



**ANNUAL REPORT**  
**RAPPORT ANNUEL**  
**2009-2010**



**Children's Community Network**  
**Réseau communautaire pour enfant**  
**Binoojiinh Naadmaagewzowin**

# EXECUTIVE DIRECTOR & PRESIDENT OF THE BOARD REPORT

The recent literature on organizational renewal and development is replete with references to the “learning organization” as a requisite condition for organizations wishing to manage and succeed into the future. Peter Senge in “The Fifth Discipline: The art of practice and the learning organization” defines the learning organization as one that is continually expanding its capacity to create its future. This theme of organizational learning has been the common denominator of most of CCN’s key activities and new undertakings over the past year. In our respite program, continued experience with our assessment practices generated concern on the part of CCN Service Coordinators that our Respite Eligibility Tool was not adequately sensitive to specific client groups and particularly medically fragile children. In response CCN management initiated a review of the tool with the primary researcher and needed modifications were made. In the same spirit of learning and ensuring quality CCN Service Coordinators identified the need to have clearer parameters for ratings on the tool so as to ensure consistency and fairness and this work was initiated as well and remains a work in progress.

“All labor that uplifts humanity has dignity and importance and should be undertaken with painstaking excellence”  
– Martin Luther King, Jr.

In August 2009 CCN partnered with the Children’s Aid Societies for Manitoulin Sudbury and Nipissing Parry Sound in developing a proposal under the Ministry of Children and Youth Services “Eliminating Barriers and Building on Success” initiative for child welfare. The focus of the proposal was to develop capacity in providing child protection mediation (CPM) and family group decision making (FGDM) services across both districts. CCN’s proposal was one of six projects selected for funding by the Ontario Child Welfare Secretariat and concerted work with our partners began in February 2010 to begin implementing the project. While the child protection mediation training component of the initiative does not directly involve CCN Service Coordinators, CCN’s involvement in the initiative has extended

knowledge on the part of all staff on the goals of Child Welfare transformation and the imperative of system integration in providing optimal service to children and families. More importantly it has benefitted our organization by virtue of the learning and experience in partnering across sectors. The family group decision making component of the EBB5 initiative had a direct and significant impact on CCN Service Coordinators. All Service Coordinators participated in two days of training on the model and three staff were subsequently selected to participate in a nine month mentorship provided by Julie Boivin of the Children’s Aid Society for Sudbury and Manitoulin, through which they will become eligible to be registered as Family Group Decision Making Facilitators on the provincial roster managed by the George Hull Centre in Toronto. I am confident that all staff who participated in the training would affirm that it has expanded their thinking about empowerment practices in working with children and families and informed their practice as Service Coordinators.

In yet another cross sector undertaking CCN staff participated in community wide training on the Triple P Parenting Program which will be introduced in the Sudbury Manitoulin districts beginning in the fall of 2010. Through CCN’s ongoing participation in the Triple P community steering committee we will strengthen our relationships with community partners and shape our role in the access model for Triple P programs, all the while expanding our learning about other organizations in the broader children’s service system.

Consistent with the theme of organizational learning and practice improvement the CCN Board of Directors supported a quality assurance review of CCN Services which was conducted by an external consultant in March of 2010. The project involved representative surveys of our clients across programs, our community partners and our staff. The analysis and findings of the report indicate a very high level of satisfaction with our services overall, but as can be expected some areas of practice were identified for improvement. An internal quality assurance committee of the organization has developed a work plan to guide our strategies organizationally to this end. Other internal community of practice groups that were initiated over the past year include the health and safety work group to address changes to occupational health and safety legislation (Bill 168), and the respite program review committee.



This past year has demonstrated to the CCN Board and Management that the CCN staff has what is required to embrace and incorporate learning in our culture and therefore succeed as an organization into the future.

**Jane Bauer**, Executive Director

**Dawn Chew**, President of the Board

## RAPPORT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET DU PRÉSIDENTE DU CONSEIL

Dans les ouvrages récents portant sur le renouveau et le développement organisationnels, les auteurs mentionnent très souvent « l'organisation apprenante » en tant que condition requise pour les organisations qui veulent réussir de façon durable. Dans son ouvrage intitulé *The Fifth Discipline : The art of practice and the learning organization* », Peter Senge décrit l'organisation apprenante comme une organisation qui accroît constamment sa capacité de façonner son avenir. Or, le thème d'apprentissage organisationnel s'est révélé le dénominateur commun de la plupart des activités clés et des entreprises du RCE au cours de la dernière année. Par exemple, dans le cadre de notre programme de services de relève, l'expérience acquise relativement à nos pratiques d'évaluation a suscité des préoccupations de la part des coordonnateurs de services du RCE, qui ont indiqué que notre outil d'évaluation de l'admissibilité aux services de relève n'était pas assez sensible aux besoins de groupes de clients particuliers, surtout les enfants fragiles sur le plan médical. Par conséquent, le RCE a amorcé un examen de l'outil avec le chercheur principal et les modifications nécessaires ont été apportées. Dans le même esprit d'apprentissage et d'assurance de la qualité, les coordonnateurs de services du RCE ont signalé le besoin de mettre en place des paramètres d'évaluation plus clairs relativement à l'outil afin d'assurer la cohérence et l'équité. Ce travail est en cours.

“Tout travail qui aide l'humanité  
à de la dignité et de l'importance.  
Il doit donc être entrepris avec  
une perfection qui ne recule pas  
devant la peine.”

– Martin Luther King, fils.

En août 2009, le RCE s'est allié avec les sociétés d'aide l'enfance de Manitoulin-Sudbury et de Nipissing-Parry Sound pour élaborer une proposition dans le cadre de l'initiative « Supprimer les obstacles et consolider le succès » (SOCS) lancée par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et visant à favoriser le bien-être de l'enfance. La proposition avait pour but d'améliorer la capacité de fournir, dans les deux districts, des services de médiation à la protection de l'enfance et de conférences familiales en groupe. La proposition du RCE figure parmi les six projets retenus qui seront financés par le Secrétariat au bien-être de l'enfance de l'Ontario. En février 2010, nous avons commencé à travailler de concert avec nos partenaires à la mise en oeuvre du projet. Bien que les coordonnateurs de services du RCE ne participent pas directement à la composante « formation » de l'initiative touchant la médiation à la protection de l'enfance, la contribution du RCE à l'initiative a sensibilisé tous les membres du personnel aux objectifs de transformation des services de bien-être à l'enfance ainsi qu'à la

nécessité d'harmoniser le système pour fournir des services optimaux aux enfants et aux familles. Surtout, cette participation a permis à notre organisation d'en apprendre sur les partenariats entre secteurs. Quant au volet des conférences familiales en groupe de l'initiative SOCS, il a eu une incidence directe et substantielle sur les coordonnateurs de services. En effet, tous les coordonnateurs de services ont assisté à une séance de formation de deux jours portant sur le modèle, après quoi trois membres du personnel ont été choisis pour participer à un mentorat de neuf mois animé par Julie Boivin de la Société d'aide à l'enfance de Sudbury-Manitoulin. Après cette formation, ces trois participants seront admissibles à l'inscription au registre provincial de facilitateurs de conférences familiales en groupe, lequel est géré par le George Hull Centre de Toronto. Nous sommes convaincues que tous les membres du personnel qui ont pris part à la formation s'entendraient pour dire que cette expérience a élargi leur perspective sur les pratiques d'habilitation à travailler avec les enfants et les familles et qu'elle a éclairé leur travail en tant que coordonnateurs de services.

Dans le cadre d'un autre projet intersectoriel, le personnel du RCE a participé à une formation sur le programme de pratiques parentales positives (Triple P), lequel sera lancé dans les districts de Sudbury et Manitoulin à l'automne 2010. Grâce à la participation continue du RCE au comité directeur communautaire de Triple P, nous resserrerons nos liens avec nos partenaires communautaires et façonnerons notre rôle dans le modèle d'accès au programme Triple P tout en en apprenant davantage sur d'autres organismes de l'ensemble du système des services à l'enfance.

Fidèle au thème d'apprentissage organisationnel et d'amélioration des pratiques, le conseil d'administration du RCE a appuyé la réalisation, en mars 2010, d'un examen d'assurance de la qualité des services du RCE par un expert-conseil indépendant. Le projet comprenait des sondages représentatifs de nos clients dans tous nos programmes, de nos partenaires communautaires et de notre personnel. Les résultats de cette étude révèlent un niveau de satisfaction très élevé à l'égard de nos services en général. Toutefois, comme nous nous y attendions, il y a certains domaines à améliorer. Par ailleurs, un comité interne d'assurance de la qualité a dressé un plan de travail pour guider nos stratégies organisationnelles à cette fin. Figurent parmi les autres groupes internes qui ont vu le jour au cours de la dernière année le groupe de travail sur la santé et la sécurité, chargé de gérer les modifications apportées à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (projet de loi 168), ainsi que le comité d'examen du programme de services de relève. Pendant le dernier exercice, le conseil d'administration et l'équipe de direction du RCE ont pu constater que le personnel du RCE possède les qualités nécessaires pour embrasser l'apprentissage et l'incorporer dans notre culture et, ainsi, assurer le succès futur de notre organisme.

**Jane Bauer**, Directrice générale

**Dawn Chew**, Présidente du conseil



# BOARD OF DIRECTORS 2009-2010

**Dawn Chew**, Chair

Derek Wilkinson, Director

Nicole Trahan, Director

Rose Muscolino, Director

**Lina Davidson**, Vice-Chair

Rashmi Garg, Director

Joanne Chow-Lavallee, Director

**David Glasgow**, Secretary/Treasurer

Stephanie Richard, Director

Beverly Castonguay, Director

## STAFF AS OF AUGUST 2010

### MANAGEMENT & ADMINISTRATION

Jane Bauer, Executive Director

Darlene Teslia, Supervisor

Sue St. Onge, Finance Administrator

Patricia Hearty, Administrative Assistant

### RURAL SERVICE COORDINATORS

Patricia Chapman, Manitoulin

Nancy West Cranston, Manitoulin

Doriane Jones, Chapleau

Tammy MacGregor, Espanola

Dana McGuire, Espanola



### SUPPORT STAFF

Tracy Roy, Secretary/Reception

Niilo Tuhkasaari, IT Support

Heather Phillips, Manitoulin

Andrea Lentir, Espanola

Irene Hughes-Yanta, Chapleau

### URBAN SERVICE COORDINATORS

Armand Bellefeuille      John Miller

Monia Hachez              Kirk Tassé

Denise Perrin-Henrie      David Stamp

Stephanie Gilchrist        Cathy Petrosky

Kara Legault

Marisa Yanta, Respite Resource Coordinator

Luc Rodrigue, EBBS Coordinator

## BOARD RECOGNITION 2010

### 5 YEARS OF SERVICE

Lina Davidson

“Always went above and beyond when I had any concerns and ensured they were addressed immediately.” - Client



# CONSEIL D'ADMINISTRATION 2009-2010

**Dawn Chew**, présidente

Derek Wilkinson, administrateur

Nicole Trahan, administratrice

Rose Muscolino, administratrice

**Lina Davidson**, vice-présidente

Rashmi Garg, administratrice

Joanne Chow-Lavallee, administratrice

**David Glasgow**, secrétaire-trésorier

Stephanie Richard, administratrice

Beverly Castonguay, administratrice

## PERSONNEL EN AOÛT 2010

### Administration

Jane Bauer, directrice générale

Darlene Teslia, superviseure

Sue St. Onge, administratrice des finances

Patricia Hearty, adjointe administrative

### Coordonnatrices des services ruraux

Patricia Chapman, Manitoulin

Nancy West Cranston, Manitoulin

Doriane Jones, Chapleau

Tammy MacGregor, Espanola

Dana McGuire, Espanola



### Personnel de soutien

Tracy Roy, secrétaire-réceptionniste

Niilo Tuhkasaari, soutien TI

Heather Phillips, Manitoulin

Andrea Lentir, Espanola

Irene Hughes-Yanta, Chapleau

### Coordonnateurs et coordonnatrice des services urbains

Armand Bellefeuille      John Miller

Monia Hachez              Kirk Tassé

Denise Perrin-Henrie      David Stamp

Stephanie Gilchrist        Cathy Petrosky

Kara Legault

Marisa Yanta, coordonnatrice des ressources en services de relève

Luc Rodrigue, coordonnateur du program 'Supprimer les obstacles et consolider le succès'

## RECONNAISSANCE DES MEMBRES DU CONSEIL 2010

### 5 années de service

Lina Davidson



« Le personnel s'est toujours dépassé pour s'assurer de répondre à mes inquiétudes immédiatement. » -Client

## Family Group Decision Making - "The whole is always greater than the sum of its Parts" (Aristotle)

The opportunity to enter into a partnership with the Sudbury-Manitoulin Children's Aid Society under the E.B.B.S. project to expand capacity in the delivery of Family Group Decision Making has been embraced with excitement and enthusiasm by CCN. To date all the Service Coordinators and the management team have completed both Basic and Advanced Family Group Conferencing training. Three staff members: Armand Bellefeuille, Cathy Petrosky and Nancy West Cranston are in the process of being mentored to become Family Group Decision Making Coordinators. In the fall of 2009, across Ontario there were 55 trained Coordinators and CCN is pleased to be joining this respected group of professionals.

Family Group Decision Making is a culturally sensitive decision making mechanism that allows families to have an active role in developing plans to ensure the protection of children who are involved with the child welfare system. The overarching philosophy is that families can best take care of their own.



The FGDM model originated in New Zealand primarily based on the experience of the Indigenous Maori people with child welfare and criminal justice government agencies. Similar to North American trends aboriginal people in New Zealand were over represented in both systems. New Zealand made a bold and enlightened move of adopting FGDM as a major component of its child welfare structure in 1989.

This model is a return to more historical practices within aboriginal cultures when families systems were multi-generational and had a collective responsibility for the well being of all family members. FGDM has now taken root throughout the westernized world with both aboriginal and non aboriginal families.

In Canada, FGDM is active in all provinces. Ontario formalized the implementation of FGDM through the transformation agenda in 2006. The Ontario vision was to have FGDM services which were at arm's length from the child welfare system. CCN is very proud to be part of the movement to transfer decision making regarding vulnerable children away from professional decision making process to a partnership with the families of those children.

"At the conference I met and saw my whole family again. Contacts were made and still exists" (child)

### Our Vision:

"I can see this module working for so many of our families" -CCN Staff trained in FGDM

1. CCN Staff members to become registered as FGDM coordinators.
2. Continued exploration of sustainability of FGDM within CCN.
3. Increased capacity within the Sudbury-Manitoulin District to meet the needs of vulnerable children and persons.

4. Community Promotion and Information regarding FGDM.
5. Collaboration with other FGDM facilitators/organizations for the support, knowledge and growth

"I feel that the worries have become less big"  
-Guardian

## Conférences familiales en groupe - « Le tout est toujours plus grand que la somme de ses parties. » (Aristote)

Le RCE est ravi d'avoir eu l'occasion de conclure un partenariat avec la Société d'aide à l'enfance de Sudbury-Manitoulin dans le cadre du projet S.O.C.S. en vue d'accroître la capacité prestation de conférences familiales en groupe. Jusqu'à présent, tous les coordonnateurs de services ainsi que l'équipe de gestion ont achevé la formation de base et la formation avancée en matière de conférences familiales en groupe. En outre, trois des membres du personnel, soit Armand Bellefeuille, Cathy Petrosky et Nancy West Cranston, participent au processus de mentorat afin de devenir coordonnateurs de conférences familiales. À l'automne 2009, il y avait, en Ontario, 55 coordonnateurs ayant reçu la formation nécessaire et le RCE est fier de se joindre à ce groupe de professionnels dignes de respect.

« À la conférence, j'ai rencontré et j'ai revu toute ma famille. Les contacts ont été établis et existent encore. » -Enfant

Le modèle de conférences familiales en groupe est un mécanisme de prise de décisions adapté aux différences culturelles qui permet aux familles de participer activement à l'élaboration de plans pour assurer la protection des enfants qui se trouvent dans le système de bien-être de l'enfance. Ce mécanisme s'inspire de la philosophie selon laquelle les familles sont les mieux placées pour prendre soin de leurs enfants.



Le modèle de conférences familiales en groupe a vu le jour en Nouvelle-Zélande. Il est principalement fondé sur l'expérience du peuple indigène maori avec les organismes gouvernementaux de bien-être de l'enfance et de justice criminelle. Un peu comme c'est le cas en Amérique du Nord, les Autochtones étaient surreprésentés dans ces deux systèmes. Par conséquent, en 1989, la Nouvelle-Zélande a pris une décision audacieuse et éclairée en adoptant le modèle de conférences familiales en tant que composante principale de sa structure de bien-être de l'enfance.

Ce modèle est un retour aux pratiques historiques au sein des cultures autochtones, soit à l'époque où les unités familiales étaient multi-générationnelles et collectivement responsables du bien-être de tous les membres de la famille. Les conférences familiales ont maintenant pris racine dans le monde occidental, tant chez les familles non autochtones que chez les familles autochtones.

Au Canada, le modèle a été adopté dans toutes les provinces. Le gouvernement de l'Ontario en a officialisé la mise en œuvre en 2006 dans le cadre de son programme de transformation. Il avait pour vision d'offrir des services de conférences familiales indépendants du système de bien-être de l'enfance. Or, le RCE est très fier aujourd'hui de faire partie du mouvement visant à transférer la prise de décisions concernant les enfants vulnérables du processus professionnel de prise de décisions à un partenariat avec les familles de ces enfants.

### Notre vision

« Je peux voir que ce module fonctionnera avec un grand nombre de familles que nous servons. » - Membre du personnel du RCE ayant suivi une formation en conférences familiales

1. Agrément de membres du personnel du RCE en tant que coordonnateurs de conférences familiales en groupe.
2. Exploration continue de la viabilité des conférences familiales au sein du RCE.
3. Accroissement de la capacité, dans le district de Sudbury-Manitoulin, de répondre aux besoins des enfants et des autres personnes vulnérables.
4. Promotion, dans la communauté, des conférences familiales et prestation de renseignements connexes.

5. Collaboration avec d'autres facilitateurs ou organismes offrant des conférences familiales (soutien, connaissances et croissance).

« Je trouve que les inquiétudes sont devenues moins grandes. » -Tuteur

# Service Statistics

Service Statistics drawn from the client information management system for the period of April 1, 2009 to March 31, 2010

	Urban	Rural
Clients Carried over from March 31, 2010	1648	836
New Referrals	758	277
Re-referrals	419	142
Closed Cases	1047	368
Total Amount of Clients being served	1778	887
Average age at referral	10.01	9.05

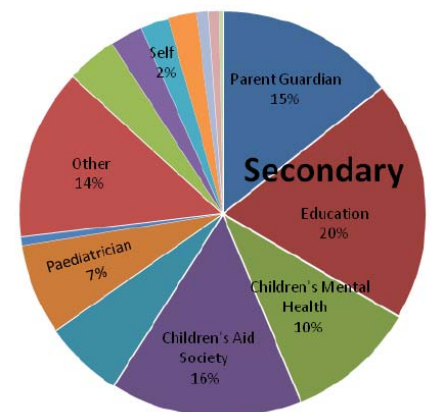
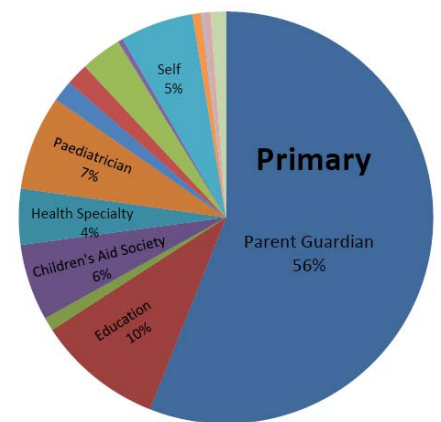
Referral Source – Actual Numbers	Primary	Secondary
Parent Guardian	842	89
Education	148	119
Children's Mental Health	16	64
Children's Aid Society	90	95
Health Specialty (IDP, HBHC, NEMHC)	66	39
Paediatrician	112	45
Wordplay	25	4
Other (Native Services, other professionals)	26	85
Physician	48	25
Daycare/Nursery	6	16
Self	86	14
Family Member	10	14
Public Health	3	6
Corrections	8	5
Hospital	18	2

## CALLS TO CCN

The monthly average for the period of April 1, 2009 to March 31, 2010 was 173

## SERVICE REQUESTS initiated by CCN

Over the period of April 1, 2009 to March 31, 2010 CCN made 1653 requests for services on behalf of children and families.



"The respite funding we've received has been very, very beneficial to our family." - Client



# Statistiques sur les services

Statistiques sur les services tirées du système de gestion de l'information sur les clients (CIMS) et visant la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010.

## Appels fait au RCE

La moyenne mensuelle pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010 se chiffrait à 173 appels

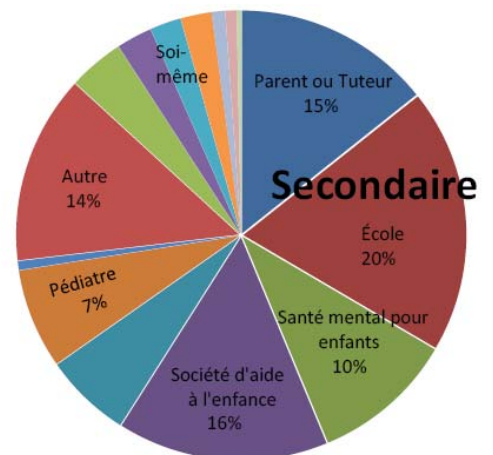
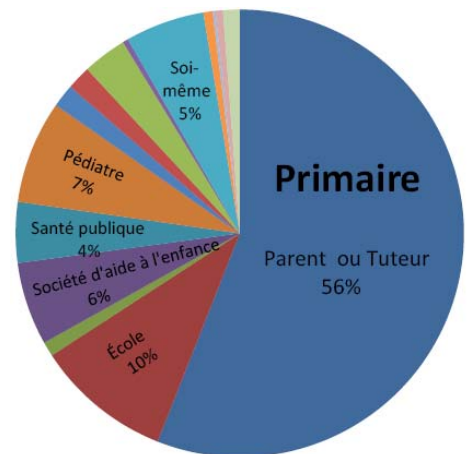
## Demandes de services fait par le RCE

Pendant la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010, le RCE a fait 1653 demandes de services au nom des enfants et des familles.

	Urbain	Ruraux
Clients reportés du 31 mars 2010	1648	836
Nouveaux renvois	758	277
Deuxièmes renvois	419	142
Dossiers clos	1047	368
Nombre de clients recevant des services	1778	887
Âge moyen au moment du renvoi	10.01	9.05

### Sources de renvoi – Valeurs ou chiffres réels

	Primaire	Secondaire
Parent ou tuteur	842	89
École	148	119
Santé mentale pour enfants	16	64
Société d'aide à l'enfance	90	95
Spécialisation en santé (PDE, BSES, CSMNE et CASC)	66	39
Pédiatre	112	45
Jeux de mots	25	4
Autre source (services aux Autochtones et d'autres professionnels)	26	85
Médecin	48	25
Garderie ou garderie éducative	6	16
Soi-même	86	14
Membre de la famille	10	14
Santé publique	3	6
Services correctionnels	8	5
Hôpital	18	2



« Les fonds de services de relève que nous avons reçus ont été très très utiles à notre famille. » - Client

# Quality Assurance Project – March 2010

In February 2010, the CCN Board authorized a quality assurance review of CCN Services to be undertaken by an external consultant. Surveys were developed for completion by Service Users, partner agencies and CCN Staff. The areas of focus in the survey included accessibility of service, courtesy and respect by staff, communication and information sharing, Staff knowledge and expertise and outcomes of Service provision (did service users get what they needed?)

Surveys were completed by 32 community partners, CCN Staff and 138 service users. 975 surveys were sent to service users and the response rate was 14%.

## Results and Ratings

Average Accessibility Ratings for CCN as measured on a 5 point like scale were 4.6 (staff rating), 4.3 (client rating) and 4.0 (community partners rating).

Average ratings were calculated based on all responses for specific areas of accessibility:

Building ease of access	4.1
Reasonableness of wait time	3.8
Reception services	4.4
Suitability of hours of service	4.2
Cultural Appropriateness of written materials	4.6
Flexibility of service delivery	4.4
Staff availability	4.4

## Staff Respect, Acceptance and Support for Clients

All of the respondents (CCN Staff and management, clients and community partners) were asked to indicate to what extent CCN Staff members were respectful, courteous, accepting and supportive of clients, using a 1-5 rating scale where 1 means “not at all”, and 5 means “all of the time”.

The ratings for each respective group were 4.9 (staff rating), 4.7 (client rating) and 4.5 (community partners rating).

The subdimensions and their ratings for this category were caring, accepting and non judgemental (4.7), polite and courteous (4.8), respectful of culture (4.8), provide sufficient time to talk (4.8), make me feel supported (4.7) and follow up with me on concerns (4.6).

## Communication and Information Sharing

Respondents were asked to indicate the extent to which CCN Staff members are good communicators using a 1-5 rating scale. The average client satisfaction rate with this dimension was 4.6 / 5.0.

## Staff Knowledge and Experience

Average client satisfaction on this dimension was 4.5 / 5.0.

## Perceptions of Service effectiveness

All respondents were asked to provide ratings on the effectiveness of CCN services. They were asked if they feel that the services CCN provides are helpful to clients and if they would recommend CCN services to someone they care about.

Ratings across respondent groups on the question of the helpfulness of CCN services ranged from 3.9 to 4.4. On the question of recommending CCN services the range was 4.2 to 4.8.

This quality review reflects a very high level of satisfaction across domains surveyed. There were however areas in which respondents reported lower satisfaction levels and provided helpful recommendations. These suggestions will be addressed through a quality improvement work plan and overall strategy.



# Projet d'assurance de la qualité – mars 2010

En février 2010, le conseil d'administration du RCE a autorisé la réalisation d'un examen d'assurance de la qualité des services du RCE par un expert-conseil indépendant. Ce dernier a élaboré un sondage à l'intention des utilisateurs des services, des organismes partenaires et du personnel du RCE. Le sondage comprenait les catégories suivantes : accessibilité des services, courtoisie et respect de la part du personnel, communication et partage de renseignements, connaissances et savoir-faire du personnel et résultats de la prestation des services (est-ce que les utilisateurs des services ont reçu ce dont ils avaient besoin?).

En tout, 32 organismes partenaires, les membres du personnel du RCE et 138 utilisateurs des services ont répondu au sondage. On avait envoyé un sondage à 975 utilisateurs des services; le taux de participation est donc de 14 %.

## Résultats et notes

Les notes moyennes concernant l'accessibilité des services du RCE, sur une échelle de 1 à 5, étaient les suivantes : 4,6 (personnel), 4,3 (clients) et 4,0 (partenaires communautaires).

Les notes moyennes ont été calculées à partir de toutes les réponses à l'égard de domaines précis concernant l'accessibilité.

Facilité d'accès	4,1
Temps d'attente raisonnable	3,8
Services de réception	4,4
Heures de service convenables	4,2
Documentation écrite adaptée aux cultures	4,6
Flexibilité de la prestation des services	4,4
Disponibilité du personnel	4,4

## Respect, acceptation et soutien des clients par le personnel

On a demandé à tous les répondants (membres du personnel et membres de l'équipe de gestion du RCE, clients et partenaires communautaires) d'indiquer, sur une échelle de 1 à 5, le « 1 » signifiant « pas du tout » et le « 5 », « toujours », la mesure dans laquelle les membres du personnel du RCE respectent, acceptent et soutiennent les clients et la mesure dans laquelle ils sont courtois envers ces derniers.

La note pour chaque groupe était de 4,9 (personnel), de 4,7 (clients) et de 4,5 (partenaires communautaires).

Les sous-dimensions et les notes pour cette catégorie étaient les suivantes : bienveillants, accueillants et ne portent pas de jugements (4,7), polis et courtois (4,8), respectueux de la culture (4,8), me fournissent assez de temps pour parler (4,8), me donnent l'impression d'être soutenu (4,7) et font un suivi auprès de moi concernant mes inquiétudes (4,6).

## Communication et partage de renseignements

On a demandé aux répondants d'indiquer, sur une échelle de 1 à 5, la mesure dans laquelle les membres du personnel du RCE communiquent bien. Le taux de satisfaction moyen des clients à ce chapitre était de 4,6/5,0.

## Connaissances et expérience du personnel

Le taux moyen de satisfaction des clients dans ce domaine était de 4,5/5,0.

## Perception de l'efficacité des services

Tous les répondants devaient évaluer l'efficacité des services du RCE. On leur a demandé s'ils trouvaient que les services que fournit le RCE étaient utiles aux clients et s'ils recommanderaient les services du RCE à un de leur proche.

Les notes pour tous les groupes de répondants relativement à l'utilité des services du RCE variaient de 3,9 à 4,4, tandis que les notes à la question portant sur la recommandation des services du RCE allaient de 4,2 à 4,8.

Cet examen de la qualité révèle un taux de satisfaction très élevé relativement à tous les domaines ayant fait l'objet du sondage. Toutefois, il y a des domaines à l'égard desquels les répondants se sont dits moins satisfaits et ont proposé des recommandations utiles. Nous tiendrons compte de ces suggestions dans le cadre d'un plan de travail et d'une stratégie globale d'amélioration de la qualité.

# Children's Community Network

## Statement of Financial Position

March 31, 2010, with comparative figures for 2009

	Operating Fund	Capital Fund	2010 Total	2009 Total
<b>Assets</b>				
Current assets:				
Cash	\$ 230,946	-	230,946	108,169
Accounts receivable	18,794	-	18,794	17,365
Prepaid expenses	16,879	-	16,879	4,527
	266,619	-	266,619	130,061
Capital assets (note 3)	-	194,450	194,450	217,103
	\$ 266,619	194,450	461,069	347,164
<b>Liabilities and Fund Balances</b>				
rent liabilities:				
Accounts payable and accrued liabilities	\$ 195,633	-	195,633	143,389
Due to the Ministry of Community and Social Services	134,322	-	134,322	39,089
Deferred contributions (note 4)	20,505	-	20,505	31,427
	350,460	-	350,460	213,905
Fund balances:				
Operating	(83,841)	-	(83,841)	(83,844)
Capital	-	194,450	194,450	217,103
	(83,841)	194,450	110,609	133,259
Commitments (note 5)	\$ 266,619	194,450	461,069	347,164

See accompanying notes to financial statements.



"I was personally amazed by how receptive the staff were and made me feel I was not alone."  
- Client

# Réseau communautaire pour enfants

## État de la situation financière

À 31 mars 2010 comparativement à l'exercice 2009

	Fonds de fonctionnement	Fonds de capital	2010 Total	2009 Total
<b>Actif</b>				
Actif à court terme				
Encaisse	\$ 230,946	-	230,946	108,169
Comptes débiteurs	18,794	-	18,794	17,365
Charges payées d'avance	16,879	-	16,879	4,527
	266,619	-	266,619	130,061
Immobilisations (note 2)	-	194,450	194,450	217,103
	\$ 266,619	194,450	461,069	347,164
<b>Passif et solde des fonds</b>				
Passif à court terme				
Comptes créditeurs et charges à payer	\$ 195,633	-	195,633	143,389
À verser au ministère des Services sociaux et communautaires	134,322	-	134,322	39,089
Contributions différées (note 3)	20,505	-	20,505	31,427
	350,460	-	350,460	213,905
Soldes des fonds:				
Fonctionnement	(83,841)	-	(83,841)	(83,844)
Capital	-	194,450	194,450	217,103
	(83,841)	194,450	110,609	133,259
	\$ 266,619	194,450	461,069	347,164

Consulter les notes qui accompagnent les états financiers.

« J'ai été étonné par la façon dont le personnel m'a accueilli et m'a donné l'impression que je n'étais pas seul. » - Client



# Children's Community Network

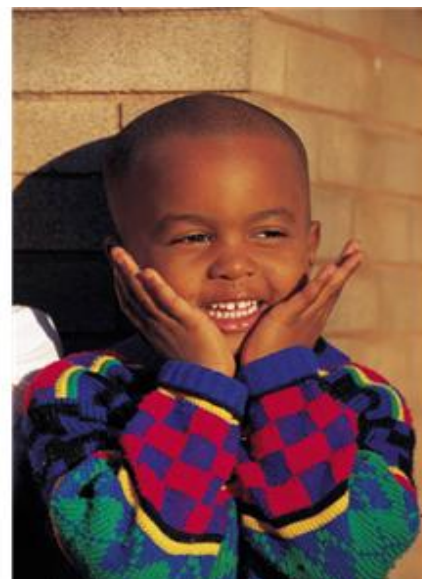
## Statement of Operations and Changes in Fund Balances

Year ended March 31, 2010, with comparative figures for 2009

	Operating Fund	Capital Fund	2010 Total	2009 Total
<b>Revenue:</b>				
Ministry of Community and Social Services				
- Operating	\$ 2,094,101	-	2,094,101	2,099,251
- One-time funding	100,000	-	100,000	197,105
- Eliminating Barriers & Building Successes	43,367	-	43,367	-
- Best Start	-	-	-	-
Miscellaneous	56,477	-	56,477	9,227
	2,293,945	-	2,293,945	2,363,312
<b>Expenses:</b>				
Salaries and benefits	1,543,021	-	1,543,021	1,569,243
Building occupancy	87,960	-	87,960	83,708
Office and administration	56,583	-	56,583	55,048
Travel and vehicle	48,181	-	48,181	38,396
Professional services - non-client	48,481	-	48,481	45,009
Staff recruitment, training and conference	18,908	-	18,908	7,201
Miscellaneous	7,200	-	7,200	9,796
Insurance	16,293	-	16,293	16,740
Purchase of service - client related	310,231	-	310,231	424,743
Best Start operating	-	-	-	54,980
Best Start administration fee	-	-	-	2,749
	2,136,858	-	2,136,858	2,307,613
<b>Excess of revenue over expenses</b>	157,087	-	157,087	55,699
<b>Other:</b>				
Amortization of capital assets	-	(45,128)	(45,128)	(46,009)
Loss on disposal of capital assets	-	(287)	(287)	-
Due to the Ministry of Community and Social Services	(134,322)	-	(134,322)	(39,086)
<b>Increase (decrease) in fund balances</b>	22,765	(45,415)	(22,650)	(29,396)
Fund balances, beginning of year	(83,844)	217,103	133,259	162,655
Transfers for capital additions	(22,762)	22,762	-	-
<b>Fund balances, end of year</b>	<b>\$ (83,841)</b>	<b>194,450</b>	<b>110,609</b>	<b>133,259</b>

See accompanying notes to financial statements.

"A terrific service; the wait was super-short." - Client



# Réseau communautaire pour enfants

## État des résultats et évolution des soldes de fonds

Exercice se terminant le 31 mars 2010 comparativement à l'exercice 2009

	Fonds de fonctionnement	Fonds de capital	2010 Total	2009 Total
<b>Recettes</b>				
Ministère des Services sociaux et communautaires				
- Produits d'exploitation	\$ 2,094,101	-	2,094,101	2,099,251
- Subvention unique	100,000	-	100,000	197,105
- Supprimer les obstacles et consolider le succès	43,367	-	43,367	-
- Meilleur départ	-	-	-	-
Divers	56,477	-	56,477	9,227
	2,293,945	-	2,293,945	2,363,312
<b>Dépenses</b>				
Salaires et avantages sociaux	1,543,021	-	1,543,021	1,569,243
Usage du bâtiment	87,960	-	87,960	83,708
Bureau et administration	56,583	-	56,583	55,048
Déplacements et véhicules	48,181	-	48,181	38,396
Services professionnels - non liés aux clients	48,481	-	48,481	45,009
Recrutement et formation du personnel et congrès	18,908	-	18,908	7,201
Divers	7,200	-	7,200	9,796
Assurances	16,293	-	16,293	16,740
Achat de services - liés aux clients	310,231	-	310,231	424,743
Meilleur départ - fonctionnement	-	-	-	54,980
Meilleur départ - frais d'administration	-	-	-	2,749
	2,136,858	-	2,136,858	2,307,613
<b>Excédent des recettes sur les dépenses</b>	157,087	-	157,087	55,699
<b>Autres</b>				
Amortissement des immobilisations	-	(45,128)	(45,128)	(46,009)
Transfert d'immobilisations	-	(287)	(287)	-
À verser au ministère des Services sociaux et communautaires	(134,322)	-	(134,322)	(39,086)
<b>Excédent (déficit) des recettes sur les dépenses</b>	22,765	(45,415)	(22,650)	(29,396)
Soldes des fonds, début d'exercice	(83,844)	217,103	133,259	162,655
Virements	(22,762)	22,762	-	-
<b>Soldes des fonds, fin d'exercice</b>	<b>\$ (83,841)</b>	<b>194,450</b>	<b>110,609</b>	<b>133,259</b>

Consulter les notes qui accompagnent les états financiers.



« Un excellent service; l'attente a été très courte. » - Client

**One Door, One Guide  
to Children's Services in Sudbury-Manitoulin Districts**

319 Lasalle Blvd. Unit 2, Sudbury, ON P3A 1W7



(phone) 705 566 3416 (fax) 705 521 7376

**Une porte, un guide  
vers les services à l'enfance offerts dans les districts de  
Sudbury et de Manitoulin**