



RAPPORT ANNUEL

2008-2009



UNE COMMUNAUTÉ DE MULTIPLES POSSIBILITÉS



CONSEIL D'ADMINISTRATION 2008-2009

Jean Tanguay, président

Louise Holmes, vice-présidente

Gilles Vézina, trésorier

Margaret Lobay, secrétaire

Kathryn Butler-Malette

Ann Clarke-Okah

Martin Munro

Luc Presseau

Walter Strelbisky

COMITÉ CONSULTATIF 2008-2009

John Barker

Jocelyne Brault

Molly Bruce

Bonnie Dinning

Bonnie Donovan

George Lobay

Darlene Macdonald

Doug Miller

Yvonne Robertson

Pansy Waterman

PERSONNEL 2008-2009

Membres du personnel à partir du 31 mars, 2009

Daniela Bara

Sherry Bodkin

Janine Bourgeois

Claudette Charbonneau

Jacynthe Clément

Melanie Doiron

Céliane Dussault

Rena Eland

Andrea El-Helou

Antonietta Ferraiuolo

Susan Gomez-Duran

Christine Gougeon

Shengjia Hu

Yasmine Ismaily

Nancy Jean-François

Sophie Lafontaine

Francine Laurin

Myriam Lavoie

Shana Middleton

Tracey Moore

Julie Nantel-Powell

Karen Niman

Stephen Novosedlik

Joanna O'Connor

Christiane Philion

Lori Roberts

Lisa-Ann Smith

Aldo Staltari

Christina Tietz

Tessa Tucker

Heather Williams

Membres du personnel pendant l'exercice

2008 - 2009

Kim Aker

Erin Fillion

Joffré Malette

Jolyne Pepe

Rebecca Rutland



Service Coordination des Services (SCS) est un organisme bilingue sans but lucratif situé à Ottawa depuis 1995, qui vient en aide aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou l'autisme.

Nous habilitons les personnes et les familles à faire des choix éclairés sur les soutiens et services dont elles ont besoin.

Nous préconisons une approche centrée sur la personne, ce qui signifie que nous cherchons à voir comment « le système » peut mieux répondre aux besoins de la personne plutôt que d'essayer d'adapter la personne au système. Nous travaillons de concert avec d'autres organismes afin de répondre aux besoins particuliers de chaque personne. S'il n'existe pas de ressources au sein de la collectivité qui réponde aux besoins spéciaux d'une personne, nous concentrons nos efforts à trouver une solution.

Aux services des personnes d'Ottawa ayant une déficience intellectuelle et/ou l'autisme



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La dernière année a été riche en changements, défis et possibilités pour Service Coordination des services (SCS). Au cours des deux dernières années, notre directeur général a accompli de grands progrès au chapitre du traitement des questions soulevées et des recommandations identifiées. Le tout visait à améliorer le processus d'accès aux services offerts aux adultes ayant une déficience intellectuelle et l'autisme dans Ottawa.

Les recommandations applicables à SCS préconisaient :

- un modèle de prestation de services basé sur une approche centrée sur la personne;
- une meilleure gestion de l'information afin de fournir le meilleur support possible dans notre travail avec les clients;
- l'amélioration et le raffinement du modèle de services prioritaires.

En plus de mettre en œuvre ces recommandations, notre directeur général a réussi à établir de solides relations de travail avec le ministère des Services sociaux et communautaires. Ce partenariat aidera sûrement Service Coordination des Services à relever les défis à venir.

Notre Comité consultatif de parents a continué à aider l'organisation en déterminant les diverses questions jugées importantes en ce qui concerne la prestation de services à nos clients. Le Conseil d'administration comprend mieux les préoccupations des parents et des clients grâce au travail de ce comité qu'il continuera à consulter.

Une fois de plus, le Conseil d'administration a revu ses objectifs stratégiques. La promotion d'une culture centrée sur la personne demeure une priorité, tout comme la création et le maintien de partenariats efficaces dans le secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et l'autisme. Le Conseil d'administration continuera à préciser le mandat de l'organisation et à assurer une transparence totale.

Le Conseil d'administration a réussi à clarifier et simplifier les rôles et les responsabilités du Conseil et de la direction. La principale responsabilité du Conseil consiste à veiller au bon fonctionnement de l'organisation et je tiens à remercier tous les membres du Conseil pour leur engagement à atteindre cet objectif. Nos efforts de recrutement nous ont permis d'attirer des membres possédant des compétences exceptionnelles.

Au nom du Conseil d'administration, j'aimerais remercier sincèrement les membres du Comité consultatif de parents, notre directeur général, les membres du personnel et les bénévoles pour leur dévouement et l'excellent travail accompli au cours de l'année dans le but de répondre aux nombreux besoins de nos clients. Nous souhaitons le succès continu de l'organisme alors que Coordination des services maintient son rôle de chef de file dans la transformation du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et l'autisme.

Jean Tanguay
Le président du Conseil d'administration

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Au cours de la dernière année, nous nous sommes appliqués à établir des bases afin de préciser notre rôle au sein du système de services. Nous avons commencé par examiner notre façon d'aborder la gestion des cas. Dans l'ensemble, notre but consistait à nous assurer que les membres de notre personnel continuent à bien comprendre les principales tâches à accomplir chaque jour et à les exécuter de façon uniforme.

Nous avons donc procédé à l'élaboration d'un plan de formation complet sur toutes les principales fonctions de nos gestionnaires de cas. Ce plan servira d'ouvrage de référence pour notre personnel et de manuel de formation et d'orientation pour les nouveaux employés qui se joindront à l'organisation. De même, le plan de formation nous permettra de communiquer plus clairement aux membres de la collectivité le genre d'aide que nous pouvons fournir lorsqu'ils communiquent avec nous.

Dans le but d'améliorer notre prestation de services aux personnes et de mieux comprendre notre rôle, nous avons mené un sondage approfondi sur la satisfaction de nos clients. Le sondage a été réalisé en deux étapes. Nous avons tout d'abord procédé au sondage lui-même, puis nous avons adopté une approche de « groupe de consultation ». Cette deuxième étape nous a permis d'étudier de plus près les plus importantes conclusions du sondage.

Ce travail est essentiel car il nous permettra d'élaborer et de mettre en œuvre des plans d'amélioration plus précis et pertinents – ce que nous ferons au cours du nouvel exercice financier. J'aimerais remercier toutes les personnes qui ont pris le temps de répondre à nos questions au cours de ce processus.

Nous avons aussi entrepris une initiative de planification majeure en collaboration avec la Société d'aide à l'enfance (SAE) et divers organismes offrant des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle et l'autisme dans la région d'Ottawa. Le but visé est de faciliter la transition d'un certain nombre de personnes du système d'appui des enfants à celui des adultes. Notre but consiste à préparer des plans centrés sur la personne et à coordonner le processus de transition global. Cela représente un aspect important de nos efforts soutenus dans le but de diriger les personnes vers les ressources dont elles ont grand besoin.

Au cours de l'année, nous avons travaillé à la mise en œuvre d'une nouvelle approche visant à mettre les personnes en contact avec un réseau de travailleurs en besoins spéciaux. Une initiative provinciale devant être lancée en 2009 sous l'appellation de respiteservices.com, permettra aux personnes de communiquer avec les travailleurs grâce à la technologie en ligne. SCS jouera un rôle de soutien clé dans la gestion continue de cette ressource qui établira plus facilement des liens entre les clients et les travailleurs.

Nous avons connu une année de changement continu à SCS alors que nous nous sommes efforcés d'améliorer notre capacité globale à aider les personnes, les enfants et leurs familles. Je suis fier de ces efforts et en particulier des contributions importantes des membres de notre Conseil et de notre personnel.

Steve Novosedlik
Le directeur général

MESSAGE DU COMITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS

Le Comité des services en français veille à ce que SCS aille au devant de la communauté francophone dans la région d'Ottawa.

La Loi sur les services en français garantit au public le droit de recevoir des services du gouvernement provincial en français auprès du bureau central de tout ministère, organisme, conseil et commission du gouvernement de l'Ontario et de ses bureaux.

Les organismes recevant un financement provincial tels que les hôpitaux, les sociétés d'aide à l'enfance, les foyers pour personnes âgées ne sont pas automatiquement assujettis à la Loi sur les services en français. Toutefois, le Conseil des ministres peut les désigner comme fournisseurs de services en français en passant un règlement. Une fois désignés, ces organismes sont tenus d'offrir des services en français au même titre que les ministères. SCS est un organisme désigné en vertu de la Loi.

Le Comité des services en français est d'avis que SCS respecte à la lettre les dispositions de la Loi : les services fournis sont appropriés sur le plan linguistique et tiennent compte des besoins des clients francophones; ces derniers sont bien représentés au sein du Conseil d'administration et de ses comités, ainsi qu'aux divers paliers de gestion de SCS; la responsabilité d'offrir des services en français est stipulée dans le règlement général ainsi que dans les politiques et procédures administratives, et se reflète dans ses pratiques de gestion.

Luc Presseau
Le président du Comité des services en français.



RAPPORT DU COMITÉ CONSULTATIF



Le Comité consultatif vient de terminer sa deuxième année d'activités, dont voici les faits saillants :

Au printemps 2009, le Comité a donné suite à son rapport sur la Planification de la transition en soumettant au Conseil d'administration un deuxième rapport intitulé *Enjeux et recommandations concernant la prestation de services*. Le Conseil d'administration a chargé le directeur général de travailler à la mise en œuvre des éléments importants du rapport en consultation avec le Comité.

De même, le Comité a fait part à la direction de ses commentaires sur le sondage auprès des clients, mené au printemps dernier. Au cours de l'année à venir, nous prévoyons examiner les résultats du sondage et offrir notre soutien à la direction pour améliorer les points identifiés.

Au cours des deux dernières années, le Comité consultatif a travaillé avec d'autres groupes du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et l'autisme de l'Est de l'Ontario en vue de créer un seul organisme composé de réseaux et de groupes de familles travaillant à résoudre des problèmes communs. *United Families of Eastern Ontario*, créé en avril 2009, regroupe 12 groupes et réseaux de familles, y compris le Comité consultatif de SCS et un nombre important de membres individuels de l'ensemble de l'Est ontarien.

Au cours de l'année, quelques nouveaux membres enthousiastes se sont joints au Comité, dont le nombre atteint maintenant presque son maximum. Il a été très valorisant de travailler avec un tel groupe de personnes averties et engagées.

Le Comité joue un rôle important en offrant ses conseils et recommandations aux membres du Conseil d'administration et de la direction de SCS, en se fondant sur la vaste expérience directe et variée des divers membres du Comité au sein du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et l'autisme. Le Comité continuera à travailler de concert avec le Conseil et la direction de SCS sur les items soulevés dans les deux rapports susmentionnés. Il consultera le Conseil afin de préciser les priorités et évaluera s'il y a d'autres questions à aborder durant l'année.

John Barker

Le président du Comité consultatif

NOS SERVICES



AIDER LES ENFANTS ET LES ADULTES

Nous préconisons une approche centrée sur la personne et travaillons de concert avec d'autres organismes afin de répondre aux besoins particuliers de chaque personne.

Dans le cas des adultes, nous sommes le « point d'accès central » à Ottawa. Les adultes ayant une déficience intellectuelle ou l'autisme et leurs familles doivent communiquer avec nous afin d'accéder aux services et aux programmes subventionnés par le ministère des Services sociaux et communautaires.

Dans le cas des enfants, nous aidons les parents et les aidants naturels à naviguer dans le système de programmes et de services. Les parents et les aidants n'ont pas besoin de communiquer avec nous pour accéder à ces services et programmes, mais s'ils le font, nous pouvons aider la famille et l'enfant à accéder aux programmes ou services qui répondent le mieux à leurs besoins.

SERVICES ET PROGRAMMES

Gestion des demandes

Le processus de consultation de Service Coordination des services débute habituellement par un appel téléphonique à l'un des membres de notre personnel et prend la forme d'une « demande » : une demande d'information concernant les services offerts dans la collectivité; une demande de services et de soutiens fournis directement par Service Coordination des services; ou une demande de services nécessitant un processus d'accueil dans le système de Services aux adultes ayant une déficience intellectuelle ou l'autisme ou aux autres services de SCS. Les membres de notre personnel répondent à chacune de ces demandes et ils la documentent. Il s'agit d'une fonction de gestion et d'acheminement de l'information.

Accueil et gestion de cas

Nos gestionnaires de cas travaillent avec les clients enfants et adultes et les membres de leurs familles afin de déterminer les services et les programmes dont ils bénéficient déjà, ainsi que leurs besoins actuels et éventuels.



Réserve de travailleurs

Nous sommes responsables de la gestion de la réserve de travailleurs qui met nos clients en contact avec les travailleurs en besoins spéciaux qui offrent des services rémunérés.

Tables de planification adulte

Compte tenu de notre approche centrée sur la personne, nous gérons un processus de collaboration qui regroupe tous les prestataires de services subventionnés par le ministère des Services sociaux et communautaires, en vue de répondre aux besoins des personnes.

Gestion des places vacantes

SCS gère un registre qui jumelle les clients adultes aux places vacantes d'hébergement et de résidences ainsi que de programmes de jours.

Gestion des fonds

Nous sommes responsables de l'administration des fonds destinés à aider les clients à obtenir un soutien immédiat (par exemple, le répit TAS).

Gestion des ressources externes rémunérées

Nous sommes responsables des clients qui sont confiés à ce que l'on appelle des « ressources externes rémunérées ». Ce travail comporte deux activités principales: la gestion financière et le maintien d'un niveau de compréhension des besoins de ces personnes afin d'assurer la sensibilité à leurs besoins et la pertinence de ces hébergements.



FAITS SAILLANTS 2008-2009

ACCÈS AUX SERVICES

Accueil

En 2008-2009, le point d'entrée à Service Coordination des Services (SCS) a été décentralisé. Le processus d'accueil a été transféré de l'équipe d'Accès aux services aux équipes de gestion de cas des adultes et des enfants. Le processus d'accueil est maintenant plus simple pour les clients et leurs familles.

Gestion de cas

Cette année, notre but était de préciser le genre d'aide que nous pouvons offrir à la communauté dans le cadre de notre rôle de la gestion de cas. Nous avons élaboré un plan de formation complet sur les fonctions principales de la gestion de cas exécutées à SCS. Cette formation aidera notre personnel à comprendre les fonctions à exécuter en tant que gestionnaires de cas, à fournir ces services de manière uniforme et à faciliter la formation des nouveaux membres du personnel.

Transitions

Afin de répondre aux demandes de renseignements pendant l'importante période de transition de l'école secondaire à la vie adulte, nous avons tenu diverses séances d'information sur la planification de la transition, sur les ressources et sur les stratégies connexes.

Priorisation des demandes

Nous avons aussi entrepris la révision de nos méthodes d'évaluation des priorités et des demandes afin d'améliorer notre capacité de jumeler les clients aux ressources. Ce travail se poursuivra en 2009-2010.

Réserve de travailleurs en services spéciaux

Au cours de l'exercice, nous avons transformé la réserve de travailleurs en un service en ligne qui sera lancé au cours de l'automne 2009. Le site Respiteservices.com permettra aux familles, aux personnes et aux travailleurs de communiquer entre eux. Comme ce service est offert dans l'ensemble de la province, ce site aidera les familles à trouver les services nécessaires dans leur nouvelle localité. Les familles qui n'ont pas accès à un ordinateur pourront obtenir ce service en se rendant au SCS ou un ordinateur sera disponible pour accéder au site. Le personnel pourra aussi offrir de l'aide par téléphone.



PROCESSUS COMMUNAUTAIRES

Gestion des places vacantes

Nous avons entrepris une révision du processus d'avis de recommandation/place vacante. L'objectif est de simplifier le processus et de gérer l'avis de places vacantes reçue des agences de façon plus efficaces, rapides et personnalisés.

Projet Jeunes en transition (JET)

En 2008-2009, un groupe de personnes qui étaient placées en résidence à la charge de la Société d'aide à l'enfance, et qui sont maintenant adultes, ont été transférées au secteur adulte des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Un plan personnalisé a été établi pour chacune de ces personnes afin de déterminer les meilleures ressources pour répondre à leurs besoins. Ce projet se poursuivra en 2009-2010.

INFRASTRUCTURE DE SCS

Sondage auprès des clients

Dans le but d'améliorer nos services, nous avons entrepris un sondage détaillé sur la satisfaction des clients. Invités à coter les aspects de nos services qu'ils apprécient le plus, ces derniers ont indiqué notre aptitude à communiquer, notre degré d'empathie et notre volonté d'aider. Ils ont aussi souligné l'importance de communiquer avec leur gestionnaire de cas et de le rencontrer rapidement. À la suite du sondage, nous avons tenu des sessions de consultation afin de déterminer comment améliorer tant la communication que la rapidité d'intervention.

Faciliter l'accès

Il est maintenant possible de s'inscrire à SCS en ligne. Ceci permet aux familles d'établir un premier contact avec SCS par l'entremise de notre site Web. Cette fonction s'ajoute aux autres options auxquelles les familles ont déjà accès : le téléphone, les rencontres individuelles et les visites à notre salle de ressources.

Système financier

Un rôle important qui prend de plus en plus d'importance est la gestion des ressources financières consacrées à divers projets à Service Coordination des services. Afin de maintenir un système d'information de grande qualité et de repérer un nombre croissant de transactions, deux systèmes informatiques reliés serviront à gérer tant le budget total que les transactions individuelles des clients. (e.g. Fonds de répit TSA) Le système permettra également aux gestionnaires de cas de fournir aux familles des renseignements en temps opportun tout en améliorant la capacité de l'organisme de gérer ses ressources financières.



**200-150 Chemin Montréal
Ottawa, Ontario
K1L 2H2**

**Téléphone : 613.748.1788
Télécopieur : 613.748.1018**

www.scsottawa.on.ca