



FAMILY SERVICE ONTARIO

We're stronger together
Annual Report 2019



Report of the Chair

Alan McQuarrie

“In his book, *The Signal and the Noise: Why so Many Predictions Fail-but Some Don't*, Nate Silver describes the difference between risk and uncertainty. Both risk and uncertainty indicate a future possibility of something bad happening. However, uncertainty is an unknown unknown. Uncertainty cannot be measured whereas risk implies a measurable probability. This has important implications on how we run our businesses. One of Family Service Ontario's goals is to cultivate relationships with bureaucrats and government. This helps us embrace the uncertainty of policy change and to transform it into measurable risk that we can manage and utilize in our planning and responses to change.



An important initiative this past year has been to get connected, to understand and to influence the policy directions of our funders as we experience change. Uncertainty represents unknowns. When we started the year, the current government was in the process of identifying their policy priorities. There was limited information available to member agencies regarding budgets and policy. It is difficult navigating the risks of change when there is little information available. Our approach in this environment has been to build trust, build relationships and ensure we have a seat at influential tables. As a result of our work this year, we have been able to position Family Service Agencies as important members of the mental health system in Ontario. Your association has worked tirelessly to advocate for local agencies as key providers of the Mindability psychotherapy roll out in Ontario. Our work on the Family Service Demonstration Project which showcases the outcomes of the counselling programs we provide has attracted attention from the decision makers in the Ministry of Health. Family Service Ontario has become a “go to” organization for the Ministry of Health, Ministry of the Attorney General and the Ministry of Children, Community and Social Services.

As the sun set on 2019, no one anticipated the social disruption caused by the current pandemic. Covid-19 was an “uncertainty” that awaited the world in 2020. One of the tremendous benefits of a provincial association like Family Service Ontario is its ability to face these uncertainties with confidence. I would like to thank all the members who participated in committees and Executive Director meetings this past year. Your feedback helps to keep us relevant and effective. I would like to give a shout out to all our valued board members who dedicated themselves to their work on this board. Finally, I am very grateful to Susan and Klodia for their work and dedication.



We still face uncertainties on so many fronts. However, with our dedicated team and committed members, we have a bright future.

Respectfully,

Alan McQuarrie

Board Chair
Family Service Ontario

Report of the Executive Director

Susan MacIsaac

After finishing 2019 with a sense that the time of Family Service Ontario and its member Family Service agencies had come, the new year brought many unexpected challenges. Given the current global pandemic, and the designation of Family Service agencies as essential service providers, we remain perfectly positioned to demonstrate the crucial need for members' services and how we can efficiently ramp up these services to meet demand.



While ministers strategize on COVID-19 response initiatives, Family Service Ontario continues to pursue an active Public Affairs program focused on bureaucrats. As they are the real work horses behind the scenes and will be around long after ministers have moved on, the association expects to see viable returns on our efforts despite the extraordinary circumstances.

As for our ongoing endeavors, the Demo Project Steering Committee was just starting Phase II before deciding to pause the project in recognition of the unprecedented times.

Going forward, the Board of Directors has a plan in place and Family Service Ontario will continue the business of advocating for members, keeping them and their own boards informed of our activities, and supporting members with value-added services to spread the word that Family Service agencies are now and will continue being essential to the betterment of the lives of all Ontarians. More than ever, we're stronger together.

Filed on behalf of:

Susan MacIsaac

Executive Director

We have all been deeply saddened by the health issues faced by Susan MacIsaac, our Executive Director and FSO champion. Her illness-driven resignation was an enormous loss and, as the new realities of a pandemic began to change the world, the loss of Susan's leadership rocked the FSO, tested our organizational resiliency, and potentially challenged our capacity to respond to unparalleled change. In May 2020, at the request of the Board of Directors, I assumed the temporary position of FSO's Acting Executive Director.



Since that time, I have been in awe of our collective strength. Efficiently and effectively, agencies, many of whom had never previously offered online counselling services, transformed into virtual counselling leaders in their communities. Creativity reigned as agencies seamlessly supported VAW and gender-based services. Humanity, ingenuity, and grit sustained our Developmental Services sector, hit hard by Covid on many fronts. Determination and strategy pushed the FSO Board of Directors as the members met regularly over the summer, steadied the reins of government relations and committee leadership, and followed a structured and logical plan of recruitment. The final interviews for the Executive Director position will take place at the beginning of October.

We can all be proud of ourselves, personally, as agencies, and collectively, as Family Service Ontario. We did not falter; we shone! I am proud to have been part of our gains and successes during what has to be one of the most unrelenting periods of challenge and change in our history.

A handwritten signature in purple ink that reads "Janet M. Irvine". The signature is fluid and cursive.

Janet Irvine

Acting Executive Director

Balance Sheet

Year Ended December 31, 2019

Assets	2019	2018
Current Cash	\$49,668	\$74,608
Accounts receivable	\$7,479	\$9,296
Prepaid expenses	\$5,012	\$5,012
Total assets	\$62,159	\$88,196
Liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities	\$11,581	\$24,345
Fund Balances		
Unrestricted	\$578	\$14,570
Internally restricted for contingencies	\$50,000	\$50,000
Total fund balances	\$50,578	\$64,570
Liabilities and fund balances	\$62,159	\$88,916

Statement of Changes in Fund Balances

Year Ended December 31, 2019

	Unrestricted	Restricted for Contingencies	2019	2018
Balance, beginning of the year	\$14,571	\$50,000	\$64,571	\$59,596
Excess (deficiency) of revenue over expenses for the year	[\$13,993]		[\$13,993]	[\$4,975]
Balance, end of the year	\$578	\$50,000	\$50,578	\$64,571

On behalf of the board:



Alan McQuarrie

Chair of the Board

Statement of Operations

Year Ended December 31, 2019

Revenue	2019	2018
Membership fees	\$308,321	\$307,666
Annual conference	\$42,556	\$37,931
Product revenue	\$298	\$3,047
Total revenue	\$351,175	\$409,737
Expenses		
Salaries and employee benefits	\$163,206	\$161,495
Consulting fees		
- Communications and advocacy support	\$111,688	\$66,620
- Conjoint counselling report		\$14,800
Annual conference	\$42,713	\$50,782
Board Meetings	\$12,770	\$17,775
Postage, printing and telephone	\$8,283	\$8,726
Professional fees (audit and legal)	\$7,500	\$7,850
Harmonized sales tax expense	\$7,281	\$4,136
Staff travel and meetings	\$4,226	\$6,302
Insurance	\$2,328	\$2,215
Technology support	\$1,870	\$1,467
Membership and subscriptions	\$1,437	\$1,912
Office and administration	\$873	\$1,984
Miscellaneous	\$519	\$630
Website enhancement	\$474	\$3,425
Conjoint counselling report		\$54,093
Professional development		\$550
Total expenses	\$365,168	\$404,762
Excess (deficiency) of revenue over expenses for the year	[\$13,993]	\$4,975

Board of Directors

President

Alan McQuarrie

Vice-president

Janet Irvine

Members

Michelle Bergin	Sharon Mayne Devine	Chondrena Vieira-Martin
Brad Davis	Shelley McCarthy	Joanne Young Evans

Staff

Executive Director

Susan MacIsaac

Business and Operations Coordinator

Klodia Guma

Executive Committee

Klodia Guma	Susan MacIsaac	Alan McQuarrie
Janet Irvine	Shelley McCarthy	

Governance Committee

Brad Davis	Alan McQuarrie
------------	----------------

Member Services Committee

Kirsten Armbrust	Bobbie Goldenberg	Susan MacIsaac
Michelle Bergin	Klodia Guma	

Public Affairs Committee

Nancy Chamberlain	Susan MacIsaac	Brenda Spitzer
Brad Davis	Sharon Mayne Devine	Anna Victoria Wong
Klodia Guma	Victoria Miron Vranic	Joanne Young Evans
Janet Irvine	Deirdre Speers	

Family Service Ontario Member Agencies

Algoma Family Services	Family Services Ottawa
Carizon Family and Community Services	Family Services Perth-Huron
Catholic Community Services of York Region	Family Services Windsor-Essex
Catholic Family Development Centre	For You Telecare Family Service Inc.
Catholic Family Services of Durham	Haldimand-Norfolk R.E.A.C.H.
Catholic Family Services of Hamilton	Interfaith Community Counselling Centre
Catholic Family Services of Peel-Dufferin	Jewish Family Services of Ottawa
Catholic Family Services of Simcoe County	K-W Counselling Services
Catholic Family Services of Toronto	North of Superior Counselling Programs
Chinese Family Services of Ontario	North Renfrew Family Services Inc.
Community Counselling & Resource Centre	Northumberland Community Counselling Centre
Community Counselling Centre of Nipissing	Ottawa Community Immigrant Services Organization
Counselling and Support Services of S.D. & G	Parry Sound Family Service
Counselling Centre of East Algoma	Resolve Counselling Services Canada
Family Counselling and Support Services Guelph-Wellington	Riverside Community Counselling Services
Family Counselling Centre	Shalem Mental Health Network
Family Counselling Centre of Brant, Inc.	Shalom Counselling Services
Family Counselling Centre of Cambridge and North Dumfries	Sudbury Counselling Centre
Family Counselling Centre Niagara	Thrive Counselling
Family Service Kent	Thunder Bay Counselling
Family Service Thames Valley	Timmins Family Counselling Centre
Family Services Durham	Woolwich Counselling Centre







We're stronger together

P.O. Box 8002, Cedarcroft Post Office
Toronto, ON M2R 0A1

416.877.1308 • FSO@FamilyServiceOntario.org
Charitable Reg. #107796724 RR0001



FAMILY SERVICE ONTARIO

Nous sommes plus forts ensemble.

Rapport annuel 2019



Rapport du président du conseil d'administration

Alan McQuarrie

Dans son ouvrage *The Signal and the Noise: Why so Many Predictions Fail-but Some Don't*, Nate Silver examine les prévisions et les raisons pour lesquelles elles se concrétisent rarement. Silver fait la distinction entre le risque et l'incertitude. Dans les deux cas, il s'agit de la possibilité d'un événement négatif dans l'avenir. Toutefois, l'incertitude est un inconnu que l'on ne peut définir ou mesurer, tandis que le risque est mesurable. Cette distinction est importante pour la gestion d'activités comme celles de Services à la famille – Ontario. L'un de nos buts est de cultiver de bonnes relations avec les fonctionnaires et l'administration provinciale. Ces interactions nous aident à atténuer l'incertitude – en d'autres mots, les changements de politiques pouvant nous toucher. Il est préférable de définir des risques mesurables qui peuvent être gérés et faire l'objet d'une planification et d'actions concrètes pour nous adapter aux changements.



Au cours de la dernière année, nous avons consacré de nombreux efforts aux relations avec les bailleurs de fonds. Nous souhaitons comprendre leurs orientations politiques et exercer une influence pour les façonner en cette période de changement. L'incertitude est synonyme d'inconnu. Le gouvernement avait entrepris, au début de l'année, la définition de ses priorités en matière de politiques. Les organismes membres disposaient de peu d'information au sujet des budgets et des politiques connexes, ce qui compliquait la gestion des risques. Nous misons sur les liens de confiance et les relations interpersonnelles pour obtenir une place de choix aux tables décisionnelles. L'un des résultats à souligner cette année est le positionnement des organismes de services à la famille comme rouage important du système de santé mentale en Ontario. L'association a travaillé sans relâche pour que les organismes membres deviennent des fournisseurs clés du programme Capacité mentale. Par ailleurs, le projet de démonstration a mis en lumière les résultats probants de nos programmes de counselling, qui sont loin d'être passés inaperçus chez les décideurs au ministère de la Santé. Services à la famille – Ontario bénéficie de sa relation de confiance avec les ministères de la Santé, du Procureur général et des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

À la fin de 2019, personne ne prévoyait la grande perturbation sociétale qui serait causée par la pandémie de la COVID-19. Cette pandémie était une « incertitude » qui guettait le monde pour 2020. L'une des grandes forces d'une association provinciale comme Services à la famille – Ontario est la capacité d'aborder l'inconnu avec confiance. Je tiens à remercier les membres qui ont siégé aux comités et participé aux réunions avec la direction générale au cours de la dernière année. Vos conseils nous permettent de demeurer efficaces et de nous concentrer sur l'essentiel. Merci également aux membres du conseil d'administration, qui travaillent sans relâche au service de l'association. J'offre aussi toute ma gratitude à Susan et à Klodia, dont le dévouement est sans égal.



L'incertitude demeure à de nombreux égards. J'ai toutefois la certitude que notre organisme connaîtra un brillant avenir en s'appuyant sur son personnel dévoué et ses membres engagés.

Je sou mets respectueusement le présent rapport.

Alan McQuarrie

Le président du conseil de Services à la famille – Ontario,

Rapport de la directrice générale

Susan MacIsaac

Services à la famille – Ontario et ses organismes membres ont terminé l'année 2019 sur une lancée, jalonnée de plusieurs avancées marquantes. La nouvelle année nous a toutefois apporté une série de défis imprévisibles. Dans le contexte de la pandémie mondiale qui sévit actuellement, les organismes de services à la famille ont été désignés comme fournisseurs de services essentiels. Nous sommes idéalement positionnés pour démontrer à quel point les services de nos membres sont d'une importance cruciale et pour rehausser notre offre de services de manière efficace afin de répondre à une demande accrue.



Les ministres concentrent toutes leurs énergies sur la réponse à la COVID-19, et c'est pour cela que Services à la famille – Ontario poursuit activement sa campagne de sensibilisation auprès des fonctionnaires. Les fonctionnaires travaillent en coulisses et demeurent en place au fil des changements de ministres. L'association s'attend à ce que ces efforts donnent de bons résultats en dépit des circonstances exceptionnelles.

En ce qui concerne nos projets en cours, soulignons que le comité directeur du projet de démonstration en avait amorcé la phase II avant de décider de l'interrompre temporairement jusqu'à ce que la pandémie soit passée.

Le conseil d'administration s'est doté d'un plan d'action et Services à la famille – Ontario va poursuivre ses activités clés : défendre les intérêts des membres, assurer une communication soutenue avec les membres et leurs conseils d'administration, et fournir aux membres des services à valeur ajoutée. Les organismes de services à la famille continuent et continueront à jouer un rôle essentiel afin de rehausser la qualité de vie de l'ensemble de la population ontarienne. Aujourd'hui plus que jamais, nous sommes plus forts ensemble.

Soumis au nom de:

A handwritten signature in purple ink that reads "Susan MacIsaac". The signature is fluid and cursive, written in the same color as the printed name below it.

Susan MacIsaac

Directrice générale

Nous sommes profondément attristés devant les problèmes de santé de Susan MacIsaac, directrice générale et grande championne de Services à la famille – Ontario. Nous avons subi une perte immense lorsqu'elle a remis sa démission pour cause de maladie à un moment qui coïncidait avec l'arrivée d'une pandémie qui laissera de profondes traces sur le monde. La perte de son leadership a laissé un vide et secoué notre organisme. Notre résilience a été mise à l'épreuve, tout particulièrement devant les défis sans précédent posés par la COVID-19. En mai 2020, j'ai accepté le poste de direction générale par intérim à la demande du conseil d'administration.



J'ai été éblouie par notre force collective. Les organismes, dont plusieurs n'avaient jamais offert de counselling en ligne auparavant, ont assuré une transition virtuelle fructueuse, au point de devenir des chefs de file communautaires dans le domaine. La créativité était le mot d'ordre. Les organismes membres ont maintenu leur gamme complète de services aux femmes victimes de violence ainsi que de services faisant place aux femmes. Les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle ont été touchés sur plusieurs fronts par la COVID-19, mais nous avons surmonté les embûches en faisant preuve d'humanisme, d'ingéniosité et de courage. De son côté, le conseil d'administration a misé sur la détermination et un esprit stratégique. Ses membres se sont réunis régulièrement pendant l'été, ont maintenu les activités de relations gouvernementales et de direction des comités, et ont mis en œuvre un plan de recrutement structuré et logique. Les dernières entrevues afin de pourvoir le poste de direction générale auront lieu au début Octobre.

Nous avons raison d'être fiers de nous et de nos organismes, collectivement chapeautés par Services à la famille – Ontario. Nous avons tenu bon et excellé! Je suis fière d'avoir joué un rôle dans nos progrès et réalisations au cours de cette période chaotique caractérisée par des changements qui marqueront à coup sûr notre histoire.

Janet Irvine

Directeur exécutif par intérimaire

Bilan

pour l'année terminant le 31 décembre 2019

Actifs	2019	2018
Courant Comptant	49 668\$	74 608\$
Comptes recevables	7 479\$	9 296\$
Dépenses prépayées	5 012\$	5 012\$
	62 159\$	88 196\$
Passifs		
Comptes payables et charges à payer	11 581\$	24 345\$
Soldes des fonds		
Illimité	578\$	14 570\$
Affecté à l'interne pour les imprévus	50 000\$	50 000\$
Solde total des fonds	50 578\$	64 570\$
Passifs et soldes des fonds	62 159\$	88 916\$

État de l'évolution des solds de fonds

pour l'année terminant le 31 décembre 2019

	Illimité	Limité pour les Imprévus	2019	2018
Solde au début de l'année	14 571\$	50 000\$	64 571\$	59 596\$
Excédent (insuffisance) de revenu contre les dépenses pour l'année	(13 993\$)		(13 993\$)	(4 975\$)
Solde en fin d'année	578\$	50 000\$	50 578\$	64 571\$

Au nom du conseil:



Alan McQuarrie

Président du conseil

État des résultats

pour l'année terminant le 31 décembre 2019

Revenu	2019	2018
Frais d'adhésion	308 321\$	307 666\$
Conférence annuelle	42 556\$	37 931\$
Revenus des produits	298\$	3 047\$
Revenu total	351 175\$	409 737\$
Dépenses		
Salaires et bénéfices des employés	163 206\$	161 495\$
Frais de consultation		
- Support de communication et de plaidoyer	111 688\$	66 620\$
- Rapport de de consultation conjointe		14 800\$
Conférence annuelle	42 713\$	50 782\$
Le Conseil Réunions	12 770\$	17 775\$
Envoies, impression et téléphone	8 283\$	8 726\$
Honoraires professionnels (audit et juridique)	7 500\$	7 850\$
Charge de taxe de vente harmonisée	7 281\$	4 136\$
Voyage du personnel et réunions	4 226\$	6 302\$
Assurance	2 328\$	2 215\$
Support technologique	1 870\$	1 467\$
Adhésions et abonnements	1 437\$	1 912\$
Bureau et administration	873\$	1 984\$
Divers	519\$	630\$
Amélioration du site Web	474\$	3 425\$
Projet de consultation conjointe		54 093\$
Développement professionnel		550\$
Dépenses totales	365 168\$	404 762\$
Excédent (insuffisance) des revenus par rapport aux dépenses de l'année	[13 993\$]	4 975\$

Conseil d'administration

Président

Alan McQuarrie

Vice-président

Janet Irvine

Membres

Michelle Bergin

Sharon Mayne Devine

Chondrena Vieira-Martin

Brad Davis

Shelley McCarthy

Joanne Young Evans

Staff

Directrice générale

Susan MacIsaac

Coordinateur commercial et des opérations

Klodia Guma

Comité exécutif

Klodia Guma

Susan MacIsaac

Alan McQuarrie

Janet Irvine

Shelley McCarthy

Comité de gouvernance

Brad Davis

Alan McQuarrie

Comité de services aux membres

Kirsten Armbrust

Bobbie Goldenberg

Susan MacIsaac

Michelle Bergin

Klodia Guma

Comité des affaires publiques

Nancy Chamberlain

Susan MacIsaac

Brenda Spitzer

Brad Davis

Sharon Mayne Devine

Anna Victoria Wong

Klodia Guma

Victoria Miron Vranic

Joanne Young Evans

Janet Irvine

Deirdre Speers

Agences membres de Services à la Famille-Ontario

Algoma Family Services	Family Services Ottawa
Carizon Family and Community Services	Family Services Perth-Huron
Catholic Community Services of York Region	Family Services Windsor-Essex
Catholic Family Development Centre	For You Telecare Family Service Inc.
Catholic Family Services of Durham	Haldimand-Norfolk R.E.A.C.H.
Catholic Family Services of Hamilton	Interfaith Community Counselling Centre
Catholic Family Services of Peel-Dufferin	Jewish Family Services of Ottawa
Catholic Family Services of Simcoe County	K-W Counselling Services
Catholic Family Services of Toronto	North of Superior Counselling Programs
Chinese Family Services of Ontario	North Renfrew Family Services Inc.
Community Counselling & Resource Centre	Northumberland Community Counselling Centre
Community Counselling Centre of Nipissing	Ottawa Community Immigrant Services Organization
Counselling and Support Services of S.D. & G	Parry Sound Family Service
Counselling Centre of East Algoma	Resolve Counselling Services Canada
Family Counselling and Support Services Guelph-Wellington	Riverside Community Counselling Services
Family Counselling Centre	Shalem Mental Health Network
Family Counselling Centre of Brant, Inc.	Shalom Counselling Services
Family Counselling Centre of Cambridge and North Dumfries	Sudbury Counselling Centre
Family Counselling Centre Niagara	Thrive Counselling
Family Service Kent	Thunder Bay Counselling
Family Service Thames Valley	Timmins Family Counselling Centre
Family Services Durham	Woolwich Counselling Centre







Nous sommes plus forts ensemble.

P.O. Box 8002, Cedarcroft Post Office
Toronto, ON M2R 0A1

416.877.1308 • FSO@FamilyServiceOntario.org
Charitable Reg. #107796724 RR0001