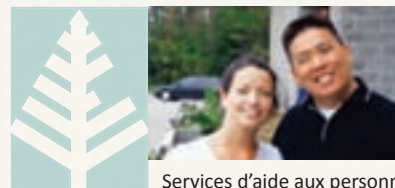




# Voyez la forêt... pas seulement l'arbre

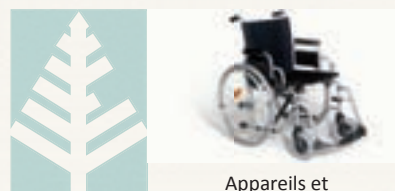
Rapport annuel 2009-2010



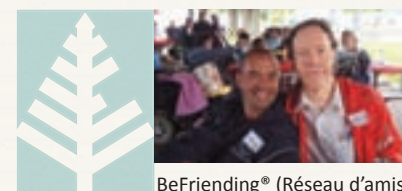
Services d'aide aux personnes atteintes d'un traumatisme crânien



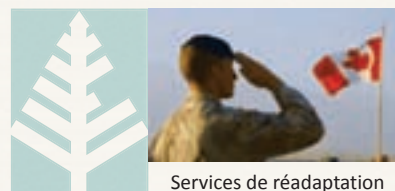
AccessAbility® Advantage



Appareils et accessoires fonctionnels



BeFriending® (Réseau d'amis)



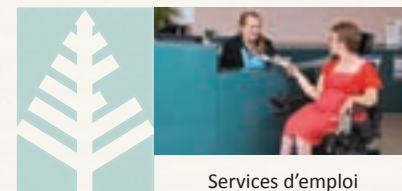
Services de réadaptation professionnelle CanVet



Éducation conductive®



Programme DesignAbility®



Services d'emploi

croissance

expansion

diversification

## La Marche des dix sous du Canada

# LA TRANSITION vers une marque nationale

**diversification**  
de nos usagers

**expansion**  
des programmes

**croissance**  
géographique

## Voyez la forêt...pas seulement l'arbre

La Marche des dix sous a été fondée au Canada en 1951 en vue d'éradiquer la menace de la polio. Les fonds qu'elle a recueillis ont permis de découvrir un vaccin en 1955 et, grâce à un programme de vaccination musclé, le Canada a été l'un des premiers pays à éliminer la polio.

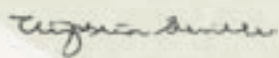
La Marche des dix sous a alors tourné son attention vers les survivants de la polio et a élargi son mandat de manière à fournir un large éventail de services essentiels aux adultes ayant un handicap physique.

En tant que La Marche des dix sous du Canada, nous avons continué à grandir et à élargir nos horizons. Aujourd'hui, nous offrons une vaste gamme de services à une population diversifiée d'enfants et d'adultes atteints de divers handicaps. Certains services auparavant limités à l'Ontario sont maintenant offerts partout au Canada.

Le titre de notre rapport annuel reflète cette croissance géographique et la diversité de nos usagers et de nos programmes et services, et illustre comment ces derniers appuient notre vision, à savoir, de « créer une société englobant les personnes ayant un handicap physique. »

# Lettre de la présidente du conseil d'administration et de la présidente et PDG

Respectueusement soumis par :



Présidente du conseil  
d'administration  
**M. Elizabeth Greville**



Présidente et PDG  
**Andria Spindel**



Dans une année où de nombreux organismes de bienfaisance ont essuyé des pertes significatives, la Marche des dix sous a pris de l'ampleur. La collecte de fonds a été notre plus grand défi, mais notre point fort continue d'être la prestation et l'expansion des programmes financés par le gouvernement, comme les soins d'auxiliaires, le soutien à l'emploi et les services aux personnes atteintes d'un traumatisme crânien. La fermeture des entreprises positives l'année précédente et de nouveaux partenariats avec le secteur privé ont donné de bons résultats. De plus, notre campagne novatrice et entrepreneuriale a mené à l'expansion de nos Services de vie autonome (permettant à des aînés de Niagara et de Mississauga de demeurer dans leurs foyers), à un fusionnement avec le Centre d'aphasie de York-Durham et à un nouveau partenariat visant à aider les membres handicapés des Forces canadiennes à trouver des emplois civils.

Félicitations à notre personnel pour ses notes élevées dans les études sur le service à la clientèle. Le personnel est très reconnaissant au conseil d'administration pour les nombreuses heures passées à siéger sur des comités, à participer à des réunions et des

événements, à agir comme conseillers et à faire avancer l'organisation, et pour leur dévouement envers nos intervenants, nos usagers et le personnel. Notre mission nous pousse à aller de l'avant et à agir de manière stratégique et responsable. Nos bailleurs de fonds savent que nous sommes des gens de parole.

Notre diversité nous permet de desservir les personnes handicapées de tant de façons. Symbole canadien établi depuis près de 60 ans, nous jouissons d'un tel respect qu'un groupe de musique britannique s'est baptisé « March of Dimes, Leeds. » Un autre grand symbole canadien, William Shatner, est notre porte-parole, se joignant ainsi à une brochette de célébrités qui, au fil des ans, ont aidé à faire valoir les droits et les intérêts des personnes handicapées. Notre principal objectif en 2010-2011 sera de faire connaître notre marque et l'éventail de nos services à un plus grand nombre de Canadiens. Nous sommes un *Guichet unique : Des solutions pour l'autonomie* et nous voulons que tout le monde sache que nous sommes plus qu'un seul arbre de capacités – nous sommes une « forêt d'arbres ». Merci de nous appuyer.

# Programmes et Services

## Haute direction

Vice-président, Programmes  
**Jerry Lucas**



Directrice  
des Services de vie autonome  
**Lee Harding**



Directrice  
des Services AccessAbility®  
(Services adaptés)  
**Gail Mores**



Directrice  
des Services d'emploi  
**Judy Quillin**



La Marche des dix sous a à cœur d'aider les Canadiens qui ont un handicap à mener une vie indépendante et autonome en leur offrant un large éventail de programmes et services.

## Recherche et évaluation des programmes

Cette fonction suit l'utilisation des services et la satisfaction des usagers, et effectue de la recherche et de l'évaluation en vue d'assurer le maintien de la qualité des programmes.

## Programmes et services

Les nombreux programmes et services offerts peuvent être groupés en sept domaines fonctionnels : Services AccessAbility®, Services d'emploi, Services de vie autonome, Services de loisirs et d'intégration sociale, Services d'entraide et de bénévolat, Programme d'éducation conductive®, et Services d'information et d'intervention.

## Services AccessAbility® : A-

Ces services visent à améliorer la mobilité et l'accès communautaire pour les personnes handicapées. Le Programme d'appareils et d'accessoires fonctionnels (PAAF) fournit une aide financière aux adultes qui ont un handicap physique pour leur permettre d'acheter ou d'entretenir des appareils de mobilité essentiels.



Le Programme d'adaptation des habitations et des véhicules® (PAHV) fournit une aide financière aux demandeurs admissibles pour leur permettre d'adapter leur logement et/ou leur véhicule afin d'en rehausser l'accessibilité. En 2010, le PAAF et le PAHV ont déménagé dans les mêmes installations afin de réduire les frais de fonctionnement et de mieux coordonner les demandes de services qui touchent les deux programmes.

Les personnes qui ont besoin de solutions coordonnées peuvent maintenant avoir accès aux formulaires de demande pour ces deux programmes en ligne. Un processus de certification ISO a été entamé pour le PAVH et fera l'objet d'un examen par le Ministère des Services sociaux et communautaires.



L'adaptation de cette salle de bains a été financée par le PAVH.

Le Programme DesignAbility® – qui fait appel



Hendrik, de Passion for Wood, participe à un atelier de travail du bois de DesignAbility®.

à des designers et des ingénieurs techniques bénévoles pour créer des solutions uniques – a pour la première fois étendu ses services au-delà de l'Ontario avec l'ouverture d'une dixième succursale à Calgary (Alberta). DesignAbility® s'allie à des entreprises et à d'autres programmes pour promouvoir des produits aptes à aider les personnes handicapées à la maison, et crée aussi des produits grand public vendus par des détaillants canadiens.



Table surélevée (Ottawa).



Siège pivotant facilitant l'entrée dans la baignoire.

## Employment Services: A

Les Services d'emploi fournissent un éventail de services d'aide professionnelle à un nombre croissant de personnes en Ontario :



Des participants des Services d'emploi au travail

- Bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et du Régime de pensions du Canada (RPC);
- Travailleurs blessés;
- Usagers du programme Ontario au travail;
- Personnes qui ont un handicap non physique – p. ex., maladies mentales, déficiences intellectuelles ou cognitives, déficiences sensorielles (visuelles, auditives, etc.), difficultés d'apprentissage.



Anna-Maria, réceptionniste de la Marche des dix sous, accueille Bobbi, usager des Services d'emploi.

- Personnes atteintes du syndrome d'alcoolisation fœtale ou de toxicomanie;
- Jeunes nécessitant un soutien en aptitudes à la vie quotidienne et en littératie;
- La Marche des dix sous a travaillé avec des industries spécifiques – comme celle de la vente alimentaire – en vue d'élaborer un programme de formation qui permettra de créer un bassin de travailleurs dans une industrie qui a historiquement affiché des taux de roulement élevés.

En 2009-2010, la MDSC a pour la première fois étendu ses Services d'emploi à l'extérieur de l'Ontario. Une entreprise lancée conjointement par la MDSC, Innovative Rehabilitation Consultants (IRC) à Saskatoon et WCG International HR Solutions en Colombie-Britannique a mené à la création des Services de réadaptation professionnelle CanVet. Ce programme fournit des services d'orientation professionnelle et de placement aux anciens combattants des Forces armées canadiennes qui ont un handicap et qui veulent obtenir un emploi après avoir quitté les forces armées. La MDSC fournit des services directs aux anciens combattants en Ontario, au Québec et dans les provinces Maritimes.



## Services de vie autonome : A

Sous l'égide des Services de vie autonome, la Marche des dix sous fournit des Services d'auxiliaires et des Services d'aide aux personnes atteintes d'un traumatisme crânien (SAPATC) afin d'aider les personnes qui ont un handicap physique à vivre dans leur propre logement et à avoir un meilleur accès aux services communautaires. Les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) financent 95 % de ces services, et le reste est défrayé par des compagnies d'assurance et de réadaptation. Ce programme coordonne également les Cliniques médicales du Nord.

En 2009-2010, plus de 1 200 auxiliaires ont aidé 1557 usagers ayant un handicap physique – dont 646 personnes atteintes d'un traumatisme crânien – avec les activités de la vie quotidienne. En coopération avec la Société d'habitation à but non lucratif (SHBNL) de la Marche des dix sous de l'Ontario, trois habitations de soins



Des usagers de nos Services de vie autonome obtiennent une aide pour les activités quotidiennes.

collectives desservent des personnes lourdement handicapées, dont certaines sont fragiles sur le plan médical. En 2010, nous avons reçu un financement de trois paliers de gouvernement en vue d'acquiescer des terrains à Sudbury en vue d'y ériger un nouveau bâtiment de huit lits qui accueillera des patients atteints d'un traumatisme crânien.

Les SAPATC sont devenus le principal domaine de développement de services exclusifs avec les compagnies d'assurance et l'industrie de la réadaptation. Notre programme de services tarifés aide les traumatisés crâniens qui reçoivent des



Brittanie, une travailleuse de soutien communautaire des SAPATC, et Robert, un usager.

prestations d'assurance. Environ 20 usagers ont été desservis en Ontario dans le cadre de ce programme en plein essor.

Cette année, la MDSO a lancé ses tout premiers programmes de services d'auxiliaires pour les aînés qui vieillissent chez soi. Ces programmes, en place à Niagara, Welland, St. Catharines et Etobicoke

(Ontario), sont des partenariats forgés avec des fournisseurs de services communautaires et financés par le RLSS.

Le Centre d'aphasie de York-Durham (CAYD) a fusionné avec la Marche des dix sous de l'Ontario au 1er avril 2010. La MDSO souhaite la bienvenue aux usagers, aux bénévoles et au personnel du CAYD.



Les Cliniques médicales du Nord – notre plus ancien programme – se poursuivent grâce à des médecins du Sud de l'Ontario qui donnent de leur temps pour soigner des résidents du Nord de l'Ontario. Ce programme est passé de quelques douzaines de patients dans les années 50 à plus de 1000 en 2009-2010.



Usagers et personnel du Centre d'aphasie de York-Durham

## Services d'entraide et de bénévolat : A-

Ces services ont débuté sous la forme du Programme post-polio il y a deux décennies. Les Services d'entraide desservent maintenant les survivants de la polio et ceux d'un ACV, et les réseaux de sections locales partout au pays. Un poste de gestionnaire des bénévoles a été créé pour rehausser le soutien aux usagers et aux sections locales par le recrutement de bénévoles et la formation en leadership.



Tony et John, participants à Rétablissement après un ACV Canada®.

Pour la première fois cette année, le réseau de sections locales pour la polio et les ACV a dépassé les 100 groupes. On est aussi en train de créer des groupes de soutien pour aidants naturels, comblant ainsi un besoin reconnu. Il y a aussi un intérêt croissant envers les réseaux de soutien pour les survivants d'un ACV pédiatrique, ce qui a mené à des projets conjoints avec des hôpitaux pour enfants à Calgary, Montréal et Toronto.

## Éducation conductive® : B+

L'Éducation conductive® (ÉC) est un système d'apprentissage novateur, fondé sur les principes de la neuroplasticité et qui combine des éléments de l'éducation et de la réadaptation pour aider les personnes ayant des difficultés de mouvement d'origine neurologique à améliorer leur indépendance, leur mobilité et leur confiance en soi. Les « conducteurs » détiennent des baccalauréats spécialisés leur permettant d'aider les participants à rehausser leur mobilité et leur autonomie, un pas à la fois. L'ÉC n'est pas subventionnée par les systèmes de santé ou d'éducation du Canada et n'est pas couverte par l'assurance. La Marche des dix sous défraie 75 % des coûts grâce à des dons de particuliers, d'entreprises et de fondations. Le reste est payé par les apprenants en frais de scolarité.

Le programme d'ÉC a ouvert un nouveau bureau à Mississauga pour desservir les usagers de l'Ouest de Toronto. Le programme a testé de nouveaux modèles de prestation de services, avec des camps d'ÉC élargis au Parc Geneva du YMCA (Ontario) et l'ajout d'un physiothérapeute pour compléter et rehausser les services d'ÉC et offrir un perfectionnement professionnel aux conducteurs.

La Marche des dix sous veut bâtir le réseau d'ÉC à l'échelle mondiale et rehausser la

collaboration. En août 2010, nous avons été les hôtes de la conférence de la Association for Conductive Education in North America (ACENA) à Toronto. Le programme veut aussi resserrer les liens avec d'autres fournisseurs canadiens et américains, et des chercheurs partout dans le monde.



Andrea, étudiante en ÉC, s'exerce à marcher, avec sa conductrice Beth.



Une conductrice en ÉC aide Melissa à améliorer ses techniques de manipulation fine



Ian, un élève en ÉC, apprend à marcher

### La marche du progrès...

→ Octobre 2006

Ian naît sept semaines prématurément.

→ Mars 2008

Ian reçoit un diagnostic de paralysie cérébrale à 17 mois

→ Janvier 2009

Ian participe à un camp pour la première fois et commence l'ÉC.

→ Mai 2009

Ian participe à l'ÉC pour la deuxième fois; il fait 50 pas sans aide et sans déambulateur.

→ Depuis juillet 2009

Ian participe à 3 autres séances d'ÉC. Il a échangé son déambulateur contre une canne tétrapode et, enfin, une canne simple.



## Services de loisirs et d'intégration sociale (SLIS) : A-

Ce programme est devenu un véhicule central pour la collaboration avec des partenaires externes. Durant la dernière décennie, le programme s'est allié à des fournisseurs de services à l'enfance pour créer et gérer Door2Adulthood, un service sur Internet qui aide les jeunes handicapés avec le passage à l'âge adulte. Depuis quatre ans, la MDSO et le Timbre de Pâques de l'Ontario collaborent au Projet Continuum pour élaborer des services liés aux Étapes de la vie et des activités récréatives communautaires pour les jeunes handicapés.



Ellen fait une excursion côtière en Alaska lors d'un voyage accessible

En 2009, la Marche des dix sous a été l'hôte de la troisième conférence Indépendance, Communauté et Responsabilisation pour les usagers d'appareils de suppléance à la communication. Les Services de loisirs continuent de collaborer avec l'hôpital de réadaptation pour enfants Holland Bloorview (Toronto) pour organiser des retraites visant à

rehausser l'autogestion et l'autonomie chez les jeunes adultes.

À l'interne, les SLIS se sont alliés à Rétablissement après un ACV Canada® pour organiser des camps d'aphasie et des retraites de bien-être, et à l'Éducation conductive® pour tenir des camps d'ÉC pour adolescents. Un projet conjoint avec les Services d'emploi a mené à la création, au Erinoak Treatment Centre, du programme LIFE, qui enseigne des aptitudes à la vie quotidienne et à l'emploi aux jeunes adultes handicapés.

Les voyages accessibles prennent également de l'ampleur. Grâce au soutien de la Marche des dix sous, les voyageurs handicapés peuvent jouir de croisières et de vacances accessibles et sans stress. Des visites guidées accessibles sont aussi organisées régulièrement.

Le programme BeFriending® (Réseau d'amis) permet une interaction sociale entre les usagers et les bénévoles. Grâce à un jumelage



Des campeurs font du canot accessible au Parc Geneva dans le cadre du programme de loisirs et d'intégration sociale

individuel, les usagers reçoivent une aide pour les activités sociales et communautaires et le magasinage.

Nous offrons maintenant des activités sociales en groupe (piques-niques, dîners, bingos, rencontres-cafés, etc.) où les bénévoles jouent un rôle clé; des conférenciers y sont aussi invités. Jusqu'ici, le programme BeFriending® est offert dans six régions. Des activités mensuelles ont lieu régulièrement dans la plupart des régions et il y a environ 90 jumelages en Ontario.



Scott, Donna et Anna explorent les Caraïbes

## Information et Intervention :

### A-

La MDSO et ses filiales utilisent plusieurs mécanismes pour informer et communiquer avec les personnes handicapées, les aidants naturels et les professionnels qui les soignent, et les Canadiens qui s'intéressent aux questions liées à l'incapacité. Notre site Web contient des sections pour les usagers, les entreprises, les donateurs et les bénévoles; nous avons aussi des pages d'accueil sur Facebook et Twitter. Ce service crée et publie plusieurs bulletins de nouvelles, dont The Advocate qui appuie nos services de Relations gouvernementales et d'Intervention en vue d'améliorer la vie des personnes touchées par l'incapacité en consultant et en conseillant les gouvernements.

Nous avons poursuivi notre virage national en cherchant à obtenir un cadre législatif qui comprend le soutien des aidants naturels, des logements supervisés et abordables, et une stratégie nationale pour l'adaptation d'habitations. À cette fin, nous avons comparu devant le Comité permanent des Finances (consultations prébudgétaires) et le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées (consultations sur la réduction de la pauvreté).

Pour la première fois, l'ÉC a été inscrite de façon permanente dans les registres de l'Assemblée législative de l'Ontario grâce à la Journée de sensibilisation à l'Éducation conductive, une initiative des Relations gouvernementales. L'hôte de cette journée, le député provincial de Toronto Centre Glen Murray, a fait une déclaration diffusée en direct sur la chaîne télévisée de l'Assemblée législative. La réception qui a suivi a permis aux usagers de l'ÉC de rencontrer des membres du personnel et des élus, dont l'hon. Laurel Broten, ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse, et l'hon. Deb Matthews, ministre de la Santé et des Soins de longue durée.



Glen Murray, député provincial de Toronto Centre, s'entretient avec Ian Kee, un élève d'ÉC, à la réception organisée à l'occasion de la Journée de sensibilisation à l'ÉC à Queen's Park.

.Deux initiatives contribuent à élargir la portée de nos travaux et à souligner le rôle de leadership de la MDSC dans le changement : Inclusive Emergency Preparedness Canada (IEPC) et le Festival de conférences internationales relatives aux prestations de soins, aux incapacités, au vieillissement et à la technologie (FICCDAT).

#### a) Inclusive Emergency Preparedness Canada (IEPC)

Depuis décembre 2009, la MDSC est le principal partenaire d'un important nouveau programme visant à inclure les personnes handicapées dans l'élaboration et la planification des mesures d'urgence en Ontario. S'inspirant des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (AODA), Inclusive Emergency Preparedness Canada (IEPC) a créé du matériel de formation qui fournit des instructions claires sur la façon d'interagir avec des personnes ayant divers types de handicaps dans les situations d'urgence. Ce matériel vient combler une lacune d'information pour les centres d'accueil d'urgence de la province. Un Guide de l'utilisateur, un Supplément du Formateur et un manuel « Juste à temps » ont été élaborés et mis à l'essai sur le terrain à Kingston et à Kapuskasing (Ontario), en français et en anglais.

La Marche des dix sous était fière de collaborer avec la Croix-Rouge canadienne et le Inclusive Preparedness Center (Washington, D.C.), deux organismes qui possèdent une expertise considérable en fait d'interaction avec le personnel et les bénévoles des centres d'accueil d'urgence.



Marcia et Kenny participent à un exercice de simulation de situation d'urgence.



## b) Festival de conférences internationales relatives aux prestations de soins, aux incapacités, au vieillissement et à la technologie (FICCDAT)

Organisé conjointement par la MDSC et le Toronto Rehabilitation Institute (TRI), le FICCDAT se tiendra à Toronto du 5 au 8 juin 2011. Six conférences simultanées seront offertes pour le prix d'une : Vieillir avec une incapacité; La prestation de soins au XXIe siècle; la 34e Conférence canadienne de génie biomédical; la RESNA (Rehabilitation Engineering and Assistive Technology Society of North America) se joint à la 3e Conférence internationale sur la technologie et le vieillissement); la 2e conférence sur les Progrès en neuroréadaptation; et la conférence sur les Meilleures pratiques internationales en matière de conception universelle. Un symposium post-festival ayant pour thème « Convivialité et sécurité des escaliers : Appliquer ce que nous savons et combler les lacunes dans la recherche », des cours préliminaires, une salle d'exposition, des événements spéciaux, une réception gala d'ouverture et un banquet ne sont que quelques-unes des activités auxquelles les chercheurs, décideurs, praticiens et consommateurs pourront participer.

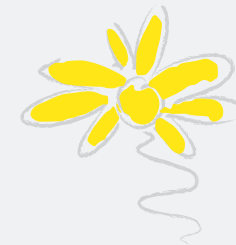
Les préparatifs se sont poursuivis pendant toute l'année et progressent selon l'échéancier prévu. On a entre autres créé un nouveau site Web plus convivial pour l'inscription et la gestion des résumés de communications. Les coprésidents du FICCDAT, Andria Spindel (présidente et

PDG de la MDSC) et le Dr Geoff Fernie (vice-président, Recherche – Toronto Rehabilitation Institute), collaborent en vue de réunir un groupe exceptionnel d'experts de renommée mondiale en gérontologie, en technologies d'aide, en neuroréadaptation, en prestation de soins, en incapacités et en génie biomédical pour partager leurs connaissances et leurs expériences.

Visitez le site Web à [www.ficcdat.ca](http://www.ficcdat.ca). Envoyez un résumé de communication. Inscrivez-vous comme délégué.



Helen Gurlesky, coordonnatrice du FICCDAT.



**Living Longer Living Better**  
Get plugged into FICCDAT

# Résultats des programmes

## Résumé

Le nombre d'utilisateurs et le nombre d'heures de service ont augmenté de 7,3 % par rapport à l'année précédente. Le pourcentage d'utilisateurs qui sont des survivants d'un AVC augmente d'année en année à mesure que le réseau de Rétablissement après un AVC Canada® grandit.

Pour une liste complète des programmes et services offerts, visiter le site [www.marchofdimes.ca](http://www.marchofdimes.ca).



Consumers by Disability	%	Expenditures by Disability	%
AVC	33,5	Aucun handicap	14,7
Post Polio	20,7	Sclérose en plaques	10,3
Aucun handicap	6,1	Lésion de la moelle épinière/du dos	9,8
Paralysie cérébrale	5,6	Troubles musculo-squelettiques	9,8
Arthrite/articulations	5,5	Paralysie cérébrale	8,8
Lésion de la moelle épinière/du dos	5,2	Paraplégie/quadruplégie	7,7
Troubles musculo-squelettiques	4,0	AVC	7,0
Traumatisme crânien	2,9	Arthrite/articulations	5,7
Problèmes d'ordre neurologique	2,7	Santé mentale	4,6
Sclérose en plaques	2,3	Traumatisme crânien	4,5
Paraplégie/quadruplégie	2,3	Problèmes d'ordre neurologique	4,0
Santé mentale	1,9	Difficultés d'apprentissage	2,5
Difficultés d'apprentissage	1,1	Spina-bifida	1,6
Autres handicaps physiques	1,1	Problèmes sensoriels	1,5
Diabète	0,9	Amputation	1,2
Problèmes respiratoires	0,7	Post Polio	1,0
Amputation	0,7	Diabète	1,0
Maladies coronariennes	0,7	Maladies coronariennes	1,0
Problèmes sensoriels	0,6	Autres handicaps physiques	0,8
Spina-bifida	0,6	Problèmes respiratoires	0,7
Troubles digestifs et urinaires	0,3	Problèmes de nature cognitive	0,6
Problèmes de nature cognitive	0,3	Troubles digestifs et urinaires	0,7
Cancer	0,3	Cancer	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>



Programme d'adaptation des habitations et des véhicules®



Classe d'Éducation conductive® pour enfants.



Un bénévole du programme DesignAbility® à l'œuvre.

	Nombre d'usagers desservis		Heures de service direct	
	2009-2010	v. exerc. préc.	2009-2010	v. exerc. préc.
Services AccessAbility®	6,564	-382	85,870	+ 21%
Éducation conductive®	275	-6	9,460	- 2%
Services d'emploi	9,164	+104	240,765	+ 1%
Service de vie autonome	2,120	+378	1,717,567	+ 8%
Services d'entraide	30,553	+3,079	125,292	- 3%
Loisirs & intégration sociale	1,946	+302	77,568	+ 24%
<b>TOTAL</b>	<b>50,622</b>	<b>+3,475</b>	<b>2,256,522</b>	<b>+ 7%</b>



Tony, un participant à l'Éducation conductive®, s'exerce à marcher avec sa conductrice Charlie.

# Ressources organisationnelles

## Haute direction

Vice-présidente,  
Ressources organisationnelles

**Marcey Leggett**



Directeur,  
Finances et administration

**Debashish  
Chakravorty**



Directeur,  
Technologie de l'information

**Steve Driz**



Directeur,  
Ressources humaines

**Jim Bird**



**C**e service appuie notre personnel et nos installations partout au Canada en fournissant des infrastructures, de la technologie, des systèmes administratifs, de l'équipement, du matériel, des installations, des services d'entretien et toutes sortes de services de gestion.

## Finances et Administration : B+

Le Service des Finances et de l'administration est responsable de la planification et de l'analyse financières, de la gestion et de la préparation de rapports pour la Marche des dix sous de l'Ontario et ses filiales. Le Services des Finances est organisé selon des divisions de programmes, et les Ressources organisationnelles sont responsables de la trésorerie, de l'établissement des budgets, de toutes les transactions financières, de la gestion des contrats, de la vérification et de toutes les politiques et procédures financières. Le service voit au respect des lois et règlements de l'Agence du revenu du Canada et des principes comptables généralement reconnus (PCGR).

Des services organisationnels centralisés assurent la gestion des installations et des baux, l'élaboration des politiques et des contrôles liés aux télécommunications et aux dépenses d'immobilisations, les normes et procédures d'achat, la gestion et le contrôle des formulaires, les manuels et les politiques administratives. Un des projets réalisés cette année a été l'informatisation de la liste normalisée des 83 baux de location en vigueur.

Les travaux du service ont mené à une vérification parfaite pour 2009-2010 et à la remise de rapports en temps opportun à tous les bailleurs de fonds. Un suivi étroit des résultats a permis de respecter les budgets.

Malgré plusieurs changements de personnel, le service a fait une utilisation optimale du système de comptabilité informatisé et élabore actuellement un plan stratégique pour sa modernisation.



## Technologie de l'information :

### A-

Ce service fournit un soutien réseau aux 83 sites, établit des normes pour l'achat de tout nouveau matériel informatique ou logiciel, coordonne la distribution et la formation sur les systèmes d'infotechnologie et assure l'amélioration continue des efficiences réalisées.

Une ébauche de projet visant à moderniser d'autres systèmes à l'échelle de l'organisme est en place. La TI a aussi participé à la conception d'un nouveau site Web et d'une stratégie de marketing sur Internet.

La TI a modernisé environ 40 % de l'infrastructure de base actuelle afin d'assurer un accès ininterrompu aux données organisationnelles et de réaliser le mandat du conseil d'administration, à savoir, de remplacer au moins 25 % de l'infrastructure actuelle chaque année. L'infrastructure de sécurité désuète – en particulier les coupe-feu dans les sites éloignés – a été modernisée afin d'assurer la sécurité de l'information et le respect de notre politique sur la protection des renseignements personnels.

La TI a joué un rôle-clé dans la modernisation des logiciels du service des

Ressources humaines. Elle a aussi collaboré avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour aider d'autres organisations à adopter le même système de gestion des ressources humaines.

## Ressources humaines : A

Le service des Ressources humaines crée un avantage concurrentiel clé pour la MDSC en rehaussant sa capacité d'attirer et de retenir un personnel compétent et de fournir des services de qualité dans tous les sites.

Les résultats du Sondage sur la qualité de la vie professionnelle ont mené à de nouvelles initiatives. Un nouveau système d'information de la gestion des ressources humaines et de la paie (QHR) a été adopté afin de rationaliser la saisie des données, normaliser les rapports, mieux éclairer les processus décisionnels et fournir des registres plus exacts pour tous les employés. L'ancien processus de gestion de la paie – auparavant imparti à une firme externe – a été retourné à l'interne le 1er avril 2010. Parmi les projets envisagés citons la mise en place d'un module libre-service pour les employés et d'autres modules de gestion. La satisfaction des employés à l'égard des nouveaux systèmes sera examinée pendant l'année qui vient. Le QHR et un nouveau logiciel de gestion des temps de présence permettront de réaliser d'importantes économies. La prochaine étape consistera à mettre en œuvre un nouveau logiciel

d'établissement des horaires afin d'améliorer la prestation des services et le déploiement du personnel.

Afin d'attirer des employés de haut calibre, la Marche des dix sous continue d'avoir recours à une stratégie axée sur la formation et le perfectionnement qui comprend un programme de perfectionnement professionnel et de formation obligatoire pour le personnel, les superviseurs et les gestionnaires du service direct.

La santé et la sécurité des employés et des usagers sont de première importance et la MDSC veille à se conformer à toutes les lois applicables en cette matière. Les Ressources humaines ont donc offert une variété de programmes visant à promouvoir des approches préventives en matière de santé auprès du personnel.

Nous avons établi de nouvelles normes pour le service à la clientèle – bien avant 2012, année butoir fixée par le gouvernement. Une politique cadre a été adoptée par le conseil d'administration et tout le personnel qui participe à la formation obligatoire. Toute la formation du personnel des Services de vie autonome a été offerte sous forme de modules. À l'automne 2009, 22 gestionnaires et superviseurs ont suivi le cours de gestion avancée de la MDSO afin d'acquérir les compétences nécessaires pour diriger efficacement le personnel et créer un milieu de travail positif. Le service a aussi créé une

bibliothèque de ressources sur le recrutement comprenant des matrices d'entrevues normalisées pour tous les programmes et une nouvelle vidéo d'orientation pour les employés.

Les réclamations à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) ont diminué de 5 % par rapport à l'année dernière, et nous avons obtenu une remise de 68 366 \$. Nous avons aussi obtenu une note parfaite



Membres du personnel (de gauche à droite) : Ruth (Communications), Lee (Services de vie autonome) et Judy (Services d'emploi).



Employés de la MDS à une activité-bénéfice à Toronto (de gauche à droite) : Alex (Ressources humaines), Sharron et Mary Lynne (Communications).

pour l'élément « Sécurité » de la vérification « Classeur rouge » de la CSPAAT, ce qui nous valu une réduction supplémentaire.

Nos effectifs totaux sont passés de 1425 à 1577 (+10,7 %) pendant l'exercice, tandis que le taux de roulement a diminué de 4,65 %.

## Entreprises positives : C

Pendant l'année, nous avons surtout cherché à consolider quelques entreprises connexes prospères qui génèrent des revenus pour les programmes et services de la MDSO.

Nous avons poursuivi notre partenariat avec Motion Specialties Inc., qui exploite MODMobility®. Cette entreprise recueille, remet à neuf et vend des appareils et accessoires fonctionnels usagés. C'est un service essentiel pour les personnes qui ne sont pas admissibles à recevoir un équipement entièrement subventionné, qui ont besoin d'autres appareils et accessoires que ceux qui leur sont fournis par les programmes subventionnés actuels, qui veulent tester un appareil/accessoire ou qui n'ont qu'un besoin temporaire ou provisoire à ce chapitre. On peut acheter ces articles en ligne à [www.modmobility.ca](http://www.modmobility.ca).

Au cours de la dernière année, la MDS a mis fin à ses activités de vente d'équipement recyclé quand notre partenaire régional à Kingston a décidé de tirer sa révérence. Tous nos points de vente au détail MODShop® ou MODStore® exploités depuis 40 ans ont été fermés.

Nous avons observé un taux de croissance positif dans la commercialisation et les redevances dans le cadre de notre entente avec eSSENTIAL Accessibility Inc., qui vend sur Internet un produit qui permet aux sites Web d'être accessibles aux personnes ayant divers types de handicaps.

[www.essentialaccessibility.com](http://www.essentialaccessibility.com)

La MDS fournit des services de consultation en aménagement pour accès facile depuis 1979. Nous venons de forger, avec Quadrangle Architects, un solide partenariat baptisé AccessAbility Advantage® visant à offrir des services de consultation en vue d'assurer la conformité à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Plusieurs contrats ont déjà été obtenus.

Cette initiative fournit les éléments suivants :

- Évaluations de l'état de préparation à la LAPHO pour toutes les normes
- Formation sur les Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle
- Information, conception des communications et formation accessibles
- Vérifications de l'accessibilité des installations
- Normes et spécifications en conception technique
- Politiques et procédures pour toutes les normes de la LAPHO

[www.AccessAbilityAdvantage.ca](http://www.AccessAbilityAdvantage.ca)



## Haute direction

Directrice,  
Développement des Fonds,  
Marketing et Communications

**Mary Lynne Stewart**



# Développement des Fonds, Marketing et Communications

Ce service a dû relever plusieurs défis cette année en raison de la crise économique. Malgré tout, les donateurs ont continué à appuyer la MDSC avec des dons de plus de 1,2 M\$ en 2009-2010.

Le Développement des Fonds a mis l'accent sur l'amélioration du programme de dons mensuels porte-à-porte et l'expansion du programme de publipostage en dehors de l'Ontario afin d'attirer des donateurs d'autres parties du pays, tout en fidélisant ceux de l'Ontario.

Le gala Ability & Beyond® a été notre principale activité-bénéfice cette année, avec comme invité spécial David Plouffe, gérant de campagne du président Obama. Également, des concerts « Rock For Dimes® » ont eu lieu à Vancouver, Calgary, London, Niagara Falls, Toronto, Montréal et Halifax (qui a recueilli le plus de fonds avec 9 groupes en compétition en 2009).

Nous avons conçu de nouveaux messages d'intérêt public mettant en vedette William Shatner et Bret Hart, qui ont donné de leur temps et de leur talent. Notre entreprise

partenaire TELUS a assuré – à titre gracieux – la production de ces messages qui ont été télévisés partout au pays, renforçant ainsi la marque à l'extérieur de l'Ontario.

**William Shatner**

Président honoraire et  
porte-parole de la  
Marche des dix sous du Canada

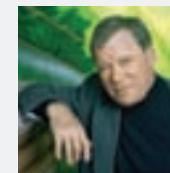
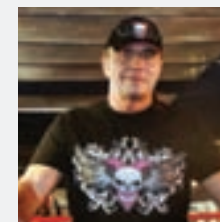


Photo courtesy of [www.WilliamShatner.com](http://www.WilliamShatner.com)

**Bret "The Hitman" Hart**

Porte-parole de Rétablissement après un ACV  
Canada®



Conférencier invité du gala Ability & Beyond 2009  
David Plouffe. Gérant de campagne du président  
Obama



## Liste des donateurs

La Marche des dix sous se fie à la générosité de ses donateurs pour l'aider à financer ses programmes. En raison de l'espace limité, nous ne mentionnons que les donateurs qui ont contribué 1 000 \$ ou plus ou dont les dons cumulatifs à vie ont atteint 5 000 \$ ou plus en 2008-2009, mais nous remercions sincèrement tous les donateurs. Nous sommes également reconnaissants à ceux qui souhaitent demeurer anonymes.

# Merci à nos donateurs

## LE CERCLE D'AMIS DU DR JONAS SALK®

commémore les travaux salutaires et humanitaires du Dr Jonas Salk.

### Niveau « Découvreurs » - \$500 000+

TD Bank Financial Group  
TransAmercia Life Canada

### Pioneers - \$100,000 à \$499 999

Bank of Nova Scotia  
Anne-Marie Canning  
Alexander Christ  
Fraser Milner Casgrain LLP  
Dr. Sydney Gershon  
sanofi-aventis Canada  
sanofi pasteur  
Shoppers HomeHealthCare

## PAUL MARTIN SR. SOCIETY

commemorates the inspirational legacy of a great Canadian who, as Minister of National Health and Welfare, introduced universal polio vaccination to Canada.

### Investors - \$50,000 à \$99,999

CIBC  
Dr. Joel Finkelstein  
Kincardine Women's Triathlon  
Liquor Control Board of Ontario  
Power Corporation of Canada  
RBC Financial Group  
The Strahan Family  
Waverley Glen Systems

### Benefactors - \$25,000 à \$49,999

AGF Funds Limited  
Neil Anthes  
Casino Niagara  
Dr. David Collins  
Dr. Phillipe De Bosset  
Agnes Faraci  
Dr. Michael Ford  
Ted & Joyce Gittings  
Louise and Mark Golding  
Kino Mobility Inc.  
Scott and Janet Robinson

Patrons - \$10,000 à \$24,999

Marjorie Allen  
Douglas Wayne Barefoot  
Alan Barkin  
Alexander Beaton  
Charles Black  
BMO Nesbitt Burns Inc.  
DUCA Financial Services Credit Union Ltd.  
Lorne & Helen Dueck  
GenX Inc.  
Barbara Goldring  
Paul Fink & Beth Gorbet  
HDR Architecture Associates Inc.  
Honourable Paul Hellyer  
Dr. Andrew Howard  
Robert Howard  
Invacare Canada Inc.  
JDS Fundraising Services Inc.  
Jerry Lucas  
The MacFeeters Family Fund  
Maid of the Mist Steamboat Co. Ltd.  
Mill Employees Charity Fund of Bowater  
Dr. Frank Mastrogiacomio  
Dr. Donald McGillivray  
Mr. & Mrs. Gary McMurray  
Froim Merkur  
Margaret Meynell  
Dr. Markku Nousiainen  
Sandra Nymark  
E. M. Mae Potton  
Mr. & Mrs. Lance Speck  
Andria Spindel  
Sunrise Medical Canada Inc.  
Kendra Toby

Dr. Veronica Wadey  
Erika Wagner  
Paul Whitehead  
Elizabeth Yan  
Dr. Albert Yee

Members - \$5,000 à \$9,999

William & Karen Barnett  
Margaret Bates  
Dr. & Mrs. Moshe Baum  
Robin & Edward Bradley  
Casco Incorporated  
Michael Chao  
Bob Cronin  
Christopher Crump  
Delmar International Inc.  
Robert Dorrance  
Henry Ens  
Ernst & Young LLP  
Judge George Ferguson  
Janet Fuhrer  
Carol Graham  
Elizabeth Greville  
Stephen Gurman  
Ross Hamlin  
Lee Harding  
Maura Harrington  
Tina Harvey  
Glynis Henry  
Marion Holmes  
Hydro One Employees' Pensioners  
Charity Trust  
Investors Group Financial Services Inc.  
Leon's Furniture Limited  
George McCowan

Dorothy McKittrick  
Sydney McMorran  
Helen Moore  
Gail Mores  
Robert Morris  
Joseph Natywary  
Elizabeth Nelson  
Osler, Hoskin & Harcourt  
Ronald Paquette  
PCA  
Marion Potter  
Quatro Group Software Systems Inc.  
Nell Randall  
James Saloman  
Mr. & Mrs. Lloyd Secord  
David Self  
Kim Shannon  
Teresa Sheehan  
Paul Simpson  
James Sinclair  
Rosemary Smith  
Mr. & Mrs. Wayne Snell  
Ann Southam  
Karan Stemmler  
Dr. Peter Tadros  
The Cadillac Fairview Corporation Limited  
The CG& B Group Inc.  
Therapist's Choice Medical Supplies

## PAUL MARTIN SR. SOCIETY

Niveau « Membres » - 5 000 \$ à 9 999 \$

Dr. Lianne Tile  
Ian Tollerton  
Leo Vannelli  
Jack et Patricia Warriner  
Mr. et Mrs. John Watson  
Audrey Wilson  
Pearl Wolfe

## LA SOCIÉTÉ ELLEN FAIRCLOUGH

honore la première femme à être élue députée fédérale au Canada et la dirigeante honoraire des Mères marchantes® de la MDSO qui, dans les années 50, ont fait du porte à porte pour recueillir des fonds pour la recherche sur la polio.

1 000 \$ à 4 999 \$

Adelt Mechanical Works  
Sherlynn Akitt  
Amgen Canada Inc.  
Barbara Ibbitson & Associates Inc.  
Jim Bird  
Bluestone Properties Inc.  
Murray Brasseur  
Ron S. Bremner  
Bikers Rights Organizations of Ontario Inc.  
Bruce Power  
Business in Vancouver  
C. G. Group

Joseph Calvano  
Capital District Health  
Bonnie Cartwright  
Coldwell Banker  
Comstock Canada Ltd.  
Crossey Engineering Ltd.  
Valerie Dalton  
Dr. Dale Dantzer  
Devon Government Relations Inc.  
Marc J. Dore  
Drug Trading Company Limited  
Sergio Durante  
Eckler Ltd.  
Norma Edwards  
Field Management Services  
Future Mobility Healthcare Inc.  
Greg Garcia  
General Electric Canada Inc.  
Mitchell Goldhar  
William N. Grey  
Larry B. Grove  
Elizabeth D. Hamilton  
Gerda E. Hildebrandt  
Christina Holmes  
Lindsay Hunt  
Hunt's Healthcare Inc.  
Ian Jamieson  
Kincardine Cable TV  
Mark A. Larmon  
Marcey Leggett  
Ian MacCallum  
Macleod Dixon LLP  
Maple Leaf Sports & Entertainment Ltd.  
Bruce Marchand  
Jane Matthews

Medichair Halton  
Merck Frosst Canada Ltd.  
Meridian Credit Union  
Miller Insurance  
Saroja Narasimhan  
Ann Odorico  
Ontario Power Generator  
Elaine Osin  
Robbie Pryde  
Blair Roblin  
Keith Rodgers  
Evelyn Rymer  
Saint Elizabeth Health Care  
Steve Schneider  
Sherritt International Corporation  
Rosemary Speirs  
Scott Stewart  
Temec Engineering Group Limited  
The Great-West Life Assurance Company  
The Toronto-Dominion Bank  
The Windsor Arms Residences  
Torys LLP  
Ultra Electronics Maritime Systems  
Angela Vassos  
The Rev. Canon Philip Velpel  
Versa Systems  
Raymond Wagner  
George Wattsford  
WBA  
Leonard Wechsler  
Shirley Wiles  
John Wright  
Zinner & Company Inc.

## DONS SPÉCIAUX :

### Entraide Campeurs

Bensfort Bridge Resort  
Country Gardens RV Park  
Hammock Harbour Resort  
(Green Line Properties Ltd.)

Camping in Ontario - OPCA  
Riverland Lodge & Camp  
Sandy Beach Resort & Trailer Court  
Sauble River Family Camp  
Shelter Valley Campground

### Clubs de service

Club Rotary De Hearst

## Fondations

A & A King Family Foundation  
BMO Employee Charitable Foundation  
Bowater (Mill Employees' Charity Fund)  
Bradstreet Family Foundation  
Brampton and Area Community Foundation  
Cadillac Fairview  
Catherine and Maxwell Meighen Foundation  
Company/Foundation  
D & F Zurbrigg Family Foundation  
Derick Brenninkmeyer Charitable Foundation  
Dr. Samuel S. Robinson Charitable Foundation  
Green Shield Canada  
Greey-Lennox Charitable Foundation  
Hope Charitable Foundation  
Horizon Employees' Charitable Fund  
J.P. Bickell Foundation  
James & Alfreda Parlee Fund  
John C. and Sally Horsfall Eaton Foundation  
Leonard Wolfe Family Charitable Foundation  
McLean Foundation  
Nathan & Lily Silver Family Foundation  
National Steel Car Employee Donation Fund  
Nokia Employees Social Fund  
Oakville Community Foundation  
O'Brien/Jackson Family Foundation  
Ontario Neurotrauma Foundation  
Oscar Ascher Schmidt Charitable Foundation  
Paloma Foundation  
RBC Foundation  
Tenenbaum Charitable Foundation  
The Sir Mortimer B. Davis Jewish  
General Hospital Foundation  
The Strahan Family  
Thos J. Johnston Foundation

Toronto Star Fresh Air Fund  
Walker Wood Foundation

## Legs testamentaires

Estate of Margaret Blenkin  
Estate of Lillian Evelyn Bloom  
Estate of Mr. Frank C. Brewer  
Estate of Marian Duncanson  
Estate of Nancy Feheley  
Estate of Marion Graham  
Estate of June Elizabeth Heard  
Estate of Doris May Herridge  
Estate of Renee Lyons  
Estate of Helen Marie McAninch  
Estate of Raymond Mills  
Estate of E. Lucile Morris  
Estate of Mavis Mulholland  
Estate of Eber Pollard  
Estate of Stanley Rae Robins  
Estate of John A. Sanderson  
Estate of Ms. Ethel Jean Southworth  
Estate of Jacqueline White Hampton

## Promesses de don de police d'assurance-vie

Fraser Deacon  
Michael Goodman  
Ronald & Linda Knowles  
Jerry Lucas  
Patricia Maguire  
John Near  
Andria Spindel

## Fiducies avec droit réversible à une œuvre de bienfaisance

Bernie Mandell

## Commanditaires de la Classique de golf

CG et B Professional Liability  
CG et B Financial Services Inc.  
Deloitte & Touche LLP  
HSBC Bank Canada  
Joerns  
Jones Lang LaSalle  
Koster, Spinks & Koster LLP  
Power Corporation of Canada  
Prism Medical Ltd.  
Shoppers Drug Mart  
The CG & B Group Inc.  
Tristan Capital Inc.  
Yellow Point

## Commanditaires d'événements spéciaux

Dell Lewis et Krall  
Pride Mobility  
AMG Medical Inc.  
Bluestone Properties Inc.  
BMO  
Bikers Rights Organizations of Ontario Inc.  
Business in Vancouver Newspaper  
Capital District Health  
Crawford & Company Canada Inc.  
Delmar International Inc.  
Dollar Giant Store Ltd.  
Ernst & Young LLP  
Field Management Services  
Hunt's Healthcare Inc.  
London Police Association  
Macleod Dixon LLP  
MC Legal Management Limited Partnership  
Meridian Credit Union  
Nokia Employees Social Fund  
Osler, Hoskin & Harcourt  
Temec Engineering Group Limited  
The Toronto-Dominion Bank  
Ultra Electronics Maritime Systems  
Rosemary Speirs  
Roel C. J. P. Bramer  
Nicole Sigouin  
Edward Hildebrandt  
Bruce Marchand  
Stewart McKelvey  
Marc J. Dore  
Brian Sylvester

## Partenaires Centraide

Porcupine United Way  
United Way of Cambridge and North Dumfries  
United Way of Guelph & Wellington  
United Way of London & Middlesex  
United Way of Peel Region  
United Way of Sarnia-Lambton  
United Way of Sault Ste. Marie & District  
United Way of Stormont, Dundas & Glengarry  
United Way of Thunder Bay  
United Way serving Kingston,  
Frontenac, Lennox and Addington  
United Way serving Kitchener-Waterloo  
and the Townships of Wellesley,  
Wilmot and Woolwich  
United Way Toronto

## Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS)

Central LHIN  
Central East LHIN  
Central West LHIN  
Champlain LHIN  
Erie St. Clair LHIN  
Hamilton Niagara Haldimand Brant LHIN  
Mississauga Halton LHIN  
North Simcoe Muskoka LHIN  
North East LHIN  
South East LHIN  
Toronto Central LHIN  
Waterloo Wellington LHIN



## Dons en nature

96.9 Jack FM  
A Channel News (London)  
Mandana Amirshaghghi  
Pamela Austin  
Irving Babb  
Brooke Blackburn  
Dusan Braticevic  
GES Canada  
M. Grant Brooks  
Mr. Harry Champlin  
CHUM Radio  
City of Kingston  
Coca-Cola  
Cogeco  
CORUS Entertainment  
Mr. Eric Clark  
Estate of Mibhele Colacitti  
Ferguson Music Productions  
Ms. Lisa Hammond  
Mr. Thomas Hartleib  
Mr. John Hoffman  
In Discover Recordings  
Kingston This Week  
Kingston Whig Standard  
Ms. Monique Leger  
Manteaux, Manteaux  
Maple Leaf Sports and Entertainment  
Ms. Sue Miller  
Moose & Goose  
Musée Juste Pour Rire  
Estate of Violet Morrell  
NewCap Radio (Halifax)  
Olson Foods and Bakery at Ravine

Mr. Jim Olson  
ONESTOP Network and Fourth Wall Media  
Ontario Mapping Company  
Ms. Brandi Perkins  
Pizza Hut  
Pizza Pizza  
Q104  
Q107  
Cindy Rivington  
Roxy Vancouver  
Mrs. Mary Snack  
Ms. Beverley Stern  
Sun Media  
The Chronicle Herald  
The Dawghouse  
The Government  
The Standard Newspaper-Osprey Media  
The Orange Lounge  
Joseph E. Toby  
Toronto Blue Jays Baseball Club  
Estate of Caroline Turner  
TV Cogeco  
Union Gas  
Vermeer's Garden Centre & Flower Shop  
VIA Rail Canada  
Westbrook Golf Club & Driving Range  
Ms. Janice Whitton  
Xerox Canada Ltd.

## SUBVENTIONS GOUVERNEMENTALES

Sans le soutien du gouvernement et la reconnaissance des besoins des personnes ayant un handicap physique, beaucoup de nos programmes et services ne pourraient être réalisés. Nous remercions les gouvernements fédéral et provinciaux pour leurs contributions.



Canada



## Prix provinciaux

Chaque année, des usagers, des employés, des participants aux programmes, des entreprises partenaires et le grand public soumettent des candidatures pour nos 11 prix provinciaux. Les candidats sont reconnus pour leurs contributions exceptionnelles à la promotion des droits et intérêts des personnes handicapées et pour leur sensibilisation aux questions qui touchent ces dernières. Des lauréats sont sélectionnés dans chaque catégorie et leurs noms sont dévoilés dans le cadre de l'assemblée générale annuelle.

Le 25 septembre 2009, la Marche des dix sous de l'Ontario a encore une fois rendu hommage aux personnes et aux sociétés dont les contributions ont rehaussé la vie des personnes qui ont un handicap physique.

# 2009-2010 Lauréats

## Prix de partenariat communautaire

Décerné à une entreprise ou un organisme pour une collaboration exceptionnelle avec la Marche des dix sous de l'Ontario à l'appui des personnes handicapées..

**NORTHWESTERN ONTARIO REGIONAL  
STROKE NETWORK, Thunder Bay**

## Prix de la réadaptation professionnelle

Décerné à une organisation qui a fait une contribution exceptionnelle à la réadaptation professionnelle et à l'emploi des personnes qui ont un handicap physique.

**HENRY SCHEIN CANADA INC,  
Niagara-on-the-Lake**

## Prix du Révérend Roy Essex

Décerné à un bénévole de longue date qui a fait preuve d'un engagement exemplaire et qui a contribué de façon exceptionnelle aux programmes et services de la Marche des dix sous de l'Ontario.

**JOAN BLACKMORE, St. Catharines**

## Bourse de formation professionnelle Wade Hampton

Octroyée à un(e) Ontarien(ne) modèle qui a un handicap physique et qui a besoin d'une aide financière pour poursuivre un objectif professionnel ou de carrière.

**KEAGAN CRITES, Thunder Bay**





Rangée arrière :  
Joan Blackmore, Harold Woodhouse, Keagan Crites,  
Suzanne Clancy, Diane Hiscox, Esme French,  
Jennifer Fawcett, Sharon Johnson, David Howard et  
Patricia Pokorny.

Rangée avant :  
Christine Karcza, Elizabeth Lounsbury,  
Anne Marie Bovair, Glenn Barnes et Justin Hines.

## Prix de l'aménagement pour accès facile

Décerné au(x) propriétaire(s) d'un immeuble ou d'installations conçus ou rénovés en accordant une attention spéciale aux besoins des personnes qui ont un handicap.

**SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO, Toronto**

## Prix Jeannette Shannon pour bénévoles du Programme post-Polio

Décerné à une personne exceptionnelle dont le dévouement envers le Programme post-Polio reflète le mieux le legs extraordinaire de Jeannette.

**ANNE MARIE BOVAIR, Peterborough**

## Prix Juge George Ferguson

Décerné à une personne ou une organisation qui a contribué de façon exceptionnelle à l'égalité et à la participation entière des personnes handicapées.

**GLENN BARNES, Mississauga**

## Prix d'excellence Richard Krall pour employés

Décerné à un employé qui fait preuve d'altruisme et d'excellence, qui améliore le milieu de travail et qui contribue à rehausser les services aux usagers.

**HAROLD WATERHOUSE, St. Catharines**

## Prix de leadership Jeannette Shannon

Décerné à un membre actuel ou passé du conseil d'administration qui a au moins quinze années de service bénévole à son actif.

**SUZANNE CLANCY, Hamilton**

## Prix d'excellence Rick Hansen

Décerné à une personne qui incarne le dévouement et l'engagement de Rick Hansen, qui jouit d'une notoriété internationale en raison de l'aide qu'il fournit aux personnes qui ont un handicap physique.

**JUSTIN HINES, Toronto**

# Discussion et analyse de la direction

## Introduction

Cette discussion et analyse de la direction devrait être lue de concert avec nos états financiers consolidés et les notes afférentes à ceux-ci. Les états financiers consolidés ont été préparés selon les principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada. À moins d'indication contraire, tous les montants sont exprimés en dollars canadiens. Dans le présent rapport, les pronoms « nous » et « notre » désignent La Marche des dix sous du Canada et La Marche des dix sous de l'Ontario. Cette année, comme elle le fait habituellement pour ses programmes et services, la direction a également coté le rendement de l'organisme dans tous les domaines clés dont il est question dans la présente discussion et analyse. À tous égards importants, le présent document est à jour au 31 mars 2010.

## Aperçu

Le 31 mars 2010 marquait la fin de l'exercice 2009-2010 pour la Marche des dix sous de l'Ontario et la Marche des dix sous du Canada. Cette date marquait aussi l'échéance de notre Plan stratégique 2005-2010 : « Retenir notre vision; élargir nos horizons. » Le présent rapport évalue le rendement à la lumière des objectifs quinquennaux et annuels.

Le thème de 2009-2010, « Voir la forêt au-delà de l'arbre », met en valeur la capacité de l'organisation à desservir tant de gens de tant de façons. Nous offrons plus qu'un seul programme (représenté peut-être par l'arbre unique du logo); en fait, avec un éventail aussi diversifié, c'est une « forêt » de programmes.

Nous avons aussi poursuivi la mise en œuvre des quatre orientations énoncées dans le Plan stratégique 2005-2010 :

- Élargir notre bassin d'utilisateurs cibles
- Rehausser l'affinité entre nos intervenants

- Créer une infrastructure durable et appropriée
- Financer la vision

## Rendement quinquennal : réalisation de nos orientations stratégiques

### Élargir notre bassin d'utilisateurs cibles : A

En 2004, la mission de la Marche des dix sous de l'Ontario se limitait aux adultes qui ont un handicap physique. La marque de la Marche des dix sous faisait l'objet d'une consolidation et la MDSO n'administrerait qu'un seul programme, Polio Canada®, à l'extérieur de l'Ontario.

Cette orientation stratégique nécessitait l'élargissement de notre bassin d'utilisateurs cibles de trois façons :

### a) Desservir les personnes handicapées de tout âge

Le Programme d'adaptation des habitations et des véhicules® a été élargi de manière à desservir des gens de tout âge. Près de trois-quarts des usagers de l'Éducation conductive® sont des enfants. Rétablissement après un ACV Canada® a également instauré une composante pédiatrique et le Programme DesignAbility accepte des demandes relatives aux enfants qui ont des besoins spéciaux.

Les Services de loisirs et d'intégration sociale se sont alliés à des fournisseurs de services pour enfants en vue d'offrir des programmes pour adolescents dans les domaines du leadership, de l'autogestion, des loisirs et de la transition vers les services pour adultes. Les enfants constituent toujours un faible pourcentage (4,3 %) des nos usagers surtout parce qu'ils ne représentent qu'un petit segment de la population de personnes handicapées, et parce que la plupart des handicaps surviennent plus tard dans la vie en raison d'accidents, de maladies, de déficiences progressives et du vieillissement.

Les services aux aînés de 65 ans et plus ont été élargis et ce segment représente maintenant plus de la moitié de nos usagers parce que les aînés fragiles constituent un

pourcentage élevé des demandeurs de services d'entraide ou de fonds pour l'achat d'appareils et accessoires fonctionnels ou l'adaptation d'une habitation ou d'un véhicule.

### b) Desservir les personnes handicapées partout au Canada

En 2005, la Marche des dix sous a fait l'acquisition de la marque de commerce « La Marche des dix sous » au Canada et a adopté la raison sociale « La Marche des dix sous du Canada » (MDSC) pour sa filiale à but non lucratif agréée par le fédéral, la Rehabilitation Foundation for Disabled Persons, Canada. La MDSC a étendu ses services partout au Canada, y compris Rétablissement après un ACV Canada® et Polio Canada; l'Éducation conductive® en Nouvelle-Écosse; et le programme pour anciens combattants – Services de



Le personnel prend part à des séances de formation continue. De g. à dr. : Darci (Services d'emploi), Shirley Marie (Ressources humaines), Tim (administrateur de bureau) et David (Services d'emploi).

réadaptation professionnelle CanVet – est offert directement en Ontario, au Québec et dans les provinces Maritimes. Les activités de développement des fonds ont été élargies partout au Canada sous la bannière de la MDSC. En 2009-2010, le budget de la MDSC s'élevait à 2,46 M\$, soit 2,5 % des coûts de fonctionnement totaux.

### c) Desservir les personnes qui n'ont aucun handicap physique, mais qui pourraient tirer profit de nos services et améliorer la viabilité et la durabilité de nos programmes

Les services aux personnes non handicapées ont également pris de l'ampleur, principalement par le biais des Services d'emploi. Huit pour cent des usagers desservis par les Services d'emploi n'ont aucun handicap et un autre 10 % n'ont pas de handicap physique. La MDSC offre des services aux prestataires de l'aide sociale et aux personnes qui ont des handicaps non physiques (par ex., sensoriels, psychiatriques). Elle gère aussi le financement du programme Passeport à Ottawa pour les personnes qui ont des troubles du développement. De nouvelles initiatives offertes dans le cadre des Services de vie autonome mettent l'accent sur les besoins des aînés fragiles.

## Rehausser l'affinité entre nos intervenants : B+

Six groupes d'intervenants clés étaient visés dans le plan et des stratégies ont été élaborées pour resserrer les liens avec eux.

### a) Usagers et aidants naturels

Notre objectif était de constituer des bassins d'usagers plus spécifiques et le programme Rétablissement après un ACV Canada® a été étendu partout au Canada afin de resserrer les liens entre les groupes de survivants, et aussi de bâtir un corps d'usagers cohérent au sein de l'organisme. Il s'agit maintenant du plus vaste groupe d'usagers desservis annuellement par la MDSC. Les proches et les aidants naturels prennent souvent part au programme, mais des groupes précis d'aidants naturels commencent à prendre forme. Le Festival de conférences internationales relatives aux prestations de soins, aux incapacités, au vieillissement et à la technologie (FICCDAT) tenu en 2007 a positionné la Marche des dix sous comme un intervenant clé dans le soutien des aidants naturels. Le prochain festival, prévu pour 2011, comprendra une conférence internationale sur la prestation des soins au XXI<sup>e</sup> siècle.

### b) Bénévoles

Le perfectionnement et le soutien des bénévoles a été un domaine relativement faible pour la MDSO et ce, depuis de nombreuses années. Conscients de ce fait, nous avons créé, au sein des Services d'entraide, un poste de gestionnaire des bénévoles pour augmenter les occasions de bénévolat, resserrer les liens entre les bénévoles et améliorer le leadership bénévole. Ce poste sera assorti d'un personnel supplémentaire cette année. La mise en place de comités régionaux de la MDSC pour remplacer les comités consultatifs de la MDSO – démantelés en 2005 – sera une priorité au cours des prochaines années.

### c) Fidéliser les donateurs et majorer les niveaux de donation

Nos deux objectifs principaux à ce chapitre étaient de fidéliser notre bassin de donateurs et de majorer les niveaux de donation en encourageant ceux qui font des dons par la poste à devenir des donateurs mensuels, en motivant ces derniers à faire des dons majeurs et ceux qui font des dons majeurs à envisager des dons planifiés. Le taux de fidélisation de ceux qui font des dons par la poste est passé de 55 % en 2004 à 60 % en 2009. C'est au chapitre des dons mensuels qu'on a observé la croissance

la plus élevée – la plus forte de toutes les composantes du développement des fonds entre 2005 et 2010 – grâce, surtout, au grand nombre de donateurs par la poste qui font maintenant des dons mensuels. Les initiatives visant à faire augmenter les dons majeurs et les dons planifiés n'ont toutefois pas été aussi fructueuses.

### d) Développer des partenariats entre les bailleurs de fonds

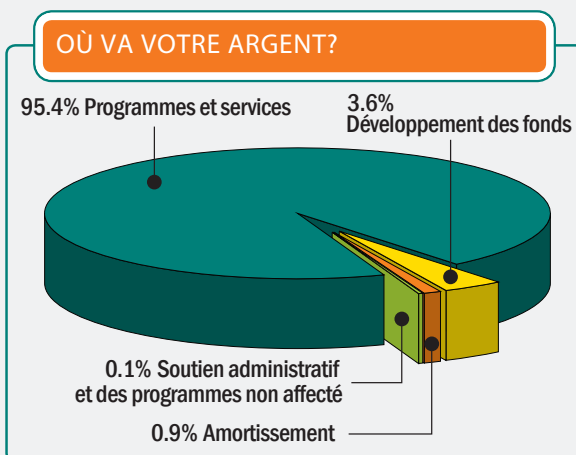
Nous voulions, ce faisant, maintenir notre base de subventions, surtout à la lumière des instances gouvernementales changeantes qui les gouvernent. Les bureaux régionaux du ministère de la Santé ont été remplacés par les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), les programmes de réintégration du marché du travail de RHDS ont été confiés au ministère de la Formation et des Collèges et Universités, et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) a été remanié.

La MDSO a fait preuve d'une grande souplesse à l'égard de ces changements et a vu sa base de subventions augmenter de 35,8 %, soit 6 % par année. Le PAHV a été élargi et dessert maintenant les enfants. Les fonds reçus des RLISS ont permis entre autres le développement des services

aux aînés et le fusionnement du Centre d'aphasie de York-Durham avec la Marche des dix sous.

#### e) Élargir et fidéliser notre bassin d'utilisateurs

Les revenus provenant des frais d'utilisation ont augmenté de 20 % pendant la période visée par le plan quinquennal grâce, notamment, à l'élargissement du contrat avec la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), l'acquisition du contrat avec Anciens combattants, les contrats relatifs aux coordonnateurs communautaires, et une augmentation progressive des services par l'entremise des Services de vie autonome.



#### f) Attirer et perfectionner le personnel et le maintenir en poste

Dans les six dernières années, nous avons élaboré plusieurs initiatives pour améliorer les relations au sein du personnel et le maintien en poste des employés. Le Sondage sur la qualité de la vie professionnelle a cerné certains aspects qui compromettent la satisfaction des employés et a mené à la prise de mesures visant à y remédier. Un sondage ciblé mené auprès du personnel des Services d'emploi a mis en lumière plusieurs questions qui ont subséquemment été abordées, notamment la rémunération, la charge de travail, le télétravail, la formation et l'agrément. Il en a résulté une baisse du taux de roulement, qui est passé de 37% à 19% entre 2005 et 2010.

#### Financer la vision : B-

Le plan visait deux grands objectifs financiers : diversifier et élargir notre base de revenus, et renforcer nos fonds de stabilisation et d'immobilisations.

La diversification et la croissance des revenus ont été les plus fructueuses dans les programmes financés par les subventions et les frais d'utilisation, en particulier les Services de vie autonome,

les Services d'emploi et le PAHV. Nous avons eu moins de succès au chapitre des ventes commerciales et du développement des fonds. Les programmes financés par les donateurs ont grandi beaucoup plus lentement que ceux qui le sont par d'autres sources de revenus.

La fermeture des entreprises défailtantes et la restructuration d'autres devraient entraîner une hausse marquée des revenus au cours des cinq prochaines années.

La Marche des dix sous a réussi à mettre en place un fonds d'immobilisations qui s'élève actuellement à 600 000 \$. Notre fonds de stabilisation atteint maintenant 2,5 M\$, mais il nous faudra encore plusieurs années avant de réaliser notre objectif de 4 M\$.

#### Créer une infrastructure durable et appropriée : A

- Nous avons apporté beaucoup d'améliorations à notre infrastructure au cours des cinq dernières années et plusieurs ont été mentionnées dans des rapports annuels précédents, notamment :
  - Creating an internal audit function;
  - Créer une fonction de vérification à l'interne;
  - Élaborer et mettre en œuvre un cadre

de gestion du risque à l'échelle de l'organisme;

- Accroître et moderniser la technologie à l'échelle de l'organisme;
- Passer d'une structure régionale à une structure fonctionnelle et ainsi réduire les coûts administratifs;
- La transition vers un conseil d'administration national fait actuellement l'objet de discussions et de mesures, en attendant la décision du gouvernement fédéral concernant la nouvelle *Loi sur les sociétés sans but lucratif*.

## Rendement 2009-2010

### Comprendre et gérer le risque : A

Depuis la création d'un Comité de gestion du risque en 2002, le conseil d'administration a restructuré ses comités afin d'améliorer la supervision et les responsabilités sectorielles. En 2005, les compétences du Comité de gestion du risque ont été élargies pour inclure la vérification. Le Comité des finances continue de suivre le rendement financier mensuel, l'élaboration des budgets, les dépenses d'immobilisations et le rendement des comités d'investissements et des pensions. Le Comité de gestion du risque et

de la vérification supervise la vérification du rendement de la direction et du Comité des finances, approuve le plan de vérification annuel, reçoit les rapports sur les projets de vérification internes et transmet les résultats au conseil d'administration. Ce comité a aussi travaillé avec les vérificateurs externes KPMG.

En 2003, on a élaboré un protocole d'évaluation du risque et un programme de formation connexe en vue de sensibiliser tous les paliers de l'organisation à l'évaluation et à la gestion du risque. En 2006, de nouveaux indicateurs clés du rendement ont été établis pour tous les programmes et services afin de mettre l'accent sur les domaines à risque élevé et de cerner ceux qui nécessitaient une attention immédiate. Le Service des ressources organisationnelles et la Société d'habitation à but non lucratif (SHBNL) a achevé cet exercice en 2010. La haute direction a récemment examiné et reclassé les dix principaux risques auxquels l'organisme était exposé. Cette liste a par la suite été examinée par le Comité de gestion du risque et de la vérification et sera soumise à l'approbation du conseil d'administration de la Marche des dix sous de l'Ontario en 2010-2011.

La Marche des dix sous de l'Ontario reconnaît que ses activités sont sujettes à un certain nombre de risques clés :

- Deux tiers des revenus de l'organisme proviennent du gouvernement et de

sociétés de la Couronne sous forme de paiements de transfert ou de frais pour l'achat de services précis. La MDSO est vulnérable aux changements dans les lois, les priorités de financement du gouvernement, les budgets, les taux de change et la possibilité d'annulation de contrats ou de lancement de nouveaux appels d'offres.

- La moitié des revenus reçus sont affectés à des fins précises et aucun surplus ne peut être retenu.
- La MDSO est vulnérable aux aléas conjoncturels qui influencent l'économie et les priorités des donateurs.
- Un certain nombre de services clés dépendent des fonds discrétionnaires recueillis par l'entremise du développement des Fonds, des activités commerciales et des services exclusifs. Ces programmes sont à risque quand les objectifs budgétaires ne sont pas atteints.
- Le service des Relations gouvernementales et de l'intervention et les directeurs des programmes ont suivi les politiques du gouvernement, cerné des occasions et des risques et cultivé des relations proactives avec les hauts paliers du gouvernement.
- En 2007-2008, suite à l'obtention d'un financement, nous avons embauché un expert-conseil compétent et qualifié pour assurer la vérification interne à temps partiel. En 2009-2010, en raison d'un poste resté longtemps vacant, nous avons concentré nos efforts sur la mise en

œuvre des recommandations découlant de projets antérieurs liés à la paie, aux congés et à la gestion des achats jusqu'aux paiements. Un protocole d'évaluation de la sécurité des installations a été élaboré et des recommandations seront présentées en 2010.

## Gestion du rendement : B+

La direction a élaboré – et continue de peaufiner – un système détaillé pour l'établissement d'objectifs de rendement et d'indicateurs clés liés aux contrats de rendement individuels, et le rendement des différents services lié à des risques et occasions clés cernés. Un modèle de prévision fournit les résultats de mi-année à la haute direction et au conseil d'administration, et propose un budget révisé pour le reste de l'exercice.

Les résultats de fin d'exercice ferment la boucle de l'imputabilité. L'évaluation des programmes permet de s'assurer que ceux-ci répondent aux besoins cernés. Des sondages sur la satisfaction de la clientèle – effectués à l'externe afin de préserver le caractère confidentiel – sont intégrés à la formation du personnel et à l'amélioration de la qualité des programmes. Les sondages sur la qualité de la vie professionnelle, qui permettent de cerner les domaines satisfaisants et préoccupants, servent à déterminer comment la direction peut rectifier les problèmes et améliorer

les conditions de travail des employés et la prestation de services aux usagers.

Des systèmes d'information sont utilisés dans la gestion de la paie et des ressources humaines, la comptabilité et la gestion financière, le suivi des usagers et des cas, la facturation des services, les collectes de fonds et la gestion de la base de données des donateurs. La conversion du système de comptabilité permettra d'intégrer les données afférentes aux usagers et offrira un mécanisme amélioré pour le suivi et la présentation des données relatives aux indicateurs de rendement clés. En 2008-2009, on a entamé des travaux devant mener à l'adoption de nouveaux logiciels pour les ressources humaines et la paie, la gestion de cas en ligne, un intranet et un nouveau système de courriel. Le déploiement de ces systèmes s'effectuera progressivement en 2010 et 2011. La MDSO a joué un rôle de premier plan dans la conception du nouveau système de diffusion d'information sur la santé (Health Information Reporting System) pour les organismes communautaires financé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, et a achevé la conversion de ses données afin d'assurer leur conformité au nouveau système. Un cryptage de haut niveau et d'autres mesures de sécurité limitent l'accès aux renseignements confidentiels à l'interne et à l'externe et les exigences des lois sur la protection des renseignements personnels sont surveillées et appliquées.

Les systèmes de gestion sont conçus, mis en réseau et appuyés centralement grâce, notamment, à un bureau de dépannage ouvert 24 heures sur 24. Plusieurs niveaux de redondance, des systèmes auxiliaires, un centre de secours immédiat situé dans une autre communauté et le stockage des données à l'extérieur protègent nos systèmes contre les pannes et les dommages.

L'homologation ISO est gérée et suivie centralement pour les Services de vie autonome. Tous les programmes des Services d'auxiliaires ont obtenu l'homologation ISO 9001:2008 en 2007-2008. Les sites offrant le Programme d'aide aux personnes atteintes d'un traumatisme crânien ont achevé leur formation et obtenu leur homologation en 2008-2009. Le PAHV, quant à lui, a entamé le processus de documentation et d'homologation au cours de la dernière année.

## Contrôles internes : A

Dans le cadre du processus de vérification externe, la direction a effectué une évaluation des contrôles internes de l'organisme, notamment :

- Évaluation des contrôles à l'échelle de l'organisme pour les vérificateurs externes; repérage des lacunes;
- Entérinement d'un code de déontologie par les employés et le conseil

d'administration;

- Examen des politiques et procédures abondamment documentées pour toutes les composantes opérationnelles et fonctionnelles de l'organisme, telles que les Finances et les Ressources humaines.
- Plans et objectifs de rendement bien établis, détermination du risque, surveillance et évaluation de la gestion du rendement;
- Séparation de la gouvernance et de la direction, avec une fonction indépendante de gestion du risque et de vérification, séparée de la direction et des finances;
- Fiabilité des rapports financiers, y compris l'établissement des budgets, les états mensuels, l'analyse financière et les procédures transactionnelles;
- Contrôles internes visant à limiter et à détecter la fraude;
- Systèmes de gestion de l'information dotés de caractéristiques de sécurité intégrées et de redondances afin de protéger la confidentialité et de prévenir l'interruption des activités, la perte ou la corruption des données;

- Mise à jour du plan de pandémie et du programme de formation connexe pour les aides-soignants.
- Embauche d'un expert-conseil pour mettre à jour le Plan de continuité des opérations (PCO), qui sera prêt au second trimestre de 2010-2011.

La direction a aussi cerné de nouveaux domaines à examiner, y compris la sécurité des installations physiques, et la conformité aux exigences juridiques et législatives.

## État des opérations

### Revenus : A+

En 2009-2010, les revenus ont augmenté de 5,25 M\$ (5,7 %) par rapport à l'exercice précédent. Cette croissance provenait de deux sources principales : les subventions des Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) pour les Services de vie autonome et les sommes remboursées par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail aux Services d'emploi pour l'acquisition de programmes de formation à l'intention des usagers. Les RLISS ne permettent de conserver aucun surplus et les fonds provenant de la CSPAAT sont strictement un remboursement de dépenses directes.

Les revenus bruts provenant des frais d'utilisation ont augmenté de près d'un million de dollars par rapport à l'année précédente.

Les revenus bruts provenant des collectes de fonds – y compris Centraide – sont passés de 5,72 M\$ à 5,46 M\$. La plus forte baisse a été enregistrée dans les dons des entreprises, en raison de la crise économique.

Les revenus découlant des activités commerciales ont baissé considérablement, passant de 330 767 \$ à 69 401 \$ suite à la fermeture de la plupart des entreprises commerciales à la fin de 2008-2009. La récession et les faibles taux d'intérêt ont entraîné une baisse de 48 % des revenus de placements et autres.

La MDSO a essuyé une perte de 85 168 \$ après avoir changé de firme de gestion de portefeuilles en juillet 2009. Malgré cela, nous avons enregistré un surplus net de 258 071 \$, soit ¼ de 1 % des revenus bruts totaux, ce qui représente un succès majeur, surtout lorsqu'on considère que d'autres organismes de bienfaisance font état de difficultés financières et de revenus à la baisse.

### Dépenses : A

Les dépenses ont augmenté de 5,24 M\$ (5,7 %) en 2009-2010. À l'exception des Entreprises positives, les dépenses liées aux programmes ont augmenté de 5,79 M\$ (de manière à correspondre aux revenus) en raison du nouveau financement octroyé aux Services de vie autonome et de l'acquisition de matériel de formation de la CSPAAT.

Les coûts liés aux collectes de fonds ont



diminué de 92 244 \$, une baisse due surtout à des postes vacants. Les dépenses liées aux activités commerciales ont diminué de 347 442 \$ (86 %) suite à la fermeture de plusieurs de ces entreprises vers la fin de l'exercice 2008-2009. En 2009-2010, les trois programmes suivants représentaient 97,7 % des dépenses de fonctionnement totales :

Les Services de vie autonome, qui aident les personnes qui ont un handicap physique ou qui ont subi un traumatisme crânien avec les activités quotidiennes.

Les Services d'emploi aident les personnes handicapées à élaborer des plans d'emploi, à surmonter les obstacles à l'emploi, à décrocher et à maintenir un emploi.

Les Services AccessAbility® offrent un éventail de services visant à éliminer les obstacles auxquels se heurtent les handicapés physiques en modifiant l'environnement bâti et en fournissant des appareils et accessoires qui rehaussent la mobilité.

Les dépenses liées à l'ensemble des autres programmes sont demeurées inchangées depuis 2008-2009.

## Rendement financier : A

L'encaisse et les placements à court terme ont augmenté de 1 176 770 \$ depuis le 31 mars 2009, tandis que les comptes créditeurs et le passif cumulé ont augmenté de 1,7 M\$. Pendant la même période, les soldes des fonds affectés ont augmenté de 209 886 \$ grâce, surtout, à la hausse des marchés boursiers comparativement à l'exercice précédent. Les comptes débiteurs ont augmenté de 445 000 \$ suite à l'obtention, par les Services d'emploi, d'un nouveau contrat de prestation de services aux anciens combattants handicapés.

Une bonne partie des fonds reçus est affectée à des fins précises et doit être utilisée dans un délai prescrit. La structure de comptabilité de l'organisme permet de s'assurer que ces revenus sont dépensés aux fins stipulées. Tout revenu excédentaire est traité d'une des deux manières suivantes :

- Les subventions non dépensées sont retournées au donateur ou reportées à l'exercice suivant, avec l'approbation du donateur;
- Les recettes excédentaires provenant d'autres sources sont déposées dans un des trois Fonds établis par le conseil d'administration, à savoir :

Le Fonds de stabilisation, qui vise à combler les besoins à court et à long terme de l'organisme, constituer un fonds de roulement et assurer à la MDSO une trésorerie suffisante pour faire face à des manques à gagner

inattendus et élaborer de nouveaux projets et de nouvelles initiatives.

Le Fonds d'immobilisations, qui finance les besoins en immobilisations de l'organisme et détient ses immobilisations.

Le Fonds Ability and Beyond® qui contient des sommes désignées par les donateurs ou le conseil d'administration à des fins précises.

Ces fonds financent de nouvelles activités, des travaux de recherche et des bourses d'études. À moins d'avis contraire, le conseil d'administration peut opter de dépenser le capital et les intérêts. En 2007, le conseil d'administration a décidé de ne pas constituer ces fonds en fonds de dotation, mais de maintenir leur souplesse tout en les préservant et en assurant leur croissance. Un Comité d'investissements supervise le rendement d'un directeur des placements.

## Rendement des programmes : A

Le nombre d'utilisateurs desservis en 2009-2010 a augmenté de 50 622 (hausse de 7,3 %) et le nombre d'heures de service est passé à 2,25 millions d'heures (hausse de 7,3 %) par rapport à l'exercice précédent. Ces chiffres reflètent la croissance des groupes locaux de Rétablissement après un ACV Canada®, la prestation de nouveaux services de vie autonome aux aînés fragiles, l'expansion des Cliniques médicales du Nord, l'augmentation du nombre de voyages accessibles, la conférence « Indépendance, Communauté et Responsabilisation »

de 2009 pour les usagers d'appareils de suppléance à la communication et l'expansion des Services d'emploi grâce au programme national CanVet, et les subventions pour coordonnateurs communautaires en Ontario.

Parmi les nouveaux services exclusifs, citons AccessAbility Advantage®, un partenariat avec Quadrangle Architects Ltd. pour fournir des services de consultation liés à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* en Ontario, et MODMobility®, une entreprise de recyclage d'appareils et d'accessoires fonctionnels exploitée par Motion Specialties. Les services d'emploi et de vie autonome exclusifs actuels ont dépassé les objectifs financiers en 2009-2010, contribuant ainsi aux revenus discrétionnaires et au recouvrement de dépenses administratives.

La MDSO effectue des sondages annuels sur la satisfaction des usagers en ayant recours à des consultants externes afin d'assurer la confidentialité et l'impartialité. En 2009-2010, des sondages ont été menés auprès des usagers des Services d'aide aux personnes atteintes d'un traumatisme crânien, des Services d'emploi financés par la CSPAAT, de l'Éducation conductive®, du PAAF et des Cliniques médicales du Nord. La rétroaction des participants au programme était une composante clé des services fournis aux adolescents et aux jeunes adultes par l'entremise du Projet Continuum. Le PAHV a été examiné par des experts-conseils retenus

par le MSSC.

La satisfaction des usagers demeure élevée à l'égard de tous les programmes, en particulier en ce qui concerne les employés qui fournissent les services et les attentes des usagers au moment d'entamer un programme. Chaque programme et succursale reçoit des résultats consolidés propres, puis élabore des plans d'action pour rectifier les lacunes décelées.

### Satisfaction des employés : A

En 2008-2009, la Marche des dix sous a retenu les services de la firme Metrics@Work pour effectuer un sondage sur la qualité de la vie professionnelle. L'étude cherchait à recueillir les opinions et les valeurs des employés dans 28 aspects de la vie professionnelle. Les résultats ont été comparés à ceux de 50 autres organismes de soins de santé communautaires, dont la majorité relèvent des secteurs hospitalier et sans but lucratif. Les résultats étaient très positifs et d'après les données comparatives, le niveau de satisfaction du personnel de la MDSO était plus élevé que celui des deux groupes de comparaison dans 25 et 27 des 28 catégories respectivement, en particulier en ce qui concerne la sécurité du personnel, le service à la clientèle, la clarté de l'emploi, les niveaux hiérarchiques et la cohésion entre les employés. La charge de travail et la rémunération étaient cités comme des aspects laissant à désirer. Toutes les

données ont été ventilées par programme et par région et ont été examinées par tous les paliers de direction, ce qui a mené à l'élaboration de plans d'action visant à rectifier les lacunes décelées. Les résultats consolidés ont été communiqués à tout le personnel. En 2009-2010, chaque groupe d'employé a élaboré un plan d'action qui a été présenté à la haute direction et intégré aux indicateurs clés du rendement pour l'année.

### Governance: B+

Un conseil d'administration formé de 24 membres et d'un membre à vie se réunit six fois l'an pour comparer le rendement au plan et au budget approuvés. Le conseil d'administration fournit des conseils et orientations stratégiques et un soutien essentiel et assure les relations publiques. Ses comités comprennent le Comité des finances, le Comité de gestion du risque et de la vérification, le Comité d'évaluation des emplois et de la rémunération des cadres, le Comité d'évaluation du rendement du PDG. Le Comité d'investissements et le Comité des pensions – qui relèvent tous deux du Comité des finances – se réunissent au moins deux fois par an. Il existe aussi des comités spécifiques aux programmes qui fournissent conseils et orientations à la direction sur les programmes, les budgets, les politiques liées aux services et la planification et la prestation de ces derniers.

Depuis la création de notre filiale de bienfaisance, la Marche des dix sous du Canada en 2005, nous avons étendu nos programmes et services à l'extérieur de l'Ontario à mesure que nous nous transformons d'un organisme provincial à une entité nationale. Bien que les budgets et la dotation de la MDSO et de la MDSC soient actuellement intégrés, la gouvernance ne l'est pas. En vertu de la nouvelle Loi sur les sociétés sans but lucratif, les entités provinciales peuvent être actives à l'échelle nationale. Un groupe de travail formé des conseils d'administration de la MDSO et de la MDSC se penche actuellement sur les étapes de la transition une fois que la Loi sera entrée en vigueur. Entre-temps, la note susmentionnée reflète les redondances résultant du fait d'avoir deux conseils d'administration distincts.

Le conseil d'administration de la MDSO dessert aussi les quatre filiales de cette dernière.

Au cours de la dernière année, d'autres programmes et activités de développement des Fonds sont passés de la MDSO à la MDSC. En 2009-2010, le conseil d'administration de la MDSO a entamé un processus de planification en vue du fusionnement éventuel des activités provinciales avec la MDSC sous le nom « La Marche des dix sous du Canada. » D'autres mesures sont en chantier, sous réserve d'une décision du gouvernement fédéral permettant le

fusionnement d'organismes de bienfaisance provinciaux et nationaux et des règlements régissant de telles transactions.

## Perspective

*« Certaines des déclarations contenues dans cette section sont de nature « prospective » et sont donc sujettes à une multitude de risques et d'aléas susceptibles d'influencer considérablement les événements, circonstances ou résultats futurs ».*

L'année 2011 marquera le 60<sup>e</sup> anniversaire de la Marche des dix sous au Canada. Ce sera aussi l'année d'inauguration d'une marque renouvelée soulignant le transfert de tous les programmes et services sous la bannière de la Marche des dix sous du Canada. Le nouveau logo illustrera le slogan proposé pour l'organisation : Guichet unique : Un monde de possibilités d'autonomie, qui reflète l'éventail grandissant des services offerts à nos usagers et le fleuron de notre nouvelle marque : l'autonomie.

L'année qui vient promet d'être pleine de défis et de changements continus. À mesure que nos partenaires de financement modifient leurs politiques et leurs opérations, nous devons composer avec la perte de certains contrats importants établis de longue date, et saisir les occasions de mettre en œuvre des programmes et services nouveaux et élargis. Nous voulons aussi aider davantage d'organisations des secteurs public et privé à se conformer aux

exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (2005).

En juin 2011, la MSDC sera encore une fois l'hôte du deuxième Festival de conférences internationales relatives aux prestations de soins, aux incapacités, au vieillissement et à la technologie (FICCDAT) – un événement qui réunira des experts de partout dans le monde.

**60 Years and Still Marching  
1951 - 2011**



Années 50. L'hon. Ellen Fairclough et les « Mères marchantes » font du porte à porte pour recueillir des fonds pour la polio.

## Rapport des vérificateurs sur les états financiers consolidés

Au conseil d'administration de La Marche des dix sous de l'Ontario (Fondation pour la réadaptation des personnes handicapées) :

Le bilan consolidé ainsi que l'État consolidé des résultats ci-joints ont été établis à partir des états financiers complets de La Marche des dix sous de l'Ontario (Fondation pour la réadaptation des personnes handicapées) au 31 mars 2010 et pour l'exercice terminé à cette date sur lesquels nous avons exprimé une opinion avec réserve dans notre rapport daté du 18 juin 2010. Notre opinion indiquait qu'à l'exception du fait que nous n'avons pu nous assurer que tous les produits tirés des campagnes de financement ont été comptabilisés, les états financiers complets donnent, à tous les égards importants, une image fidèle selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. La présentation d'un résumé fidèle des états financiers complets relève de la responsabilité de la direction de l'entité. Notre responsabilité, en conformité avec la Note d'orientation pertinente concernant la certification, publiée par l'Institut Canadien des Comptables Agréés, consiste à faire rapport sur les états financiers consolidés. À notre avis, les états financiers consolidés ci-joints présentent, à tous les égards importants, un résumé fidèle des états financiers complets correspondants selon les critères décrits dans la note d'orientation susmentionnée. Les états financiers consolidés ci-joints ne contiennent pas toutes les informations requises selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Le lecteur doit garder à l'esprit que ces états financiers risquent de ne pas convenir à ses fins. Pour obtenir de plus amples informations sur la situation financière et les résultats d'exploitation de la Fondation, le lecteur devra se reporter aux états financiers complets correspondants

Comptables agréés,  
Experts-comptables autorisés  
Toronto, Canada, Le 18 juin 2010

# États financiers

LA MARCHÉ DES DIX SOUS DE L'ONTARIO Fondation pour la réadaptation des personnes handicapées

Bilan consolidé

31 mars 2010, avec chiffres correspondants de 2009

Actif	2010	2009
<b>Actif à court terme :</b>		
Encaisse et encaisse affectée	5 468 072	4 291 302
Débiteurs	4 552 160	4 107 147
Montant à recevoir d'organismes associés	243 314	28 361
Charges payées d'avance	202 607	434 977
Subventions et allocations à recevoir	765 864	273 296
<b>Actif total à court terme</b>	<b>11 232 017</b>	<b>9 135 083</b>
Restricted investments	1 133 008	923 122
Immobilisations	3 870 103	3 365 403
Immobilisations incorporelles – marque de commerce	1 413 751	1 503 751
<b>Actif total</b>	<b>17 648 879</b>	<b>14 927 359</b>
<b>Passif et soldes des Fonds</b>		
<b>Passif à court terme :</b>		
Créditeurs et charges à payer	6 010 518	4 299 462
Subventions pour programmes non dépensées et deferred revenue	837 813	633 288
Avances du gouvernement	1 254 465	1 296 856
<b>Passif total à court terme</b>	<b>8 102 796</b>	<b>6 229 606</b>
Subventions d'équipement reportées	1 524 715	1 199 185
<b>Soldes des Fonds :</b>		
Montants investis dans des immobilisations corporelles	3 759 139	3 669 969
Fonds d'immobilisations	600 000	575 000
Fonds de stabilisation	2 529 221	2 330 477
Fonds affectés par le conseil d'administration	1 133 008	923 122
<b>Soldes totaux des fonds</b>	<b>8 021 368</b>	<b>7 498 568</b>
<b>Total du passif et des soldes des Fonds</b>	<b>17 648 879 \$</b>	<b>14 927 359 \$</b>

## Notes afférentes à l'État consolidé des résultats pour l'exercice terminé le 31 mars 2010

1. Les fonds recueillis dans le cadre de jeux de hasard organisés à des fins de bienfaisance et d'événements spéciaux sont inscrits sous le poste « Campagnes de financement ».
2. Les Services de vie autonome comprennent les Services d'auxiliaires, les logements supervisés, les habitations collectives, les Services d'aide aux personnes atteintes d'un traumatisme crânien et les Cliniques médicales du Nord.
3. Les Services AccessAbility® comprennent le Programme d'appareils et d'accessoires fonctionnels, les Services de consultation en aménagement pour accès facile, le Programme DesignAbility® et le Programme d'adaptation des habitations et des véhicules.
4. Les présents états financiers comprennent les fonds pour La Marche des dix sous du Canada, une filiale nationale de bienfaisance enregistrée.
5. Des états financiers vérifiés séparés pour la Société d'habitation à but non lucratif de La Marche des dix sous de l'Ontario sont disponibles sur demande. Les autres organismes affiliés n'avaient aucune transaction financière à déclarer et n'ont donc pas d'états financiers pour 2009-2010.

### ... ➤ Notes afférentes au bilan

#### Exercice terminé le 31 mars 2010

1. Le fonds de roulement (actif à court terme moins passif à court terme) a augmenté de 223 744 \$ pour atteindre 3,129 M\$ (comparativement à 2,905 M\$ l'exercice précédent).
2. Le montant de 243 314 \$ à recevoir d'organismes associés représente un prêt de la Société d'habitation à but non lucratif le 30 mars pour l'achat d'un terrain à Sudbury en vue d'y construire une nouvelle habitation de soins collective.
3. Une bonne partie des fonds reçus par La Marche des dix sous de l'Ontario est affectée à des fins précises et doit être utilisée dans un délai prescrit. Les subventions non dépensées sont retournées au donateur ou reportées à l'exercice suivant, selon la décision du donateur.
4. Les placements, qui consistent en des fonds communs, sont désignés comme étant « disponibles à la vente » et sont inscrits à leur juste valeur; les variations dans la juste valeur sont inscrites comme une composante du solde des fonds affectés par le conseil d'administration. Au 31 mars 2010, le cumul des gains nets non réalisés sur placements s'élevait à 58 168 \$, comparativement à une perte nette non réalisée de 206 561 \$ en 2009.

## LA MARCHÉ DES DIX SOUS DE L'ONTARIO Fondation pour la réadaptation des personnes handicapées

États consolidés des résultats

31 mars 2010, avec chiffres correspondants de 2009

	2010	2009
<b>Produits</b>		
Subventions gouvernementales	57 055 168	54 525 448
Recouvrement des sommes réservées aux programmes	20 822 764	18 162 121
Frais, droits et ventes	13,785,944	13,074,238
Campagnes de financement	5,456,058	5,719,577
Placements et autres produits	424,248	812,303
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>97 544 182</b>	<b>92 293 687</b>
<b>Charges – Programmes :</b>		
Services de vie autonome	41 436 560	39 298 822
Services d'emploi	37 596 268	33 917 613
Services AccessAbility®	11 642 991	11,924,855
Entreprises positives	54,904	402,346
Services de loisirs et d'intégration sociale	712,033	524,549
Services d'entraide et Éducation conductive®	980,084	979,727
Intervention	364,580	286,907
Subventions et prix	28,441	68,755
	<b>92 815 861</b>	<b>87 403 574</b>
Campagnes de financement	2 865 611	2 854 723
Recherche de donateurs	661 082	764 214
Soutien des programmes et soutien administratif non affecté	103 637	176 641
Amortissement	839 920	844 970
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>97 286 111</b>	<b>92 044 122</b>
<b>Excédent des produits sur les charges</b>	<b>258 071 \$</b>	<b>249 565 \$</b>

Des copies des états financiers vérifiés complets sont disponibles sur demande.

[www.marchofdimes.ca/annualreport](http://www.marchofdimes.ca/annualreport)

# Conseil d'administration

## Merci beaucoup

Merci à l'équipe de direction, au personnel, aux bénévoles et aux membres du conseil d'administration de la Marche des dix sous de l'Ontario et de ses quatre filiales :

### La Marche des dix sous du Canada

**Ontario March of Dimes  
Non-Profit Housing Corporation**

**OMOD Independence  
Non-Profit Corporation**

**Fondation pour la réadaptation des  
personnes handicapées, États-Unis**

### La Marche de dix sous de l'Ontario

Elizabeth Greville, *Présidente*

John Humphries, *Vice-président*

Peter Rummye, *Trésorier*

Cameron Whale, *Secrétaire*

Allister Byrne, *Président sortant*

Dr. David Logan, *membre honoraire à vie*

Elizabeth Lounsbury, *Comité exécutif*

David Self, *Comité exécutif*

Ron Goldenberg, *avocat honoraire*

Alan Barkin

Catherine Bell

David Boyle

Richard Chartash

Suzanne Clancy

Dinesh Gothi

Zora Jackson

Michael Perry

Ralf Riekers

Blair Roblin

Jenelle Ross

Faisal Saeed

Catherine Sherrard

Christy Smith-Worthylake

Paul Whitehead

### La Marche des dix sous du Canada

Allister Byrne, *President*

Elizabeth Greville, *Vice-présidente*

Alan Lipszyc, *Secrétaire/Trésorier*

David Boyle, *President sortant*

Elizabeth Lounsbury

Suzanne Clancy

David Self

### Ontario March of Dimes Non-Profit Housing Corporation

Cameron Whale, *Présidente*

Dr. David Logan, *Président sortant*

Blair Roblin, *Vice-président*

Alan Barkin, *Secrétaire/Trésorier*

Don King

Paul Simpson

Patricia Peel

**OMOD Independence  
Non-Profit Corporation**

Blair Roblin, *President*

David Boyle, *Vice-président*

John Humphries, *Secrétaire/ Trésorier*

Andria Spindel

**Fondation pour la réadaptation des  
personnes handicapées, États-Unis**

Ed Cieszkowski, *President*

Dr. David Logan, *Vice-président*

Andria Spindel, *Secrétaire/ Trésorier*

Ravi Vijh



**Photo du conseil d'administration**

(rangée arrière, de gauche à droite) :

David Self, Tony Barrows, Allister Byrne,  
Dr. David Logan, Richard Chartash, Blair Roblin,  
Michael Perry, John Humphries, Andria Spindel  
(Présidente et PDG).

(rangée du milieu, e gauche à droite):

Alan Barkin, Jenelle Ross, Zora Jackson,  
Suzanne Clancy, Catherine Bell,  
Dinesh Gothi, Patricia Peel, Peter Rumyee,  
Jerry Lucas (Vice-président).

(rangée avant, de gauche à droite):

Christy Smith-Worthylake, Faisal Saeed,  
Elizabeth Lounsbury.





Adaptation des habitations et des véhicules®



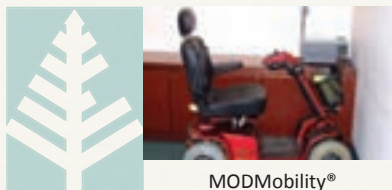
Services d'auxiliaires



Information et intervention



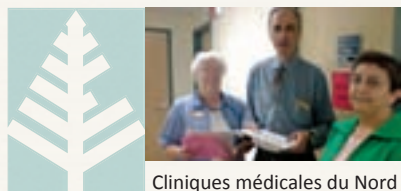
Loisirs et intégration sociale



MODMobility®



esSENTIAL Accessibility™

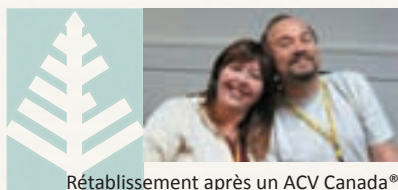


Cliniques médicales du Nord

**Voyez la forêt...  
pas seulement l'arbre**



Post Polio Canada®



Rétablissement après un ACV Canada®

**LA TRANSITION** vers une marque nationale

croissance

expansion

diversification

10, boul. Overlea, Toronto (Ontario) M4H 1A4  
416-425-DIME (3463) • 1-800-263-DIME (3463)  
[www.marchofdimes.ca](http://www.marchofdimes.ca)

Les versions française et anglaise du Rapport annuel 2009-2010  
sont disponibles en ligne à  
[www.marchofdimes.ca/annualreport](http://www.marchofdimes.ca/annualreport)

No d'enregistrement d'organisme de bienfaisance de la MDSO :  
(NE) 10788 3928 RR0001  
No d'enregistrement d'organisme de bienfaisance de la MDSC :  
(NE) 87958 5214 RR0001