Annual Report 2013-2014

CHS | SCO | CANADIAN HEARING SOCIETY
SOCIÉTÉ CANADIENNE DE L'OUÏE

MISSION

CHS is the leading provider of services, products and information that:

- remove barriers to communication
- advance hearing health
- promote equity for people who are culturally Deaf, oral deaf, deafened and hard of hearing

VISION

A society where people are respected, have full access to communication, and are able to participate without social, economic or emotional barriers.

Charitable Regisration Number 10684 6926 RR0001

Cover photo: Mark Hancock and his daughter, Emma.

Photo credit: Laura Kupcis

Canadian Hearing Society
As of March 31, 2014

SENIOR MANAGEMENT TEAM

President and CEO: Chris Kenopic

Chief Operating Officer: Katherine Hum-Antonopoulos

Vice-President, Finance and Chief Financial Officer: Stephanus Greeff

Vice-President, Programs and Services: Karen McDonald

Vice-President, Fundraising and Strategic Communications: Susan Main

Special Advisor to the President, Public Affairs: Gary Malkowski

Vice-President, Human Resources: Deborah Pikula

REGIONAL DIRECTORS

Hamilton: Vacant

Kingston: Brian McKenzie

London: Marilyn Reid

Ottawa: Michel David

Peterborough and York: Maggie Doherty-Gilbert

Sault Ste. Marie and Sudbury: Silvy Coutu

Thunder Bay: Nancy Patterson

Toronto: Stephanie Ozorio

Waterloo and Peel: Victoria Baby

Windsor: David Kerr

BOARD OF DIRECTORS

Chair: Paul Smith

Past Chair: Leonard Mitchell

Vice-Chair: Colin Cantlie

Vice-Chair: David Hass

Treasurer: Janice Taylor

Secretary: Chris Kenopic

Timothy Andrade

Mary-Lu Brennan

Linda Campbell

Diane Gregoris

Charity Reedy Hines

Salma Kanji

Gerard Kennedy

Elliott Knox

Catherine MacKinnon

Ethan Poskanzer

Heather Wilson

PROGRAM DIRECTORS

Communication Devices Program & Accessibility Consulting Services: Jo Ann Bentley

Counselling Services (CONNECT, General Support Services, Hearing Care Counselling Program): Rebecca Grundy

Employment Services: Gord Ryall

Hearing Healthcare: Rex Banks

Information Technology: Jim Hardman

Marketing and Communications: Kara-Ann Miel

Ontario Interpreting Services and CART: Cheryl Wilson

Report from the Chair

Paul Smith

This past year has been an extremely productive year for the CHS Board. We have focused our attention on the continued implementation of the 2012-2015 Strategic Plan and preparing for the organization's future. This work was vital and has been extremely valuable in determining how we will build on the organization's strengths. Through these discussions, the Board and senior management have developed a three-year financial plan that will help CHS successfully navigate the coming years.

In addition, this year saw Industry Canada approve CHS by-laws previously approved by the Board at last year's annual general meeting. With this approval, CHS's revised by-laws comply with the new federal legislation for not-for-profit organizations ahead of schedule, allowing CHS to retain its charitable status and thus continue to offer consumers quality service.

This emphasis on quality service has been another key focus for the Board. We approved the senior management team's quality framework proposal and CHS will soon embark on a three-year plan to develop an agency-wide Quality Improvement Framework and Accreditation Program. The first year (2014-2015) will involve laying the foundation by developing a Board and management vision for quality, recruiting a manager to oversee the work, and selecting key quality initiatives to focus on.

As I finish my two-year term as Chair of the Board, I am proud of the work that we have done and the continued efforts by everyone to guide the organization towards a strong future. Thank you to my fellow Board members, the management team and staff at CHS, volunteers, generous donors and funders for all they have contributed to CHS's success.

Report from the President and CEO

Chris Kenopic

As CHS sits on the cusp of its 75th anniversary, it's a time for reflection on the advances we've made and the milestones we've achieved, but also an exciting time to look toward the future.

With the many changes and advances we've made over the past year, including the centralization of Ontario Interpreting Services, earning ISO certification at our Peel and Waterloo Region offices, and the addition of our new, user-friendly website, the future looks primed to provide our consumers with better, more efficient service going forward.

We also advanced our advocacy efforts:

- In December 2013, we seized the opportunity to call for appropriate qualifications and standards for professional sign language interpreters in light of the situation reported in South Africa with the hiring of an unqualified interpreter at Nelson Mandela's memorial.
- In January 2014, we celebrated our recommendations being incorporated into the Ontario Building Code. The new code requires all new residential buildings to have their smoke and fire alarms include a visual component as of January 2015.

During this busy year, we took the time to reflect on the current economy in Canada and how it is posing challenges in the not-for-profit sector. CHS is no exception. With an aging demographic, a higher demand for services, and no increases in government funding over the past five years, CHS is shifting its thinking and changing to make sure we have an economically sustainable approach so we can continue to provide excellent service for our consumers.

Change is part of the natural evolution of any organization. The coming years will see CHS grow stronger.

Each day, I am grateful for the unwavering support of our staff, donors, funders, consumers and their families, and volunteers who tirelessly contribute to CHS. It is thanks to their efforts that we will continue to change people's lives and break down barriers to communication.

Rediscovering my hearing

Mark was over 50 and suddenly his world had been turned upside down. But things changed when he contacted CHS.

In 1975, at age 14, Mark Hancock was diagnosed with a brain tumour. After successful surgery and radiation treatments, Mark's life was saved. But that life-saving radiation would ultimately cost him his hearing.

Nearly 30 years later, Mark woke up with a hum in his right ear in addition to the hiss of tinnitus that he had developed years prior. The radiation had caused massive scarring and decreased blood flow near his inner ear. His hair cells, tiny sensory receptors that are vital to hearing, were dying.

He received a hearing aid, which helped for a while, but in June 2012, his hearing in both ears had decreased dramatically. He now had two hearing aids to help boost the hearing he had left, but doctors told him he would soon lose it all.

Mark was in a panic.

As an accountant for the Office of the Auditor General of Ontario, Mark's communication skills were a key component to success at work. But with his worsening hearing loss, Mark found himself struggling to understand what was being said during meetings and phone calls. Eventually, he took a leave from work.

Conversations with his young daughter were difficult. He began to withdraw, avoid social situations and stop talking to friends.

He was over 50 and suddenly his world had been turned upside down.

But things changed when he contacted CHS in March 2013. A CHS Toronto audiologist began Aural Rehabilitation and trained Mark in communication strategies like speechreading. She made adjustments to Mark's hearing aids that allowed him to hear the high frequencies required to understand speech. She also provided communication devices to assist with watching TV, using the phone and even talking one-on-one.

He – and his family – noticed big changes right away. His wife marvelled that he could suddenly hear what she was saying. His daughter didn't have to yell to be understood and they now enjoyed watching cartoons together.

Mark is now a candidate to receive a cochlear implant for his left ear in late 2014 or early 2015. In the meantime, he continues to receive counselling and rehabilitation to assist with his communication and get him back to work.

New tinnitus consultations

Tinnitus, a ringing, buzzing or pulsating sound in the ear, affects about 10-15% of the population, but despite this significant number, CHS found that people with this condition have not always received the help they need.

CHS responded by launching consultations at its 10 Hearing Clinics Plus offices across the province.

While there is no cure for tinnitus, there are a number of therapeutic approaches that provide relief and help manage the condition.

CHS audiologists work with consumers to discover what could be causing the condition, ways to address it, and referrals to medical or other specialized testing.

Coping with loss

A woman was depressed following the loss of her hearing and her son. With CHS's help, she was able to grieve and regain hope.

A woman was walking by a regional CHS office feeling hopeless and saddened. Her home was in foreclosure and she was grappling with the prospect of homelessness. She had recently lost her son and was depressed. She had also become deafened in the last year and was still adjusting to her hearing loss.

She walked into the office hoping for assistance and support. She had already been shuttled from community service agency to community service agency and felt no one had really understood her situation or been able to help her properly.

Since she could not hear the volume of her voice, she spoke very loudly with the CHS counsellor who welcomed her. The counsellor quickly recognized that the woman was deafened and facilitated communication in writing, going beyond her deafness to provide support to help her deal with her feelings of hopelessness. At one point, the woman had considered ending her life, but she is now firm in her belief that she is here today because of the genuine support she received when she walked into CHS.

That day, and in the following counselling sessions as she gained back her independence and learned alternate means of communication, she was able to grieve the loss of her son as well as her hearing.

At CHS, we offer a wide range of free counselling services at locations across Ontario to help culturally Deaf, oral deaf, deafened and hard of hearing individuals and their families find healthy solutions to life's challenges.

The solution may be as simple as helping fill out an application for a health card or as complex as finding ways to end an abusive relationship.

CHS's Counselling Services staff members are social workers and general counsellors, and have expertise in dealing with issues specific to our consumers.

Our services are confidential and provided in an accessible environment using American Sign Language (ASL), la langue des signes québécoise (LSQ), note-taking, real-time captioning and amplification devices as required.

In the 2013/2014 fiscal year, CHS Counselling Services (including its Hearing Care Counselling Program, General Support Services, and CONNECT Counselling) served nearly 8,500 clients and tallied more than 78,500 interactions, including advocacy, case management, community outreach, counselling and life skills support.

New program supports frail seniors

At CHS, we work hard to ensure our consumers can continue to live full and independent lives as they age.

A new program is helping CHS achieve this goal by offering counselling and support for frail seniors with hearing loss and individuals with complex medical conditions in Peterborough Region. Through this program, CHS will continue to work with older adults and their healthcare providers to offer counselling, coping strategies and adaptive technology to assist with life's challenges. This program, which received one-time funding by the Central East Local Health Integration Network, works to reduce the demand for long-term care and support seniors in living independently longer.

Enhancing service

High quality interpreting services are vital to ensuring effective communication between Deaf and hearing communities. With its new Ontario Interpreting Service scheduling centre, CHS is furthering its commitment to quality.

The appearance of an unqualified interpreter at the memorial service of former South African President Nelson Mandela placed worldwide attention on the field of sign language interpretation. In the aftermath, CHS joined organizations around the world in calling for qualifications and standards for professional sign language interpreters.

For many years, CHS has advocated for the provision of high quality interpreting services to enable effective communication between Deaf and hearing communities. In May 2013, CHS strengthened this commitment by opening a new scheduling centre in Ottawa to process all interpreting requests from across the province.

Channelling all interpreting requests through a central location has allowed Ontario Interpreting Services (OIS) to redesign the way it does business and better serve consumers. This new model allows OIS to provide consumers with an increase in service availability, make requests in four languages (American Sign Language (ASL), la langue des signes québécoise (LSQ), French and English), offer no charge for calls made from anywhere in Ontario, improve service for emergency requests, and deliver more cost-effective training and staffing.

This past year saw OIS increase the number of service requests it completed by 272 year-over-year, for a total of 18,539 requests completed.

Even with these successes, feedback is essential in ensuring that OIS can best meet the needs of the community. OIS Program Director Cheryl Wilson says while the service has been busy processing requests, it has also been using client feedback concerning the new model of service to make improvements.

The biggest challenge facing OIS – and the entire field of sign language interpretation across Canada – is the lack of available qualified interpreters. One solution that CHS implemented to address this is its Interpreter Internship Program. Started in 2003 and funded by the Ministry of Community and Social Services, it has graduated 45 highly skilled interpreters.

OIS only hires qualified interpreters who are professionally trained in ASL or LSQ. Wilson notes that professional training is essential to ensuring Deaf and hard of hearing people experience equal treatment when they are communicating in everyday life activities and in important or emergency situations that may have potentially life-threatening or economic consequences.

All revenue generated by this program is returned to OIS to support unfunded and non-billable requests such as family meetings to discuss elder care.

Outreach to medical community

Effective communication between healthcare providers and patients is critical for patients to better understand and engage in their treatment plans, reduce anxiety and contribute to better clinical outcomes.

CHS Ottawa has been working to bridge the communication gap that sometimes exists between Deaf and hard of hearing patients and their healthcare providers by reaching out to the medical community in a variety of ways, including presentations to medical students about accessibility, offering CHS expertise to family doctors, and assisting in the creation of a hospital toolkit for Deaf and hard of hearing patients.

There is so much that can be done to enhance a person's hearing health and safety, and we are here to help.

Getting back to work

With 60% hearing loss in one ear and 40% in the other, Andy was apprehensive about re-entering the workforce. That's when an employment agency pointed him in the direction of CHS.

With the shutdown of General Motors' Oshawa truck plant in 2009, 30-year veteran electrician Andy Van De Wetering initially opted for early retirement. In a short time, however, he was feeling the itch to return to the world of employment.

But his return was faced with challenges.

It had been some time since he'd formally applied for work and he needed some résumé help. He also found himself suffering from work-related hearing loss from his years at GM.

With 60% hearing loss in one ear and 40% in the other, Andy was apprehensive about re-entering the workforce and any accessibility issues that might await him.

That's when an employment agency pointed him in the direction of CHS. By reworking his résumé and reframing his skills, Employment Services staff at CHS assisted Andy in securing a part-time teaching position at Fleming College in Peterborough. That job led to an opportunity at the Automotive Centre of Excellence (ACE) – a prestigious research and development facility at the University of Ontario Institute of Technology's (UOIT) Oshawa, Ontario campus.

Andy is now an integral part of the ACE team. And his hearing loss? Didn't even factor.

"It's about what you can do, not what you can't do," states his employer.

Employment Services at CHS helps culturally Deaf, oral deaf, deafened and hard of hearing individuals like Andy find a job, and works with employees and employers to put the right supports in place to help both succeed.

This free service is the largest of its kind in Ontario. In the 2013/2014 fiscal year, CHS placed 258 people in jobs which saved the Province of Ontario $4,347,300 per year in income supports and generated approximately $1.85 million in tax revenue.

Canadians unite for jobs

Employment services that support people who are Deaf and hard of hearing, who are under-employed and under-represented in the workforce, are crucial. In January 2014, CHS joined a cross-country social media day to promote the need for Labour Market Agreement (LMA) programs, like Employment Services at CHS, that help people find employment. The campaign was initiated in response to a proposed program, the Canada Job Grant, that would see LMA funding cut by 60%. Canadians responded enthusiastically, with more than one million impressions on Twitter during the campaign. The campaign also stirred commentary and coverage in the media of the opposition to the Canada Job Grant. The final agreement between the federal and provincial governments resulted in only a 40 percent cut to LMA funding, providing more freedom to employment services to allocate funds to employer-driven training programs versus LMA-driven programs.

Providing the 'LINC' for new Canadians

Madan brought his family to the safety of Canada from the Bhutan refugee camps in Nepal. He is Deaf and only knew Nepalese Sign Language. How would he communicate?

When Madan Gurung brought his family to the safety of Canada from the Bhutan refugee camps in Nepal, he arrived to find a whole new set of challenges. Madan is Deaf and only knew Nepalese Sign Language. How would he communicate?

Soon after learning about Madan and his wife, brother and sister who are also Deaf, CHS worked with other community groups to bring a unique literacy program to its London office, Language Instruction for Newcomers to Canada (LINC).

Community service organizations that CHS worked with include the London Cross Cultural Learner Centre; the Life Resource Centre; ATN Access for Persons with Disabilities; the Ministry of Training, Colleges and Universities; the Adult ESL/LINC Program with the School of Adult, Alternative and Continuing Education of the Thames Valley District School Board; and the London InterCommunity Health Centre.

For the past 20 years, CHS has partnered with Citizenship and Immigration Canada to deliver the LINC program to consumers in Peel Region, but the program was not available at any other CHS offices until the London program opened its doors. CHS also offers other literacy programs at its Sault Ste. Marie, Sudbury, Thunder Bay, and Toronto offices.

With funding support from Citizenship and Immigration Canada, LINC helps people like Madan make the transition to living in Canada with language training and life skills in English and American Sign Language (ASL). Skills learned include banking, shopping, using transportation, going to the doctor, attending school, finding work, and how to use communication tools and devices – in short, how to make daily life easier.

"When I first came to Canada, I was terrified to go out. I never thought I'd be able to take the bus or visit the doctor on my own - just thinking of it made my heart pound. But now I can do those things and so much more, because of CHS and the LINC program," Madan says.

With CHS's help, people like Madan are able to become more confident as they build their skills and access resources. With funding and support from donors and partners, CHS is helping turn fear into hope.

A family affair

To succeed in school, children need a supportive environment at home, but what happens when a child's language skills begin to surpass their parents'?

In response to community need, in June 2013, CHS rolled out its Family Communication Program, an individualized sign language instruction program designed to help parents continue developing their sign language communication skills to keep pace with their school-aged children who are Deaf or hard of hearing.

Working closely with an American Sign Language instructor, families set goals surrounding specific situations where they would like to see communication improve – from the morning routine to dinner table discussions – to help avoid frustrating communication breakdowns at home.

With CHS's help, families will improve visual communication, keep parents involved in their children's lives, and build positive memories through enhanced communication.

The program, funded by the Hamilton Steele Children's Designated Fund, has served 12 families to date.

It's been a busy year at CHS. Our advocacy efforts produced a number of successes, furthering our progress to break down barriers to communication and ensure equitable access for all.

These highlights showcase our most noteworthy achievements from 2013/2014. Support from donors enables CHS to further pursue breaking down barriers.

Sightline to Safety

The conventional method of distributing fire safety information – such as advice on TV and verbal conversations with firefighters who go to homes inspecting fire alarms – has not typically been accessible for people who are Deaf and hard of hearing, nor has the information been geared towards their unique communication needs.

To fill this gap, the Fire and Emergency Services departments in Brockville, Peterborough and Severn in partnership with CHS launched a pilot program called "Sightline to Safety" during Fire Prevention Week 2013.

The program asks people who are Deaf or hard of hearing to register with their local fire department to ensure firefighters are able to respond efficiently.

The fire department also offers a home assessment and fire safety education – understanding the need for accessible communication using sign language interpreters and/or communication devices when needed – to Deaf and hard of hearing residents and their families, including information on appropriate alerting systems, like visual fire alarms.

This spring, CHS presented the program at the symposium of Ontario Municipal Fire Prevention Officers Association and hopes to continue outreach and education efforts to other communities with a focus on removing barriers to safety.

Text 9-1-1

It's an emergency. The situation is dire and fast action is critical. But for those who are Deaf or hard of hearing, making a telephone call to 911 emergency services is essentially impossible.

To combat this serious issue, over the last few years, CHS has been working diligently with the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission to make texting to 911 a reality for Deaf and hard of hearing people and ensure they can access emergency services when in a crisis.

Vancouver, Calgary and Peel Region in Ontario went live with the service in early 2014 with other jurisdictions scheduled to follow as their technical upgrades are completed. The Text 9-1-1 service is a good first step as CHS continues to work toward full and equal access in emergency situations.

Visual fire alarms

For more than 10 years, CHS has continuously advocated for improved and equitable fire safety for Deaf and hard of hearing residents. In January, CHS applauded new amendments to the Ontario Building Code that will require all new residential buildings – including apartments, condos, and houses – to have smoke and fire alarms include a visual component as of January 2015.

Visual alarms for fire and smoke use a strobe light system in addition to sound, and can mean the difference between life and death for people who are Deaf or hard of hearing.

While these amendments mark a significant victory for fire safety, CHS is continuing its push to ensure all auditory alarms include a visual component, including carbon monoxide detectors, and will work to ensure existing buildings are equally accessible and safe for people who are Deaf and hard of hearing.

Video Relay Service

Before the technological advancements of video communication, people with a signed first language often struggled through phone conversations with someone in English or French using a teletypewriter (TTY). Conversations using TTY can have unnatural pauses and delays, and increase the possibility of miscommunication.

In 2014, CHS praised the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission's (CRTC) announcement about the coming launch of Video Relay Service (VRS). With VRS, an operator facilitates the conversation, providing live interpretation between users of ASL and English or LSQ and French. For many months, CHS and committees across the country sent letters and videos, and made presentations and recommendations to the CRTC advocating for the necessity of VRS. CHS will continue to monitor and support the process as the service becomes a reality, including offering input on how the service should be governed.

The launch of VRS opens a world of opportunities for Deaf Canadians, including employment and education. It also furthers CHS's mission to ensure the removal of barriers to communication and equality for all.

Hospital toolkit

Communicating with doctors and nurses in a hospital setting can be difficult, but if a patient is Deaf or hard of hearing, both stress and the possibility for miscommunication can increase.

To promote a more accessible – and stress-reduced – environment, Southlake Regional Health Centre sought the expertise of CHS to create a patient toolkit for its Deaf and hard of hearing patients.

The kit identifies the patient as having hearing loss or being Deaf, and includes access cards, identification signs, pictograms, and communication tips. By assisting with the creation of this toolkit, CHS is furthering its goal to break down barriers to communication, helping ensure each patient has the opportunity to identify their preferred method of communication and remain an active participant in their care.

Accessible recreation centres

A visit to your community's recreation facility should be fun, not frustrating, but for some Deaf and hard of hearing people, gaps in accessibility and communication at recreation centres can make for an exasperating experience.

To increase awareness and accessibility, CHS partnered with the Ontario Recreation Facilities Association (ORFA) as part of the EnAbling Change program funded by the Government of Ontario. The project, called "Creating Accessible Recreation Facilities for People Who are Deaf or Hard of Hearing," includes a series of vignettes, videos and webinars to educate ORFA's 5,000 members on how to break down barriers to communication and provide equitable safety at recreation centres, as well as providing access to tools, technology and resources to enhance facilities with assistive listening devices, communication, and visual technology.

This project will help people enjoy the benefits of both accessible facilities and customer service.

Call for quality interpreters

News media reports of a "fake" interpreter at Nelson Mandela's memorial brought worldwide attention to the field of sign language interpretation. The incident prompted CHS to join organizations around the world in calling for qualifications and standards for professional sign language interpreters.

Hiring qualified interpreters is vital for effective communication between Deaf and hearing communities, but the reality is that unqualified interpreters are sometimes used in Canada.

For many years, CHS has advocated for the provision of high quality interpreting services in educational, community, medical and legal proceedings. When qualified interpreters are not available for assignments, Deaf and hard of hearing people experience unequal treatment that can have potentially life-threatening or economic consequences.

CHS recommends using professionally trained and screened sign language interpreters for communication in public proceedings, business or personal situations. In Ontario, interpreters who are registered with CHS's Ontario Interpreting Service either hold their Certificate of Interpretation or have undergone a skills screening and a knowledge and attitude interview.

Financial Review

For the year ended
March 31st, 2014

Stephanus Greeff

Despite operating in a challenging sector, CHS has maintained its financial, staffing and service delivery commitments. We have demonstrated fiscal responsibility in a difficult economic environment and we must continue to do more with less. We remain committed to our consumers and clients by continuing to explore ways to improve programs and services effectively and efficiently.

Revenue

CHS successfully secured additional base funding from the government for:

- A new literacy program in London Region (see page 14).
- A deafblind program in the Sudbury Region.

One-time funding was secured for:

- The "Creating Accessible Recreation Facilities for People Who are Deaf and Hard of Hearing" initiative (see page 19).
- A new support program for seniors who are Deaf and hard of hearing (see page 9).
- Parking garage repairs at CHS head office in Toronto to improve accessibility for consumers and staff (partial funding).
- Other infrastructure initiatives.

Operating revenues increased slightly over the prior year by $451,641, with a related increase in expenditures of $474,285, resulting in a smaller operating fund deficit compared to last year.

Revenues from fee-for-service programs and product sales have decreased due to the sluggish economic environment and increased competition in the marketplace. This downturn was offset with an increase of $200,637 in fundraising revenue. Regional United Way revenues have remained stable.

Expenses

CHS operating expenses increased 1.4% from last year:

- Compensation costs remained the same.
- Occupancy costs increased due to several necessary infrastructure improvement projects.
- Service costs, professional development, promotion and travel expenses remained the same or fluctuated slightly as the agency maintained service delivery levels.

Deficit

CHS completed the year with a small operating deficit (excess of expenditures over revenues) of $59,327, which represents approximately 0.2% of the overall budget.

Designated funds

The designated funds (including endowment fund) ended the year with a deficit of $1,154,548 as result of parking garage repairs at head office as well as the North Bay office relocation. The remainder was spent on key initiatives such as quality assurance and public awareness.

Designated funds (including the endowment fund) generated $117,573 in investment income. These funds currently total $4.2 million and are made up of various bequests and donations; some are specified by the donor for a particular use. During the year, we contributed an additional $138,000 to our designated funds.

Working capital

Like many not-for-profit organizations, CHS has struggled to maintain its working capital position. Management is proactively pursuing various ways to address this.

In summary, CHS works hard to deliver key programs and services to our consumers through the diligent efforts of our staff and all of our supporters. This year, CHS achieved a number of successes in spite of challenges by introducing some operational changes such as creating a centralized scheduling centre for Ontario Interpreting Services in Ottawa, which will enhance service to our consumers and create cost efficiencies (see page 10).

CHS gratefully acknowledges the support it receives from donors and the funding it receives from the United Way and the municipal, provincial and federal governments.

Stephanus Greeff, CGA
Vice-President, Finance and Chief Financial Officer

Canadian Hearing Society

Statement of Financial Position

As of March 31, 2014

				2014	2013
	Operating fund $	Designated funds $	Endowment fund $	Total $	Total $
Assets					
Current assets					
Cash	-	-	-	-	116,230
Grants receivable	291,082	-	-	291,082	202,556
Accounts receivable	1,625,033	-	-	1,625,033	1,693,525
Inventory	518,663	-	-	518,663	499,297
Other assets	96,332	-	-	96,332	294,593
Interfund receivable	626,586	-	-	626,586	193,315
Restricted investments	-	963,053	-	963,053	900,000
	3,157,696	963,053	-	4,120,749	3,899,516
Investments	-	3,568,113	342,660	3,910,773	4,224,448
Property, plant and equipment	4,144,272	-	-	4,144,272	4,176,090
	7,301,968	4,531,166	342,660	12,175,794	12,300,054
Liabilities					
Current liabilities					
Bank indebtedness	1,369,172	-	-	1,369,172	-
Accounts payable and accrued liabilities	1,235,362	-	-	1,235,362	1,684,179
Amount repayable to funders	201,479	-	-	201,479	479,446
Deferred revenue	1,286,444	-	-	1,286,444	1,679,168
Interfund payable	-	626,586	-	626,586	193,315
	4,092,457	626,586	-	4,719,043	4,036,108
Sick leave benefit liability	1,210,040	-	-	1,210,040	1,136,015
	5,302,497	626,586	-	5,929,083	5,172,123
Fund Balances					
Operating fund					
Property, plant and equipment	4,144,272	-	-	4,144,272	4,176,090
General	(2,144,801)	-	-	(2,144,801)	(1,979,292)
Designated funds	-	3,904,580	342,660	4,247,240	4,931,133
	1,999,471	3,904,580	342,660	6,246,711	7,127,931
	7,301,968	4,531,166	342,660	12,175,794	12,300,054

Canadian Hearing Society

Statement of Operations

For the year ended March 31, 2014

				2014	2013
	Operating fund $	Designated funds $	Endowment fund $	Total $	Total $
Revenue					
Grants					
Province of Ontario	21,152,819	-	-	21,152,819	20,352,489
Federal and other	525,445	-	-	525,445	384,410
Sales of goods and services	10,026,768	-	-	10,026,768	10,713,713
Regional United Way contributions	1,640,666	-	-	1,640,666	1,644,082
Fundraising and gaming activities	1,705,305	-	-	1,705,305	1,504,668
Interest and dividends	-	109,188	8,385	117,573	93,672
	35,051,003	109,188	8,385	35,168,576	34,693,034
Expenses					
Salaries and benefits	23,963,428	165,805	-	24,129,233	24,273,446
Cost of sales	4,182,499	-	-	4,182,499	4,537,880
Office and program costs	1,915,982	133,770	-	2,049,752	1,733,085
Occupancy	2,325,299	692,354	-	3,017,653	1,907,786
Service costs	1,033,465	149,247	-	1,182,712	1,101,853
Professional development and travel	1,124,999	6,200	-	1,131,199	1,064,199
Promotion and gaming	430,828	2,799	-	433,627	447,381
Amortization of property, plant and equipment	82,006	-	-	82,006	77,627
Bad debts	13,396	-	-	13,396	15,886
Client assistance and other	38,428	121,946	-	160,374	64,859
	35,110,330	1,272,121	-	36,382,451	35,224,002
(Deficiency) excess of revenue over expenses from operations	(59,327)	(1,162,933)	8,385	(1,213,875)	(530,968)
Fair value change in investments	-	310,324	22,331	332,655	223,487
(Deficiency) excess of revenue over expenses for the year	(59,327)	(852,609)	30,716	(881,220)	(307,481)

List of Donors / liste des donateurs

Many individuals and organizations have responded to our call to action this year, providing valuable, much-needed support. Though this Annual Report recognizes donors at the $250+ giving level, we thank each and every CHS donor for helping us achieve our mission.

While every effort is made to ensure that the list of donors is complete and accurate, we apologize for any errors or omissions.

Des particuliers et des organisations ont répondu en grand nombre à notre appel à l'action cette année, nous offrant un soutien précieux et fort nécessaire. Bien que ce rapport annuel reconnaisse les donateurs de niveau 250 $ et plus, nous remercions sans exception tous les donateurs de la SCO de nous avoir aidé à réaliser notre mission.

Malgré le soin que nous apportons à l'établissement d'une liste de donateurs complète et exacte, nous vous prions d'éxcuser d'éventuelles erreurs et omissions.

Butterfly Societies /Sociétés « Butterfly »

Green Longwing | **Red Admiral** | **Red-Spotted Purple** | **Monarch** | **Spring Azure**

Butterfly Society donors have a transformational impact on the lives of CHS consumers: 50% of their gift supports local services, 50% supports the broader policy work CHS engages in to promote equity for people who are culturally Deaf, oral deaf, deafened and hard of hearing.

Les donateurs des sociétés « Butterfly » ont un impact important sur la vie des consommateurs de la SCO, le papillon étant un symbole de transformation: 50% de leurs dons soutiennent les services locaux, 50% soutiennent le travail plus ample au niveau des politiques par lesquelles la SCO s'est engagée à promouvoir l'équité pour les personnes culturellement Sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes et malentendantes.

Swallowtail Butterfly Bequest Society

We thank these individuals for making a commitment in their Will of a future gift to CHS.

Nous remercions ces personnes de s'être engagées à faire, par testament, un don à la SCO.

Dr. Joanne DeLuzio
Pat S. Hamilton
Bruce Hawkings
Rhonda Hawkings
Katherine Hesson-Bolton
Wharton F. Hood
Wayne & Debbie King
Shirley McHugh
Marian McLeod
Marilyn Moore
Maurice Villeneuve
Paul Wyszkowski
Anonymous (2)

Green Longwing Butterfly Society

$10,000+

The Schad Foundation

Red-Spotted Purple Butterfly Society

$2,500–$4,999

Dr. Marshall Chasin
Dr. Joanne DeLuzio
Diane & David Gregoris
David Hass & Mary Federau
Chris Kenopic
Elliott & Elizabeth Knox
Susan Main
David Pauli
John A. Rhind
Ken Rotenberg

Monarch Butterfly Society

$1,000–$2,499

Adriatic Insurance Brokers Ltd.
Victoria Baby
Rex Banks
Ralph M. Barford
Christopher Beckett
Capri Electric Ltd.
Frances Cowan
Maggie Doherty-Gilbert
Henry & Wendy Ens
Stephanus Greeff
Timen Ho
Adrienne Hood
Katherine Hum-Antonopoulos
E. Grace Hyam
Jet Reports Canada Inc.
Thong Ling
Gary Malkowski
Karen McDonald
Marjorie McGoey
Brian McKenzie
Office Central
Jack Pemberton
Deb Pikula
Wendy Quick
Marilyn Reid
John Scott
Brahm Spilfogel
Christopher Sutton
Dr. Phillip Wade
Heather Wilson
Anonymous (1)

Spring Azure Butterfly Society

$500–$999

Betty Anderson
Timothy Andrade
Virginia Ashberry
Darrin Ballard
Jennifer Beer
Paul Beeston
JoAnn Bentley
Mary-Lu Brennan
Silvy Coutu
S.M.T. Cowan
John Craig
Michel David
Beverley Dooley
Alison Durkin
Douglas & Mary Dyment
Sharon Fineberg
Rebecca Grundy
James Hardman
Monte Hardy
Patricia Harris
Diane Holman
Dikran Islemeci
Audrey Kenny
David Kerr
Albert Kranenburg
John Lalley
Joyce Lange
Mary Lumgair
MacFeeters Family Fund, Toronto Community Foundation
Stuart & Patricia MacKay Family Fund, Toronto Community Foundation
John Martinez
Allan McKay
Kara-Ann Miel
Stephanie Ozorio
Dr. Elizabeth R. Perera
Dixie I. Peters
Ethan Poskanzer
Gordon Ryall
Joan A. Saviskas
Robert Sherrin
Nan Shuttleworth
Sheila Stahl
Lynn Sveinbjornson
Susan Torrance
Maurice Villeneuve
Joyce & C. E. Warren
Gary Weddel
Audrey Willson
Geoff & Eileen Wilson
Anonymous (1)

Event sponsors/Commanditaires d'événements

$1,000+

Core Media Inc.
Morguard
Siemens Hearing Instruments
Toronto Professional Fire Fighters' Assn.

$250–$999

Canlight Hall Management
Delta Chelsea Downtown Toronto
Fairmont Royal York
Holiday Inn Midtown

$250–$999

Hyatt Regency
IMG Canada
Isaiah Tubbs
Linamar Corporation
Odyssey Time Inc.
Phonak Canada

$250–$999

Scaramouche
Sheraton Centre Toronto Hotel
Unitron Hearing
Via Rail Canada
The Village of Arbour Trails
Wallace GMC

List of Donors / liste des donateurs

** Indicates Friend of the Society monthly donor / indique un ami de la Société qui effectue des dons mensuels

Individual donors/Donateurs individuels

$20,000–$50,000

Anonymous (1)

$2,500–$9,999

Winona E. Elliot

$1,000–$2,499

Helen Joan Beattie
Gay Evans
Emmanuel Florakas
Florio Family
Douglas E. Hazelton

$500–$999

Jean Camm
Charles Coupal
David Currie
Mary H. Garvie
Michael Kavanagh
Susan Mathews
Sinc McEvenue
Kimberley Pape-Green
Betty Rogers

$250–$499

Peter Armour
Marilyn Ashby
Terrence & Pat Aubichon
Anne Baxter

$250–$499

Thomas Bell **
Julie Burdon **
Peter Cameron
Dr. Linda Campbell **
Derek Caron
William & Gloria Coats **
Susan Daubaras
Lorraine S. David
Ailsa Davies **
John Deakos
Dr. Joseph Dooley **
Gerald Fahy
Glenn Fortin
Geoffrey Francis
George & Lynne Frank
Greg Fries
John Gearin **
Winnifred Gilbert
Juanita Gledhill
Barbara Goldring
John R. Goode
Robert A. Goodings
Danelle Hames
Earl Hawkes
Dr. Donald Hedges **
Katherine Hesson-Bolton**
Barry Holmes
Joan Hood
David Inman**
Rachel James**

$250–$499

Charles Jamieson**
Chris Kapches
Kamran Kasravi
Sherry King**
Jose Lainez
Pearl Lee
Chung-sen Leung
Douglas Lindeblom
Marguerite Lucas
Irwin Lynch **
Joyce MacCallum
Mary Main
Richard Margison **
Natalie McAlonen **
Julia McIntyre
June McLean
Rikki Meggeson
Marianna Middelberg
Stephan Mirsky
Leonard Mitchell **
Donald Montgomery
Anne M. Myers
Geraldine O'Meara
Debbie Oakley **
Harold Olafson
Cathy Orr
Gordon Pape
Jeanette M. Parsons **
Stephen Paterson

$250–$499

Denise Puppi
Cecille Ratney
Marion Reid
Larry Rich
Lesley Rogers **
Shanna Rosen
Joan Sadleir
Muhammad Saleem **
Michael Samuelson
Wayne Shaw
M. Sheppard-Bromberg
Janice Taylor
Raj Thakur
Maria Thomas
Allison Towse
Meeri Vantonen
Gilberte Vezina
Barbara Von Keller
Thomas Waldock
Ellen West **
Amy West
John Wilkes
Gerald Williams
E. Joan Williams
Gayle & Steve Wilson **
Leib Wolofsky
Anonymous (2)

Bequests (Estates of)/Legs (Succession de)

The Estate of Nat I. Amodeo
The Estate of June V. Ardiel
The Estate of Russell P. Argue
The Estate of Rheta Eileen Beer
The Estate of Norah Clarry
The Estate of L. H. Coneybeare
The Estate of Mary Alice Fogel
The Estate of Margaret Harris
The Estate of Leslie L. James
The Estate of Rose Klym
The Estate of Wilfred W. McCutcheon
The Estate of Ellen V. Moore
The Estate of Mabel A. Rumble
The Estate of Anne S. Sanderson
The Estate of Howard S. Smythe
The Estate of Hjordis I. Stig
The Estate of Florence May Varcoe
The Estate of Leroy Wendel
The Estate of John B. Wilson

Gifts made in memory of:/Dons faits en memoire de:

Murray Archer
Alice Askin
Jean-Marc Backer
Alec Bilney
Emile Bisson
Diane Blanchard
Ralph Bott
Jerome Chauvin
Daniel Corkery
Jim Dochuk
Hugh Doig
Muriu Dziurla
Royce Ellis
Karola Fox
Veta Galbraith
Margaret George
Cristina Gomes-Simoes
Betty Hogsden
James Hook
Marjorie Howard
Lawrence Hynes
Gretta Jackson
Sydney Janes
Tyler Johnson
Ramdai Khadoo
Mukta Khiroya
Walter Kimbley
Helen King
Dominic Klacsan
Vincent Lapello
Maria Lashko
Bianca Latina
Ian Maclennan
J. Macynsky
Ralph Martino
Mary Matthews
Howard McCall
Elsie Milne
Donald Munroe
Gladys Murgatroyd
Sienny Palmer
Shirley Pape
Elsie Parent
Rick Parry
Mina Paterson
Gertrude Patterson
Adelina Penta
Robert Pope
Jeanne Prevost
H. Willa Reid
Ermes Ricetto
Don Robins
Patrick Rushowick
Elizabeth Russell
Tammy Sawchyn
Mary Shickatani
Evelyn Smith
Bill Stewart
Douglas James Stockley
Flora Sullivan
Demetrios Syrros
Peter Titanic
Donna Underwood
Julius Uzoaba
Joanne Wagg
Stanley Weigen
Albert White
Lucille Zito

Institutional donors/Donateurs institutionnels

$50,000+

The Ontario Trillium Foundation

$20,000–$49,999

Lions Homes for Deaf People
The Sertoma Foundation of Canada
TD Bank Group

$10,000–$19,999

Sertoma/LaSertoma Foundation of Waterloo Region

$1,000–$9,999

J. P. Bickell Foundation
Bridge Street United Church Foundation
Equitable Life
Hydro One Employees' and Pensioners' Charity Trust Fund
Imperial Oil Foundatiion
Leith Wheeler Investment Counsel Ltd.
Lions Club of Sudbury
May Court Club of Brockville
Ralph & Maureen Phillips Family Fdn.
Phonak Canada

$500–$999

CN Employees' and Pensioners' Community Fund
Export Development Canada
Great Lakes Power Ltd.
Horizon Employees' Charitable Fund
J Sutton Communications Inc.
Knights of Columbus # 1679, Brantford
Le Phénix
Lions Club District A3
Lions Clubs International – District A-4
Lions Club of Sault Ste. Marie
London Hydro – Ecco Fund
Ontario Credit Union Charitable Fdn.
OPG Employees' & Pensioners' Charity Trust
Kitchener Waterloo Sertoma Club

$250–$499

All Charities Campaign
DSM Leasing Ltd
Ontario Power Generation
Paquette & Paquette Professional Corporation
Riverside Group
Royal Canadian Legion 560 Ladies Aux. Nevada
Sarnia Elks Lodge #503
Stevenson and Hunt Insurance Brokers Ltd.

CHS Offices / bureaux de la SCO

HEAD OFFICE/siège social
271 Spadina Road, Toronto, Ontario M5R 2V3
Phone/Tél.: 416.928.2535 • Toll-free Phone/Tél. sans frais: 1.877.347.3427
Toll-free TTY/ ATS sans frais: 1.877.216.7310 • Fax/Téléc: 416.928.2506
Email/courriel : info@chs.ca • Website/site web: chs.ca

BARRIE
64 Cedar Pointe Dr.,
Suite/bureau 1412, L4N 5R7
(705) 737.3190 Phone/ Tél.
1.877.872.0585 TTY/ATS
(705) 722.0381 Fax/Téléc

BELLEVILLE
Bayview Mall
470 Dundas St. E.
Unit/bureau 51
K8N 1G1
(613) 966.8995 Phone/ Tél.
1.877.872.0586 TTY/ATS
(613) 966.8365 Fax/Téléc

BRANTFORD
225 Colborne St.
Suite/bureau 139
N3T 2H2
(519) 753.3162 Phone/ Tél.
1.877.843.0370 TTY/ATS
(519) 753.7447 Fax/Téléc

BROCKVILLE
68 William Street
Suite/bureau 205
K6V 4V5
(613) 498.3933 Phone/ Tél.
1.877.817.8209 TTY/ATS
(613) 498.0363 Fax/Téléc

+ CHATHAM-KENT
75 Thames Street
Suite/bureau 201
N7L 1S4
(519) 354.9347 Phone/ Tél.
1.877.872.0589 TTY/ATS
(519) 354.2083 Fax/Téléc

CORNWALL **New! Nouvelle**
4 Montreal Road,
Suite/bureau 203 K6H 1B1
1.877.866.4445 Phone/ Tél.
1.888.697.3650 TTY/ATS
1.613.521.0838 Fax/Téléc

DURHAM Region
Braemor Center Plaza
575 Thornton Rd. N.
Unit/bureau 7
Oshawa, ON L1J 8L5
(905) 404.8490 Phone/ Tél.
1.800.213.3848 Toll-free/sans frais
1.888.697.3617 TTY/ATS
(905) 404.2012 Fax/Téléc

ELLIOT LAKE
c/o St. Joseph's General Hospital
70 Spine Road, P5A 1X2
(705) 848.5306 Phone/ Tél.
1.877.634.0179 TTY/ATS
(705) 848.3937 Fax/Téléc

GUELPH
2 Quebec St., Suite/bureau 200
N1H 2T3
(519) 821.4242 Phone/ Tél.
1.888.697.3611 TTY/ATS
(519) 821.8846 Fax/Téléc

+ HAMILTON
21 Hunter St. E., 2nd Floor
L8N 1M2
(905) 522.0755 Phone/ Tél.
1.877.817.8208 TTY/ATS
(905) 522.1336 Fax/Téléc

+ KENORA
136 Main St. S., P9N 1S9
(807) 468.7230 Phone/ Tél.
1.866.790.0011 Toll-free/sans frais
1.877.843.0373 TTY/ATS
(807) 468.8496 Fax/Téléc

KINGSTON
Frontenac Mall
1300 Bath Road, Unit/bureau D4
K7M 4X4
(613) 544.1927 Phone/ Tél.
1.877.817.8209 TTY/ATS
(613) 544.1975 Fax/Téléc

LONDON
181 Wellington St., N6B 2K9
(519) 667.3325 Phone/ Tél.
1.888.697.3613 TTY/ATS
(519) 667.9668 Fax/Téléc

+ MISSISSAUGA
2227 South Millway,
Suite/bureau 300
L5L 3R6
(905) 608.0271 Phone/ Tél.
1.866.603.7161 Toll-free/sans frais
1.877.634.0176 TTY/ATS
(905) 608.8241 Fax/Téléc

MUSKOKA
175 Manitoba Street
Suite/bureau 103
Bracebridge, ON P1L 1S3
(705) 645.8882 Phone/ Tél.
1.877.840.8882 Toll-free/sans frais
1.877.872.0585 TTY/ATS
(705) 645.0182 Fax/Téléc

NIAGARA
55 King St., Suite/bureau 501
St. Catharines, ON L2R 3H5
(905) 984.4412 Phone/ Tél.
1.877.634.0181 TTY/ATS
(905) 984.8298 Fax/Téléc

New address!
Nouvelle adresse

NORTH BAY
140 King Street West
Unit/bureau 7
North Bay, ON, P1B 5Z7
(705) 474.8090 Phone/ Tél.
1.877.634.0174 TTY/ATS
(705) 474.6075 Fax/Téléc

+ OTTAWA
2197 Riverside Dr.
Suite/bureau 600
K1H 7X3
(613) 521.0509 Phone/ Tél.
1.877.866.4445 Toll-free/sans frais
1.888.697.3650 TTY/ATS
(613) 521.0838 Fax/Téléc
LSQ Interpreting Services
1.888.697.3609 TTY/ATS
(613) 521.6116 Fax/Téléc

PETERBOROUGH
315 Reid St., K9J 3R2
(705) 743.1573 Phone/ Tél.
1.800.213.3848 Toll-free/sans frais
(705) 741.0708 Fax/Téléc
1.888.697.3623 TTY/ATS

+ SARNIA
420 East Street N.
Suite/bureau 10
Sarnia, ON N7T 6Y5
(519) 337.8307 Phone/ Tél.
1.877.634.0178 TTY/ATS
(519) 337.6886 Fax/Téléc

SAULT STE. MARIE
130 Queen St. E., P6A 1Y5
(705) 946.4320 Phone/ Tél.
1.855.819.9169 Toll-free/sans frais
1.877.634.0179 TTY/ATS
(705) 256.7231 Fax/Téléc

+ SUDBURY
1233 Paris St., P3E 3B6
(705) 522.1020 Phone/ Tél.
1.800.479.4562 Toll-free/sans frais
1.877.817.8205 TTY/ATS
(705) 522.1060 Fax/Téléc

THUNDER BAY
125 Syndicate Ave. S.
Suite/bureau 35
Victoriaville Centre, P7E 6H8
(807) 623.1646 Phone/ Tél.
1.866.646.0514 Toll-free/sans frais
1.877.634.0183 TTY/ATS
(807) 623.4815 Fax/Téléc

TIMMINS
20 Wilcox Street., P4N 3K6
(705) 268.0771 Phone/ Tél.
1.877.872.0580 TTY/ATS
(705) 268.4598 Fax/Téléc

+ TORONTO
271 Spadina Road, M5R 2V3
(416) 928.2504 Phone/ Tél.
1.877.215.9530 TTY/ATS
(416) 928.2502 Audiology
(416) 928.2501 HAP
(416) 928.2508 Chinese
(416) 928.2523 Fax/Téléc

+ TORONTO EAST
Providence Healthcare
Outpatient Clinics
3276 St. Clair Ave. East,
M1L 1W1
(416) 928.2558 Phone/ Tél.
1.877.215.9530 TTY/ATS
(416) 285.3764 Fax/Téléc

WATERLOO
120 Ottawa Street N.
Suite/bureau 200
Kitchener, ON N2H 3K5
(519) 744.6811 Phone/ Tél.
1.800.668.5815 Toll-free/sans frais
1.888.697.3611 TTY/ATS
(519) 744.2390 Fax/Téléc

+ WINDSOR
300 Giles Blvd. E.,
Unit/bureau A3
N9A 4C4
(519) 253.7241 Phone/ Tél.
1.877.216-7302 TTY/ATS
(519) 253.8831 HAP/Audiology
(519) 253.6630 Fax/Téléc

YORK Region
713 Davis Drive
Unit/bureau 105
Newmarket, ON L3Y 2R3
(905) 715.7511 Phone/ Tél.
1.877.715.7511 Toll-free/sans frais
1.877.817.8213 TTY/ATS
(905) 715.7109 Fax/Téléc

+Hearing Aid Program (HAP) available/Programme de prothèses auditives

Toll-free numbers may work in local calling areas only.

Les numéros sans frais ne ont disponibles que dans certaines régions.

Rapport Annuel 2013-2014

CHS | SCO | CANADIAN HEARING SOCIETY
SOCIÉTÉ CANADIENNE DE L'OUÏE

MISSION

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

- Supprimer les barrières à la communication
- Améliorer la santé auditive
- Promouvoir l'égalité des chances pour les personnes culturellement sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes et malentendantes

VISION

Une société où tous le monde est respecté; une société au sein de laquelle tous peuvent communiquer pleinement et participer sans barrières sociales, économiques ou émotionnelles.

Numéro d'enregistrement de l'organisme de bienfaisance :
10684 6926 RR0001

Photo de couverture : Mark Hancock et sa fille, Emma.

Photo courtoisie de Laura Kupcis

Société canadienne de l'ouïe
au 31 mars, 2014

HAUTE DIRECTION

Président et du chef de la direction : Chris Kenopic

Chef de l'exploitation : Katherine Hum-Antonopoulos

Vice-président, finance et chef des finances : Stephanus Greeff

Vice-présidente, Programmes et services : Karen McDonald

Vice-présidente, levée de fonds et communications stratégiques : Susan Main

Conseiller spécial de la présidente, affaires publiques : Gary Malkowski

Vice-présidente, ressources humaines : Deborah Pikula

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président : Paul Smith

Président antérieur : Leonard Mitchell

Vice-présidente : Colin Cantlie

Vice-président : David Hass

Trésorier : Janice Taylor

Secrétaire : Chris Kenopic

Timothy Andrade

Mary-Lu Brennan

Linda Campbell

Diane Gregoris

Charity Reedy Hines

Salma Kanji

Gerard Kennedy

Elliott Knox

Catherine MacKinnon

Ethan Poskanzer

Heather Wilson

DIRECTEURS RÉGIONAUX

Hamilton : Vacant

Kingston : Brian McKenzie

London : Marilyn Reid

Ottawa : Michel David

Peterborough et York : Maggie Doherty-Gilbert

Sault Ste. Marie et Sudbury : Silvy Coutu

Thunder Bay : Nancy Patterson

Toronto : Stephanie Ozorio

Waterloo et Peel : Victoria Baby

Windsor : David Kerr

DIRECTEURS DE PROGRAMMES

Programme des appareils de communication & Services de consultation d'accessibilité : Jo Ann Bentley

Services de counseling (CONNECT, Services généraux de soutien, Programme de counseling en soins auditifs) : Rebecca Grundy

Services relatifs à l'emploi : Gord Ryall

Soins auditifs : Rex Banks

Technologie de l'information : Jim Hardman

Marketing et communications : Kara-Ann Miel

Service d'interprétation de l'Ontario et CART : Cheryl Wilson

Rapport du président du conseil d'administration

Paul Smith

L'année qui se termine a été extrêmement productive pour le conseil d'administration de la SCO. Nous avons concentré nos efforts sur la poursuite de la mise en œuvre de notre plan stratégique 2012-2015 et sur la préparation de l'avenir de notre organisation. Cet exercice crucial s'est avéré extrêmement utile pour déterminer comment tirer parti des points forts de notre organisation. Grâce aux discussions à ce sujet, les membres du conseil d'administration et de la haute direction ont pu élaborer un plan financier triennal qui permettra à la SCO de manœuvrer avec succès au cours des années à venir.

De plus, cette année, Industrie Canada a approuvé les règlements administratifs de la SCO qui avaient été adoptés par notre conseil d'administration lors de l'assemblée générale annuelle de l'année dernière. Grâce à cette approbation, les règlements révisés de la SCO sont conformes à la nouvelle législation fédérale régissant les organisations à but non lucratif avant la date prévue, ce qui permet à la SCO de conserver son statut d'organisme de charité et donc de continuer à offrir des services de qualité à ses consommateurs.

La qualité des services est aussi l'un des principaux éléments qui ont retenu l'attention du conseil d'administration. Nous avons approuvé la proposition de Cadre qualité avancée par l'équipe de la haute direction de la SCO et, bientôt, nous mettrons en œuvre un plan de trois ans, à l'échelle de l'organisation, pour la création d'un Cadre d'amélioration de la qualité et d'un Programme d'agrément. Au cours de la première année, en 2014-2015, le conseil et la direction en créeront la base en élaborant une vision de la qualité, en recrutant un gestionnaire pour superviser ces travaux et en déterminant les principaux enjeux relatifs à la qualité sur lesquels mettre l'accent.

Arrivant à la fin de mon mandat de deux ans en tant que président du conseil d'administration, je suis fier du travail que nous avons accompli et des efforts soutenus de chacun pour guider notre organisation vers un avenir solide.

Rapport du président et chef de la direction

Chris Kenopic

La SCO se prépare à fêter son 75e anniversaire et c'est le moment de réfléchir aux avancées que nous avons réalisées et aux grandes étapes que nous avons franchies, ainsi que de nous réjouir en anticipant l'avenir.

Avec les nombreux changements et améliorations que nous avons mis en œuvre au cours de la dernière année, dont la centralisation du Service d'interprétation de l'Ontario, l'obtention de la certification ISO à nos bureaux des régions de Peel et de Waterloo et la mise en ligne de notre nouveau site Web convivial, nous sommes désormais prêts à fournir à nos clients des services de meilleure qualité et plus efficaces que jamais.

Nous avons également accompli des progrès dans nos efforts de sensibilisation :

- En décembre 2013, nous avons profité de l'occasion pour réclamer la création de normes et de qualifications appropriées pour les interprètes professionnels en langue des signes, en réaction à la situation en Afrique du Sud, où un interprète non qualifié a été embauché pour les obsèques de Nelson Mandela, avec des résultats qui ont fait scandale
- En janvier 2014, nous avons pu nous réjouir de voir nos recommandations Chaque jour, je suis touché par l'appui indéfectible de nos employés, donateurs, bailleurs de fonds, incorporées au Code du bâtiment de l'Ontario. Le nouveau Code du bâtiment exige que les avertisseurs de fumée et d'incendie installés dans les immeubles résidentiels construits à compter de janvier 2015 soient dotés d'alarmes visuelles.

Au cours de cette année pleine de changements et d'accomplissements, nous avons pris le temps de réfléchir à la situation économique actuelle du Canada et à comment celle-ci pose des défis pour les organisations à but non lucratif. La SCO ne fait pas exception. Pour faire face au vieillissement de la population, à l'accroissement de la demande en ce qui concerne nos services et à l'absence d'augmentation du financement gouvernemental au cours des cinq dernières années, la SCO est en train d'adopter une nouvelle perspective et de changer pour s'assurer d'adopter une approche financièrement viable qui lui permettra de continuer de fournir des services d'excellente qualité à ses consommateurs.

Les changements font partie de l'évolution naturelle de toute organisation. Ceux-ci permettront à la SCO de devenir plus forte au cours des années à venir.

Chaque jour, je suis touché par l'appui indéfectible de nos employés, donateurs, bailleurs de fonds, bénévoles et consommateurs, ainsi que de leurs familles, chacun apportant son soutien inlassable à la SCO. C'est grâce à tous ces gens que nous pourrons changer des vies et supprimer les barrières à la communication.

À la redécouverte de mon audition

Mark avait maintenant plus de 50 ans et tout son monde venait d'être bouleversé. Heureusement, les choses ont pris une toute autre tournure lorsqu'il a communiqué avec la SCO.

En 1975, à l'âge de 14 ans, Mark Hancock a reçu le diagnostic de tumeur au cerveau. Grâce à une intervention réussie pour retirer la tumeur et à des traitements de radiothérapie, la vie de Mark a été sauvée. Malheureusement, les traitements de radiothérapie qui lui avaient sauvé la vie ont fini par lui coûter son ouïe.

Près de 30 ans après ses traitements, Mark s'est réveillé un jour avec un bourdonnement dans son oreille droite, qui s'ajoutait aux acouphènes apparus au cours des années précédentes. Les radiations avaient causé d'importantes cicatrices et une réduction de l'afflux sanguin près de son oreille interne. Dans son oreille, de minuscules capteurs sensoriels indispensables à l'audition, nommés cellules ciliées, étaient en train de mourir.

Il a reçu une aide auditive, ce qui l'a aidé pendant un certain temps, mais en juin 2012, son ouïe dans les deux oreilles avait chuté de manière importante. Il portait maintenant deux aides auditives pour renforcer ce qu'il lui restait de sa capacité d'entendre, mais ses médecins lui ont appris que bientôt il perdrait complètement l'ouïe.

Mark était paniqué.

En effet, ses aptitudes en communication étaient un élément indispensable à sa réussite dans son travail de comptable au Bureau du vérificateur général de l'Ontario. Au fur et à mesure que sa perte auditive s'aggravait, il avait de plus en plus de mal à comprendre pendant les réunions et les appels téléphoniques. Il a finalement pris congé.

Ses conversations avec sa fille en bas âge sont devenues difficiles. Il a commencé à se replier sur lui-même, à éviter les situations sociales et même à éviter ses amis. Il avait maintenant plus de 50 ans et tout son monde venait d'être bouleversé.

Heureusement, les choses ont pris une toute autre tournure lorsqu'il a communiqué avec la SCO en mars 2013. Au bureau de Toronto, une audiologiste a commencé sa réhabilitation auditive et l'a formé à utiliser des stratégies de communication comme le langage complété. Elle a également ajusté les aides auditives de Mark pour lui permettre d'entendre les hautes fréquences nécessaires pour comprendre la parole. Elle lui a également fourni des appareils de communication pour regarder la télé, parler au téléphone et même dialoguer.

Mark et sa famille ont immédiatement remarqué des changements importants. Sa femme était émerveillée de voir qu'il pouvait tout à coup entendre ce qu'elle lui disait. Sa fille n'avait plus à crier pour se faire comprendre et ils pouvaient maintenant regarder des dessins animés ensemble.

Mark est maintenant un candidat pour recevoir un implant cochléaire dans son oreille gauche vers la fin de 2014 ou le début de 2015. En attendant, il continue de bénéficier de services de counselling et de réhabilitation auditive pour l'aider à communiquer et à retourner au travail.

Nouveau service de consultation pour acouphènes

Les acouphènes, qui se manifestent par une sensation de tintement, de bourdonnement ou de pulsation dans l'oreille, affectent de 10 à 15 pour cent de la population. Malgré ce nombre important, la SCO a déterminé que les personnes atteintes n'ont pas toujours reçu l'aide dont elles ont besoin.

La SCO a réagi en lançant des consultations à ses dix bureaux de Services de santé auditive de la province. Bien qu'il n'existe aucun remède aux acouphènes, différents traitements peuvent contribuer à en soulager les symptômes et à les gérer. Les audiologistes de la SCO travaillent avec les consommateurs pour déterminer ce qui cause leurs acouphènes, quels moyens peuvent être mis en œuvre pour faire face à la situation et pour les orienter vers des services médicaux et d'autres tests spécialisés.

Faire son deuil

Une femme était déprimée après avoir perdu son ouïe et son fils. Grâce à l'aide de la SCO, elle a pu faire le deuil de son fils et a retrouvé l'espoir.

Une dame passait à pied devant un des bureaux régionaux de la SCO. Elle se sentait désespérée et déprimée. Sa maison était en reprise de finance et elle craignait maintenant de se retrouver à la rue. Ayant perdu son fils peu de temps auparavant, elle se trouvait dans un état dépressif. Ayant aussi perdu l'ouïe au cours de l'année précédente, elle essayait encore de s'ajuster à la perte de son audition.

Elle est donc entrée au bureau de la SCO, dans l'espoir d'y trouver de l'aide et du soutien. On l'avait déjà transférée d'un organisme de services communautaires à un autre et elle s'imaginait que personne ne comprenait sa situation ou n'était en mesure de l'aider adéquatement.

Comme elle ne pouvait pas entendre le volume de sa propre voix, elle a parlé très fort à la conseillère qui l'a accueillie. La conseillère a rapidement compris qu'elle se trouvait devant une personne devenue sourde et, pour faciliter la

communication, a entrepris de communiquer avec elle par écrit, permettant ainsi d'aller au-delà de sa surdité pour l'aider à surmonter son désespoir. Cette dame (elle avoue avoir auparavant envisagé de mettre fin à ses jours) est aujourd'hui fermement convaincue que c'est grâce au soutien sincère qu'elle a reçu à la SCO qu'elle est toujours parmi nous.

Ce jour-là et pendant les séances de counseling qui ont suivi, elle a pu retrouver son indépendance en apprenant de nouvelles manières de communiquer et elle a pu faire le deuil de son fils et en venir aux prises avec la perte de son ouïe.

Les bureaux de la SCO, répartis partout en Ontario, offrent un vaste éventail de services de counseling aux personnes culturellement Sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes et malentendantes, ainsi qu'à leurs familles, afin de les aider à trouver des solutions saines aux défis de la vie.

La solution peut être aussi simple que de remplir une demande de carte Santé ou aussi complexe que de trouver des moyens pour mettre fin à une relation marquée par la violence.

Les membres du personnel des services de counseling de la SCO sont des travailleurs sociaux et des conseillers généraux qui possèdent l'expertise nécessaire pour faire face aux situations spécifiques à nos consommateurs.

Nos services sont confidentiels et offerts dans un environnement accessible où l'on utilise, selon les besoins, la langue des signes québécoise (LSQ), l'American Sign Language (ASL), la prise de notes, le sous-titrage en temps réel et les appareils d'amplification.

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, les services de counseling de la SCO (incluant le Programme de counseling en soins auditifs, les Services sociaux généraux et le service de counseling CONNECT) sont venus en aide à près de 8 500 clients et ont initié plus de 78 500 interactions, notamment au chapitre de la sensibilisation, de la gestion de cas, des activités de liaison avec la communauté, du counseling et du soutien pour l'apprentissage des aptitudes liées à la vie quotidienne.

Nouveau programme pour les aînés

À la SCO, nous travaillons fort pour nous assurer que nos consommateurs puissent continuer d'être autonomes et de vivre une vie bien remplie en prenant de l'âge. Un nouveau programme a été créé pour nous permettre d'atteindre cet objectif. Il s'agit des services de counseling et de soutien, dans la région de Peterborough, pour les personnes âgées à la santé fragilisée qui ont une perte auditive et pour les personnes ayant des problèmes de santé complexes. En vertu de ce programme, la SCO continuera de travailler avec les personnes âgées et leurs fournisseurs de soins de santé pour leur offrir du counseling, des stratégies pour s'adapter à leur situation et des technologies adaptées pour les aider à surmonter les défis de la vie. Le programme, qui a reçu un financement non-récurrent du réseau local d'intégration des services de santé du Centre-Est, a pour objectif de réduire la demande dans les centres de soins de longue durée et de permettre aux personnes âgées de mener une vie autonome plus longtemps.

Amélioration des services

Des services d'interprétation de haute qualité sont essentielles pour garantir la bonne communication entre la communauté de Sourds et celle des personnes entendantes. Grâce au nouveau centre de planification du Service d'interprétation de l'Ontario, la SCO renforce son engagement envers la qualité.

L'utilisation d'un interprète en langue des signes non qualifié lors de la cérémonie d'hommage à l'ancien président de l'Afrique du Sud Nelson Mandela a attiré l'attention du monde entier sur le domaine de l'interprétation en langue des signes. Suite à cet événement, la SCO s'est jointe à des organismes de partout dans le monde pour réclamer l'instauration de qualifications et de normes professionnelles pour les interprètes en langue des signes.

Depuis de nombreuses années, la SCO plaide en faveur de services d'interprétation en langue des signes de grande qualité afin de garantir une communication efficace entre la communauté des Sourds et celle des personnes entendantes. En mai 2013, la SCO a porté plus loin cet engagement en ouvrant un nouveau centre de coordination à Ottawa afin de traiter les demandes de services d'interprétation en provenance de l'ensemble de la province.

Diriger toutes les demandes de services d'interprétation vers un bureau centralisé a permis au Service d'interprétation de l'Ontario (SIO) de redéfinir son modèle d'affaires afin de mieux servir ses consommateurs. Ce nouveau modèle de prestation permet au SIO d'améliorer la disponibilité de ses services, de recevoir des demandes en quatre langues (langue des signes québécoise (LSQ), American Sign Language (ASL), français et anglais), d'offrir un numéro sans frais pour tous les appels faits en Ontario, de bonifier les services offerts en situation d'urgence et de rentabiliser la formation et l'utilisation du personnel.

L'année dernière, le SIO a donné une réponse favorable à 272 demandes de services de plus que l'année précédente, pour un total de 18 539 interventions. Malgré ces succès, les commentaires demeurent essentiels pour permettre au SIO de satisfaire au mieux les besoins de la communauté. La directrice du programme, Cheryl Wilson, affirme que tout en s'affairant à traiter les demandes, le SIO se sert des commentaires des clients sur son nouveau modèle de prestation des services pour apporter des améliorations.

Le plus grand défi du SIO, et de tout le secteur de l'interprétation en langue des signes au Canada, est la pénurie d'interprètes qualifiés. L'une des solutions mises en œuvre par la SCO est la création de son Programme de stage en interprétariat. Lancé en 2003 et financé par le ministère des Services sociaux et communautaires, le programme a permis de former 45 interprètes hautement qualifiés.

Le SIO n'embauche que des interprètes qualifiés ayant reçu une formation professionnelle en interprétation de la LSQ ou de l'ASL. Mme Wilson fait remarquer que la formation professionnelle des interprète est indispensable pour veiller à ce que les personnes sourdes ou malentendantes reçoivent un traitement égal lorsqu'elles communiquent dans leurs activités quotidiennes ou lors d'importantes situations urgentes où des vies pourraient être en danger ou qui pourraient être lourdes de conséquences sur le plan financier.

Toutes les recettes générées par ce programme sont retournées au SIO pour financer les demandes de services non facturés ou non facturables telles que les réunions familiales pour discuter des soins aux personnes âgées.

Collaboration avec le milieu de la santé

Une communication efficace entre les fournisseurs de soins de santé et leurs patients est capitale pour permettre à ces derniers de comprendre et de suivre leur plan de traitement, réduire l'anxiété et améliorer les résultats du traitement.

Le bureau de la SCO à Ottawa essaie de combler les lacunes en matière de communication qui existent parfois entre les patients sourds ou malentendants et leurs fournisseurs de soins de santé, en menant diverses activités de sensibilisation auprès du milieu de la santé, notamment en offrant des présentations sur l'accessibilité à des étudiants de médecine, en mettant l'expertise de la SCO à la disposition des médecins de famille et en participant à l'élaboration d'une trousse pour patients sourds et malentendants à utiliser en milieu hospitalier.

Énormément de choses peuvent être faites pour améliorer la santé et la sécurité auditive des gens. Nous sommes là pour y contribuer.

Réintégrer le monde du travail

Avec une perte auditive de 60 % dans une oreille et de 40 % dans l'autre, Andy redoutait son retour au travail. L'agence de placement l'a alors dirigé vers la SCO.

Lors de la fermeture de l'usine de camions de General Motors' à Oshawa, Andy Van de Wetering, un électricien qui cumule 30 années d'expérience, a d'abord choisi de prendre une retraite anticipée. Cependant, peu de temps après, il a ressenti le besoin de retourner dans le monde du travail.

Son retour au travail a cependant été marqué par certains défis.

Beaucoup de temps s'était écoulé depuis la dernière fois où il avait officiellement postulé à un emploi et il avait besoin d'aide avec son CV. De plus, il a subi une perte auditive liée au travail qu'il a effectué pendant de nombreuses années chez GM.

Avec une perte auditive de 60 % dans une oreille et de 40 % dans l'autre, Andy redoutait son retour au travail et les problèmes d'accessibilité qui l'attendaient.

L'agence de placement l'a alors dirigé vers la SCO. En recadrant ses compétences dans un CV mis à jour, le personnel des Services à l'emploi à la SCO a aidé Andy à obtenir un poste d'enseignant à temps partiel au Fleming College à Peterborough. Cet emploi lui a donné la possibilité d'intégrer l'Automotive Centre of Excellence (ACE), un centre de recherche et de développement prestigieux à l'University of Ontario Institute of Technology (UOIT), situé au campus d'Oshawa en Ontario.

Andy fait maintenant partie intégrante de l'équipe de l'ACE. Et qu'en est-il de sa perte auditive? Elle n'a même pas été prise en compte dans la décision.

« Il s'agit de ce que vous pouvez faire, et non de ce que vous ne pouvez pas faire », indique son employeur.

Les Services à l'emploi de la SCO aident les personnes culturellement Sourdes, les personnes sourdes oralistes, les personnes devenues sourdes et les personnes malentendantes comme Andy à trouver un emploi, et œuvrent avec les employés et les employeurs afin de mettre en place les outils adéquats qui les aideront à atteindre leurs buts.

Ce service gratuit est le plus important de la sorte en Ontario. Au cours de l'exercice 2013/2014, la SCO a aidé 258 personnes à trouver un emploi, ce qui a permis à la province de l'Ontario d'économiser 4 347 300 $ par année en soutien du revenu et généré environ 1,85 million de dollars en recettes fiscales.

Les Canadiens se mobilisent pour la cause des emplois

Les services à l'emploi qui viennent en aide aux personnes sourdes et malentendantes, qui sont sous-employées et sous-représentées au sein de la population active, sont vitaux. En janvier 2014, la SCO a participé à une journée nationale axée sur les médias sociaux afin de faire la promotion de la mise en œuvre de programmes dans le cadre de l'entente sur le marché du travail (EMT), tels que les Services à l'emploi de la SCO qui aident les personnes à trouver un emploi. La campagne a été entreprise à la suite de l'annonce d'un programme qui propose de réduire de 60 % le financement de l'EMT.

Les Canadiens ont réagi avec enthousiasme. En effet, plus d'un million de messages Twitter ont été diffusés au cours de la campagne. La campagne a également soulevé des commentaires et offert une couverture médiatique montrant l'opposition à la Subvention canadienne pour l'emploi. L'accord final entre les gouvernements fédéral et provincial a réduit la coupure aux subventions EMT à seulement 40 pourcent, donnant davantage de liberté aux services d'emploi d'allouer des fonds à des programmes de formation axés sur les employeurs par rapport à des programmes axés sur l'EMT.

Des cours de langue pour les nouveaux immigrants au Canada

Lorsque Madan Gurung a emmené sa famille en sécurité au Canada, il a été confronté à de nouveaux défis. En effet, Madan est sourd et, à ce moment, il ne connaissait que la langue des signes népalaise. Comment communiquer?

Lorsque Madan Gurung a emmené sa famille en sécurité au Canada, il a été confronté à de nouveaux défis. En effet, Madan est sourd et, à ce moment, il ne connaissait que la langue des signes népalaise. Comment communiquer?

Peu de temps après avoir entendu parler de Madan, de sa femme, de son frère et de sa sœur, qui sont également sourds, la SCO a collaboré avec d'autres groupes communautaires pour instaurer un programme unique de littératie à ses bureaux de London : le programme de Cours de langue pour immigrants au Canada (CLIC).

Les organismes de services communautaires avec lesquels la SCO a collaboré incluent le London Cross Cultural Learner Centre, le Life Resource Centre, ATN Access for People with Disabilities, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, le programme en anglais langue seconde/CLIC de la School of Adult, Alternative and Continuing Education du Thames Valley District School Board et le London InterCommunity Health Centre.

Depuis 20 ans, la SCO travaille en partenariat avec Citoyenneté et Immigration Canada pour offrir le programme CLIC aux consommateurs de la région de Peel, mais le programme n'était offert dans aucun autre bureau de la SCO en Ontario avant son lancement à London. La SCO offre également des programmes distincts de littératie à ses bureaux de Sault Ste. Marie, Sudbury, Thunder Bay et Toronto.

Bénéficiant du financement de Citoyenneté et Immigration Canada, le programme CLIC aide des gens comme Madan à s'adapter à la vie au Canada en leur offrant une formation pour leur permettre d'acquérir une langue et des aptitudes liées à la vie quotidienne. Ces aptitudes incluent les activités bancaires, le magasinage, les transports, les visites médicales, l'école, la recherche d'emploi et comment utiliser des outils et appareils de communication, bref, des activités qui rendent la vie quotidienne plus facile.

« Lorsque je suis arrivé au Canada, j'avais très peur de sortir de chez moi. Je pensais que je ne serais jamais capable de prendre l'autobus ou de voir un médecin sans aide. Mon cœur se mettait à galoper du simple fait d'y penser. Mais maintenant je peux faire tout ça et bien plus encore, grâce à la SCO et au programme CLIC », raconte Madan.

Avec l'aide de la SCO, des gens comme Madan peuvent accroître leur confiance en soi en développant des compétences et en accédant à des ressources. Grâce au financement et au soutien de ses donateurs et partenaires, la SCO contribue à transformer la crainte en espoir.

Une affaire de famille

Pour réussir à l'école, les enfants doivent bénéficier d'un milieu familial dans lequel ils se sentent soutenus. Mais qu'est-ce qui arrive lorsque les compétences linguistiques des enfants commencent à surpasser celles de leurs parents?

En juin 2013, pour répondre aux besoins de la communauté, la SCO a lancé son Programme de communication familiale, un programme d'éducation individualisé conçu pour aider les parents à poursuivre le développement de leurs compétences en langue des signes pour se maintenir au même niveau que leurs enfants d'âge scolaire qui sont sourds ou malentendants.

En travaillant étroitement avec un instructeur en langue des signes, les familles établissent des objectifs concernant des situations précises dans lesquelles elles voudraient mieux communiquer, de la routine du matin aux discussions à la table à manger, pour éviter de frustrants problèmes de communication à la maison.

Avec l'aide de la SCO, les familles améliorent leur communication visuelle, les parents demeurent impliqués dans la vie de leurs enfants et les familles peuvent créer des souvenirs positifs grâce à une meilleure communication.

À ce jour, ce programme financé par le fonds pour enfants Hamilton Steele est venu en aide à une douzaine de familles.

La SCO a connu une année chargée. Nos efforts en matière de sensibilisation ont mené à plusieurs réussites, ce qui nous fait progresser dans l'élimination des obstacles liés à la communication et nous permet d'assurer un accès équitable pour tous.

Ces points saillants présentent nos plus remarquables réalisations au cours de l'année 2013-2014.

La sécurité en vue

La méthode traditionnelle de diffusion de l'information en matière de sécurité incendie, comme des conseils à la télévision et les conversations avec les pompiers qui se rendent dans les maisons pour inspecter les alarmes d'incendie, n'est pas habituellement accessible aux personnes sourdes et malentendantes et que les renseignements ne sont pas ciblés sur leurs besoins de communication spécifiques.

Pour combler cette lacune, les services d'incendie et d'urgence de Brockville, de Peterborough et de Severn ont lancé, en collaboration avec la SCO, un programme pilote appelé « La sécurité en vue » durant la semaine de la prévention des incendies en 2013.

Le programme demande aux personnes sourdes ou malentendantes de s'inscrire auprès de leur service d'incendie local pour faire en sorte que les pompiers soient en mesure d'agir efficacement. Le service d'incendie offre également une évaluation de la maison et des conseils sur la sécurité incendie.

En effet, le service est sensible au besoin de pouvoir communiquer avec les résidents sourds et malentendants et leurs familles à l'aide d'interprètes en langue des signes et/ou d'appareils de communication lorsque cela est nécessaire. Ces échanges incluent l'information à partager à propos des systèmes d'avertissement adéquats comme les alarmes incendie visuelles.

Ce printemps, la SCO a présenté le programme lors du symposium de l'Ontario Municipal Fire Prevention Officers Association [Association des agents municipaux de prévention des incendies de l'Ontario] et espère continuer ses efforts de sensibilisation et de formation dans d'autres communautés en mettant l'accent sur l'élimination des obstacles à la sécurité.

Texto 9-1-1

C‘est une urgence. La situation est critique et il est essentiel d’agir rapidement. Cependant, pour les personnes sourdes ou malentendantes, faire un appel téléphonique aux services d’urgence 911 est pratiquement impossible.

Afin de combattre cet enjeu de taille, au cours des dernières années, la SCO a travaillé assidûment avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes afin qu’il soit possible pour les personnes sourdes et malentendantes de texter au 911 et de garantir qu’elles puissent avoir accès aux services d’urgence lorsqu’elles vivent une situation de crise.

Vancouver, Calgary et la région de Peel en Ontario ont obtenu le service au début de l’année 2014 et d’autres administrations devraient emboîter le pas lorsque leurs mises à niveau seront complétées. Le service Texto au 911 est un premier pas dans la bonne direction et la SCO continue de travailler en vue d’offrir un accès entier et égal lors de situations d’urgence.

Alarmes incendie visuelles

Depuis plus de 10 ans, la SCO a continuellement plaidé pour une sécurité incendie améliorée et équitable aux résidents sourds et malentendants. En janvier, la SCO a applaudi les modifications apportées par le gouvernement de l’Ontario au Code du bâtiment de l’Ontario qui exigeront que dès janvier 2015, tous les nouveaux bâtiments résidentiels – y compris les appartements, les condos et les maisons – soient équipés d’alarmes incendie et de détecteurs de fumée comportant une composante visuelle.

Les alarmes visuelles détectant la fumée et le feu utilisent une lumière stroboscopique en plus d’une sonnerie et peuvent sauver la vie de personnes sourdes et malentendantes.

Bien que ces modifications marquent une grande victoire pour la sécurité incendie, la SCO continue ses efforts pour faire en sorte que toutes les alarmes auditives incluent une composante visuelle, ce qui comprend les alarmes au monoxyde de carbone. La SCO travaillera pour garantir que les bâtiments existants soient également accessibles et sécuritaires pour les personnes qui sont sourdes et malentendantes.

Service de relais vidéo

Avant les avancées technologiques de la communication vidéo, les personnes qui communiquaient par le biais d'une première langue signée éprouvaient souvent des difficultés lors de conversations téléphoniques avec une personne qui s'exprimait en anglais ou en français à l'aide d'un téléimprimeur (TTY). Les conversations faites à l'aide d'un TTY peuvent inclure des pauses et des délais anormaux, ce qui augmente les possibilités de mauvaise communication.

En 2014, la SCO a félicité le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour son annonce relative au prochain lancement du service de relais vidéo (SRV). Par le biais du SRV, un opérateur permet d'établir une conversation en offrant une interprétation en direct entre les utilisateurs de l'ASL et de l'anglais ou la LSQ et le français. Pendant plusieurs mois, la SCO et des comités à travers le pays ont envoyé des lettres et des vidéos, en plus de faire des présentations et des recommandations au CRTC, en plaidant pour la nécessité d'avoir accès au SRV. La SCO continuera de surveiller et de soutenir le processus lorsque le service se concrétisera. Elle offrira également des commentaires sur la façon dont le service devrait être géré.

Le lancement du service de relais vidéo ouvre un univers de possibilités pour les Canadiens sourds, notamment en matière d'emploi et d'études. De plus, ce service concorde avec la mission de la SCO d'éliminer les obstacles à la communication et d'obtenir une égalité pour tous.

Trousse d'outils pour les hôpitaux

Communiquer avec les médecins et infirmières dans un hôpital peut se révéler difficile, mais si un patient est sourd ou malentendant, le niveau de stress et la possibilité d'avoir une mauvaise communication peuvent augmenter.

Afin de promouvoir un environnement plus accessible et moins stressant, le Southlake Regional Health Centre a demandé l'expertise de la SCO pour créer une trousse d'outils destinée aux patients sourds et malentendants.

La trousse identifie le patient qui a un perte auditive, et fournit des cartes d'accès, des signaux d'identification, des pictogrammes et des conseils de communication. En participant à la création de cette trousse d'outils, la SCO contribue à atteindre ses objectifs qui visent à éliminer les obstacles à la communication, en aidant à garantir que chaque patient a la possibilité d'identifier la méthode de communication qu'il préfère et de demeurer un participant actif lorsqu'il reçoit des soins.

Centres de récréatives accessibles

Faire une visite au centre de loisirs de votre communauté devrait être agréable et ne pas comporter de frustrations, mais pour certaines personnes sourdes et malentendantes, les écarts en matière d'accessibilité et de communication dans des centres de loisirs peuvent rendre ces expériences exaspérantes.

Afin de sensibiliser davantage et d'offrir une plus grande accessibilité, la SCO s'est associée à l'Ontario Recreation Facilities Association (ORFA) dans le cadre du programme EnAbling Change, lequel est financé par le gouvernement de l'Ontario. Le projet, appelé « Creating Accessible Recreation Facilities For People Who Are Deaf or Hard of Hearing » [Créer des installations récréatives accessibles pour les personnes sourdes ou malentendantes] comprend une série de capsules, de vidéos et de webinaires afin de renseigner les 5 000 membres de l'ORFA sur la façon de surmonter les obstacles à la communication et d'offrir une sécurité équitable dans les centres de loisirs, tout en offrant un accès aux outils, à la technologie et aux ressources pour améliorer les installations en les munissant d'appareils d'aide auditive et de technologies visuelles et de communication. Ce projet aidera les personnes à profiter des avantages découlant d'installations accessibles et d'un service à la clientèle.

Demande pour obtenir des interprètes qualifiés

Les rapports dans les médias sur un « faux » interprète en langue des signes lors de la cérémonie d'hommage à l'ancien président de l'Afrique du Sud Nelson Mandela a attiré l'attention du monde entier sur le domaine de l'interprétation en langue des signes. Suite à cet événement, la SCO s'est jointe à des organismes de partout dans le monde pour réclamer la mise en place de qualifications et de normes professionnelles pour les interprètes en langue des signes.

L'embauche d'interprètes qualifiés est essentielle pour une bonne communication entre la communauté des Sourdes et celle des personnes entendantes, mais en réalité il arrive que des interprètes non qualifiés sont utilisés au Canada.

Depuis de nombreuses années, la SCO plaide en faveur d'offrir des services d'interprétation de haute qualité dans les domaines de l'éducation ainsi que dans les contextes communautaires, médicaux et judiciaires. Lorsqu'aucun interprète qualifié n'est disponible pour une intervention, les personnes sourdes ou malentendantes subissent une discrimination qui peut menacer leur vie ou nuire à leur avenir sur le plan financier.

La SCO recommande d'utiliser des interprètes spécialement formés en langue des signes pour communiquer lors de séances publiques ou de situations professionnelles ou personnelles. En Ontario, les interprètes qui sont inscrits au Service d'interprétation de l'Ontario de la SCO détiennent un certificat d'interprétation ou ont passé une évaluation de leurs compétences etune entrevue pour évaluer leurs connaissances et leur attitude.

Examen financier

pour l'exercice terminé
le 31 mars 2014

Stephanus Greeff

Bien qu'elle opère dans un secteur difficile, la SCO est parvenue à tenir ses engagements en termes de finances, de personnel et de prestation de services. Nous avons fait preuve de responsabilité financière dans un contexte économique difficile et nous devons continuer de faire toujours plus avec moins de moyens. Nous maintenons notre engagement envers nos consommateurs et clients en continuant de chercher des moyens efficaces et rentables d'améliorer nos programmes et services.

Revenus

La SCO a réussi à obtenir un financement de base supplémentaire du gouvernement pour offrir :

- Un nouveau programme de littératie dans la région de London (voir à la page 14).
- Un programme pour les personnes sourdes et aveugles dans la région de Sudbury.

Nous avons obtenu un financement ponctuel pour :

- L'initiative « Créer des installations récréatives accessibles pour les personnes sourdes et malentendantes » (voir à la page 19).
- Un nouveau programme de soutien pour personnes âgées sourdes ou malentendantes (voir à la page 9).
- Des réparations au garage de notre siège social à Toronto, dans le but d'en améliorer l'accessibilité pour les consommateurs et le personnel (financement partiel).
- D'autres projets d'infrastructures.

Les revenus d'exploitation ont connu une légère hausse de 451 641 $ par rapport à l'exercice précédent, avec une augmentation correspondante de 474 285 $ des dépenses, avec pour résultat un déficit du fond d'exploitation inférieur à celui de l'année dernière.

Les revenus provenant de programmes basés sur la rémunération à l'acte et de la vente de produits ont diminué en raison de la morosité de l'économie et de la concurrence accrue sur le marché. Ce ralentissement a été compensé par une augmentation de 200 637 $ des revenus tirés de collectes de fonds. Le financement régional de Centraide est demeuré stable.

Dépenses

Les dépenses d'exploitation de la SCO ont augmenté de 1,4 % par rapport à l'année précédente:

- Les charges salariales sont demeurées les mêmes.
- Les coûts d'occupation ont augmenté en raison de plusieurs projets indispensables d'amélioration des infrastructures.
- Les dépenses liées aux coûts de service, au perfectionnement professionnel, aux promotions et aux déplacements sont demeurées inchangées ou ont fluctué légèrement en fonction des niveaux de service maintenus par l'organisme.

Deficit

La SCO a terminé l'exercice avec un léger déficit d'exploitation (dépenses supérieures aux recettes) de 59 327 $, soit environ 0,2 % du budget global.

Les fonds affectés

Les fonds affectés (y compris le fonds de dotation) affichaient un déficit de 1 154 548 $ à la fin de l'exercice financier en raison de réparations au garage du siège social et de la relocalisation du bureau de North Bay. Le reste de cette somme a notamment été consacré à d'importantes initiatives en matière d'assurance de la qualité et de sensibilisation.

Les fonds affectés (y compris le fonds de dotation) ont généré 117 573 $ en revenus de placement. Ces fonds s'élèvent actuellement à 4,2 millions de dollars et sont constitués de divers legs et dons, dont certains sont réservés à un usage particulier spécifié par le donateur. Au cours de l'année, nous avons versé un montant supplémentaire de 138 000 $ aux fonds affectés à des fins particulières.

Le fonds de roulement

Comme bon nombre d'organismes sans but lucratif, la SCO a eu du mal à maintenir son fonds de roulement. L'équipe de direction explore activement différents moyens de remédier à cette situation.

En résumé, la SCO travaille d'arrache-pied pour offrir ses importants programmes et services à ses consommateurs grâce aux efforts diligents de notre personnel et de toutes les personnes qui nous appuient. Cette année, la SCO a connu certains succès, en dépit des obstacles, par la mise en œuvre de changements opérationnels comme la création, à Ottawa, d'un centre de réservations centralisé pour le Service d'interprétation de l'Ontario qui permettra d'améliorer les services à nos consommateurs et de réaliser des économies (voir à la page 10).

La SCO tient à manifester sa reconnaissance pour le généreux appui qu'elle reçoit de ses donateurs et pour le financement qu'elle reçoit de Centraide et des gouvernements fédéral, provincial et municipaux.

Stephanus Greeff, CGA
Vice-président des finances et directeur financier

Société canadienne de l'ouïe

État de la situation financière

au 31 mars 2014

	Fonds de fonctionnement	Fonds affectés à des fins particulières	Fonds de dotation	2014 Total	2013 Total
	$	$	$	$	$
Actif					
Actif à court terme					
Encaisse	-	-	-	-	116 230
Subventions recevables	291 082	-	-	291 082	202 556
Débiteurs	1 625 033	-	-	1 625 033	1 693 525
Stocks	518 663	-	-	518 663	499 297
Autres actifs	96 332	-	-	96 332	294 593
Créance interfonds	626 586	-	-	626 586	193 315
Placements affectés	-	963 053	-	963 053	900 000
	3 157 696	963 053	-	4 120 749	3 899 516
Placements	-	3 568 113	342 660	3 910 773	4 224 448
Immobilisations corporelles	4 144 272	-	-	4 144 272	4 176 090
	7 301 968	4 531 166	342 660	12 175 794	12 300 054
Passif					
Passif à court terme					
Dette bancaire	1 369 172	-	-	1 369 172	-
Comptes créditeurs et charges à payer	1 235 362	-	-	1 235 362	1 684 179
Montant à rembourser aux bailleurs	201 479	-	-	201 479	479 446
Revenu reporté	1 286 444	-	-	1 286 444	1 679 168
Dette interfonds	-	626 586	-	626 586	193 315
	4 092 457	626 586	-	4 719 043	4 036 108
Obligations au titre de prestations de congé de maladie	1 210 040	-	-	1 210 040	1 136 015
	5 302 497	626 586	-	5 929 083	5 172 123
Soldes des fonds					
Fonds de fonctionnement					
Immobilisations corporelles	4 144 272	-	-	4 144 272	4 176 090
Général	(2 144 801)	-	-	(2 144 801)	(1 979 292)
Fonds affectés à des fins particulières	-	3 904 580	342 660	4 247 240	4 931 133
	1 999 471	3 904 580	342 660	6 246 711	7 127 931
	7 301 968	4 531 166	342 660	12 175 794	12 300 054

Société canadienne de l'ouïe

État des résultats

pour l'exercice clos le 31 mars 2014

				2014	2013
	Fonds de fonctionnement $	Fonds affectés à des fins particulières $	Fonds de dotation $	Total $	Total $
Produits					
Subventions					
Province de l'Ontario	21 152 819	-	-	21 152 819	20 352 489
Gouvernement fédéral et autres	525 445	-	-	525 445	384 410
Ventes de marchandises et services	10 026 768	-	-	10 026 768	10 713 713
Contributions de Centraide aux bureaux régionaux	1 640 666	-	-	1 640 666	1 644 082
Levée de fonds et jeux	1 705 305	-	-	1 705 305	1 504 668
Intérêts et dividendes	-	109 188	8 385	117 573	93 672
	35 051 003	109 188	8 385	35 168 576	34 693 034
Charges					
Salaires et charges sociales	23 963 428	165 805	-	24 129 233	24 273 446
Coût des ventes	4 182 499	-	-	4 182 499	4 537 880
Frais des bureaux et des programmes	1 915 982	133 770	-	2 049 752	1 733 085
Charges locatives	2 325 299	692 354	-	3 017 653	1 907 786
Coût des services	1 033 465	149 247	-	1 182 712	1 101 853
Perfectionnement professionnel et déplacements	1 124 999	6 200	-	1 131 199	1 064 199
Promotion et jeux	430 828	2 799	-	433 627	447 381
Amortissement des immobilisations corporelles	82 006	-	-	82 006	77 627
Créances irrécouvrables	13 396	-	-	13 396	15 886
Aide à la clientèle et divers	38 428	121 946	-	160 374	64 859
	35 110 330	1 272 121	-	36 382 451	35 224 002
(Manque à gagner) excédent des produits par rapport aux charges d'exploitation	(59 327)	(1 162 933)	8 385	(1 213 875)	(530 968)
Variation de la juste valeur des placements	-	310 324	22 331	332 655	223 487
(Manque à gagner) excédent des produits par rapport aux charges de l'exercice	(59 327)	(852 609)	30 716	(881 220)	(307 481)