint		

* resigned during the fiscal year

M I S S I O N

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.

V I S I O N

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

Help us Help Kids

CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET CADRES SUPÉRIEURS DE LA SAE

Présidente	Lucya Spencer	Chef du Contentieux	Tracy Engelking
Vice-président	Brian McKee	Chef, Dotation et Relations de travail	Val Flynn
Secrétaire-trésorier	Rick O'Connor	Chef, Services aux enfants et adolescents pris en charge	Debbie Hoffman
Président sortant	Dennis Nolan	Directrice, Services de protection de l'enfance	Marion Roberts
Membres		Chef, Services de protection de l'enfance	Carmela Savoia
Pierre Cyr	Earl Dalphy	Directrice, Ressources Humaines	Pat Steward
Eileen Dooley	Michel Gervais*	Chef, Services de protection de l'enfance	Jane Van Buren
Karen Green	Khadija Haffajee	Directeur, Normes professionnelles	Pierre Viger
Graham Harvey*	Dr. Khaled Hashem	Directeur, Finances, Administration et Technologies de l'information	Bill Walsh
Ruth Koch-Schulte	Pierre Lachapelle	Directrice, Services aux enfants et adolescents pris en charge	Jacque Woodward
Staff Sgt. Yung-Kai Liu	Carol-Anne Pease		
Merv Sabey			
Directrice générale	Barbara MacKinnon		
Chef, Services aux enfants et adolescents pris en charge	Pauline Beaudry Leblanc		
Chef, Services de protection de l'enfance	Dave Curtis		
Chef, Technologies de l'information et Archives	René de Lint		

* démissionné au cours de l'année fiscale

MISSION

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.

VISION

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

Aidez-nous à aider les enfants





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

1602, COUR TELESAT COURT GLOUCESTER ON K1B 1B1 TEL/TÉL : 613-747-7800 FAX/TÉLÉC : 613-747-4456 WWW.CASOTT.ON.CA

REGIONAL OFFICES

**Pinecrest-Queensway
Health and Community Services**
1365 Richmond Road, Ottawa, Ontario K2B 6R7

Kanata - South-West Services
150 Katimavik Road, Suite 2000 Kanata,
Ontario K2L 2N2

Walkley South-East Services
1600 Walkley Road, Ottawa, Ontario K1V 6P5

Somerset West Community Health Centre
55 Eccles Street, Ottawa, Ontario K1R 6S3

Vanier Community Service Centre
290 Dupuis Street, Vanier, Ontario K1L 1A2

BUREAUX

**Services de santé et services communautaire
Pinecrest-Queensway**
1365, rue Richmond, Ottawa (Ontario) K2B 6R7

Kanata Services Sud-Ouest
150, rue Katimavik, bureau 2000
Kanata (Ontario) K2L 2N2

Walkley Services Sud-Est
1600 chemin Walkley, Ottawa Ontario K1V 6P5

Centre de santé communautaire Somerset Ouest
55, rue Eccles, Ottawa (Ontario) K1R 6S3

Centre des services communautaires de Vanier
290, rue Dupuis, Vanier (Ontario) K1L 1A2