

Message de la présidente

Contact Niagara a pour mission de créer une différence positive pour les personnes, les familles et la collectivité du Niagara. Au cours de la dixième année où Contact Niagara a fourni des renseignements coordonnés, un accès aux services et soutiens financés par les ministères et une planification communautaire, cet organisme continue à croître en volume et envergure sous les auspices du ministère des Services sociaux et communautaires et du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, en dépit des défis nombreux et variés qui se sont présentés au cours des années. En notre qualité de conseil de gestion, nous avons la responsabilité d'assurer que l'organisme fonctionne au plus haut niveau de compétence et d'efficacité tout en respectant ses valeurs de base et en appuyant la directrice exécutive au cours des périodes de changement.

Cette année a été particulièrement chargée et intéressante pour l'organisme, compte tenu des changements imminents prévus pour la réorganisation des Services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. L'approbation de la Loi de 2008 sur les services et soutiens à l'intégration de ces personnes, ainsi que l'appel du gouvernement à des manifestations d'intérêt de la part d'organismes intéressés à servir en qualité d'Entité d'application régionale, ont exigé des réunions supplémentaires du conseil et un surplus de travail de la part du personnel. Afin d'être en mesure de prendre des décisions difficiles, le conseil s'est réuni pour une journée de planification stratégique au début de 2010. C'est alors que nous avons réexaminé notre mission, notre vision et nos valeurs afin d'assurer que les décisions futures seraient conformes à ces engagements. Pendant plusieurs mois, le conseil et le personnel ont passé de nombreuses heures en réunion et en participation à des groupes de discussion liés aux changements dans le secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Bien que nous appuyions ce processus, il arrivait parfois que sa lenteur nous semblait frustrante. Néanmoins, notre conseil est arrivé à des décisions qui reflètent l'unité de notre mandat, tout en affirmant l'unité du conseil dans son désir de faire avancer l'aide sociale dans la région du Niagara.

Au nom de Contact Niagara, je tiens à remercier le Bureau régional de Hamilton Niagara du ministère des Services sociaux et communautaires et du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse pour leur soutien continu.

En conclusion, je désire aussi remercier Kaarina Vogin, notre très compétente directrice générale, pour son leadership au cours de cette année de défis. Kaarina, merci beaucoup de

vos prévoyance et de votre engagement envers l'organisme, de votre grande fidélité à respecter les échéances et enfin d'avoir toujours tenu le conseil bien informé.

Au cours de l'année, le personnel, sous la direction adroite de Kaarina, a répondu de façon louable aux demandes de la nouvelle législation et des changements futurs. Au personnel de Contact Niagara, nous offrons encore une fois notre reconnaissance et nos remerciements pour l'excellent travail que vous avez fait au cours de l'année pour appuyer cet organisme et pour l'aide apportée aux personnes, aux familles et aux fournisseurs de services dans notre collectivité.

Aux membres du Conseil de direction, j'offre mes remerciements pour votre soutien ainsi que pour le partage de vos compétences dans l'appui offert à cet organisme louable. De façon particulière, merci d'avoir assisté avec beaucoup de bonne grâce aux nombreuses réunions supplémentaires souvent organisées à très brève échéance. Nous avons travaillé en équipe et j'ai confiance qu'au cours de l'année qui vient nous continuerons à répondre aux attentes et aux défis que nous présentent nos postes.

Quel que soit l'évolution future de Contact Niagara, nous, les membres du Conseil de direction, sommes engagés à appuyer les personnes et les familles du Niagara en conservant notre rôle de guides et d'innovateurs dans le réseau des services. Si les personnes et les familles doivent dépendre de nos soutiens, alors nous devons faire front commun afin que l'aide nécessaire aux besoins sociaux puisse avancer dans la région du Niagara.

Respectueusement soumis,
Sally Hooper, Présidente du Conseil

«J'ai été traité avec respect et dignité et j'ai reçu sympathie, confort et direction.»

Citation d'un consommateur

Rapport de la directrice générale

«Nous sommes ce que nous créons ensemble.» Voilà comment Sally Hooper termine son message comme Présidente du conseil dans le dernier Rapport annuel de Contact Niagara. Je ne peux penser à une meilleure façon de commencer mon rapport pour cette année. C'est là un écho

du message d'Art Wing, premier président du Conseil en 2000, écho qui perdure jusqu'à aujourd'hui, et qui voulait que «l'aspect le plus important du travail avec ... Contact Niagara ... ait été le sentiment que nous créons toujours quelque chose de nouveau. »

Cette année est une année charnière pour Contact Niagara au moment où nous célébrons notre dixième année de fonctionnement car il nous incite à revoir nos origines avant de reprendre le chemin de l'avenir.

Le mandat de Contact Niagara a été répété comme une litanie au cours des années:

- Point d'accès unique
- Outil commun à l'accueil
- Coordination des renseignements
- Résumé du plan de services
- Besoins les plus pressants
- Résolution de cas
- Planification communautaire

Voilà comment nous avons commencé - avec un mandat et une page blanche. La liste des progrès et des changements au sein de l'organisme et de la collectivité depuis ce temps pourrait remplir tout un volume. Il suffit de dire que les projets réalisés ont été impressionnants. Contact Niagara a d'abord été perçu avec scepticisme et résistance, mais il est tôt devenu un partenaire efficace et apprécié au sein de la collectivité. Ce fut un parcours de découvertes et d'apprentissage continu.

En effet, ce parcours a été dirigé par une succession de directeurs visionnaires. Le Conseil de Contact Niagara a toujours reconnu la valeur d'un organisme à point d'accès unique afin de mieux aider les personnes et les familles à naviguer le réseau des services et mécanismes de soutien les plus appropriés, et ensuite de fournir des données de valeur pour bien faire connaître la planification communautaire. Je remercie tous les membres passés et présents du Conseil pour leur leadership, et aux membres du Conseil actuel j'offre un remerciement tout particulier pour leur soutien et leur direction au cours des changements accélérés de l'année précédente.

Le succès de l'organisme est également dû en grande partie à notre personnel hautement dévoué dont plusieurs membres font partie de notre équipe depuis les dix dernières années. Ce personnel de valeur a été décrit comme étant professionnel, laborieux, enthousiaste, créatif, flexible, connaissant, compatissant et toujours prêt à appuyer autrui. C'est leur travail quotidien auprès des personnes, des familles, des partenaires fournisseurs de services et des représentants d'organismes d'autres secteurs, qui a donné vie à une administration grandement appréciée et respectée pour son service réceptif et de haute qualité.

Tout notre travail se fait en partenariat avec ces organismes pour lesquels nous procédons à l'accueil ainsi que pour une variété de programmes et services dans d'autres secteurs. Ces partenariats ont grandi et évolué au cours des années, et ils demeurent toujours un élément clé dans l'amélioration continue du réseau de services offerts aux personnes ou aux

familles. L'engagement et le dévouement des fournisseurs de services a fait connaître le Niagara à l'échelle de la province comme étant une collectivité innovatrice, toujours prête à collaborer, et qui continue à travailler pour l'intégration des services et des mécanismes de soutien. Et au centre de cette entreprise se trouvent les personnes et les familles que nous sommes ici pour servir. La rétroaction continue de toutes les personnes qui ont eu recours à nos services, nous a aidés à créer et à améliorer l'aide que nous pouvons leur fournir. Au cours des années, les personnes et les familles ont clairement affirmé le bienfait immense de n'avoir à faire qu'un seul appel téléphonique et à ne raconter leur histoire qu'une seule fois, de recevoir des renseignements précis au sujet des services et des mécanismes de soutien offerts et, enfin, de savoir comment y accéder. Et toujours en recevant un soutien constant au cours du processus. Bien que le temps d'attente, et parfois aussi des services insuffisants, continuent à causer certaines frustrations et inquiétudes, le fait d'avoir été placés sur le bon chemin et appuyés tout au long de leur cheminement offre de l'espoir aux personnes et aux familles qui connaissent des moments difficiles.

Bien qu'un regard rétrospectif permette de mesurer le progrès accompli, il n'est pas dans les habitudes de Contact Niagara de s'attarder sur le passé. Comme l'a expliqué Bill Matheson, président du Conseil en 2003, « C'est l'avenir qui compte réellement - un avenir qui offre des défis et des occasions de succès. » Suite à la proclamation des Services et soutiens pour promouvoir l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle Loi de 2008 et à la désignation prochaine des Entités d'application régionale à l'étendue de la province, ces défis et ces occasions seront énormes au cours de l'année qui vient. Fidèle à son profil habituel, Contact Niagara compte accepter résolument les défis futurs ainsi que les occasions positives qui se présenteront au cours de sa trajectoire vers les changements, cela toujours avec la collaboration de nos organismes partenaires, les personnes et les familles.

Les symboles de ce dixième anniversaire comprennent de l'étain et de l'aluminium car ces deux éléments sont flexibles et durables, c'est-à-dire qu'ils ont une longue vie stable tout en pouvant s'adapter facilement à diverses conditions. Voilà ce qu'est Contact Niagara - un organisme toujours en croissance et en évolution car nous sommes constamment ouverts à la recherche du nouveau et du renouveau.

Respectueusement vôtre,

Kaarina Vogin, Directrice générale

«Vous m'avez aidée à remettre tout en place et vous m'avez renseignée au sujet de tous les mécanismes de soutien disponibles pour venir en aide à ma fille, mécanismes qui m'étaient inconnus.» Citation d'un consommateur

Que retrouve-t-on dans un nom?

Le nom **Contact Niagara** a été choisi pour refléter notre mandat d'organisme local responsable d'orienter les familles vers les services financés par le MSSC et le MSEJ, pour assurer la continuité et l'uniformité des soins aux enfants et aux adultes ayant des besoins particuliers et, enfin, pour prendre des mesures concernant les questions qui touchent la population du Niagara. La première partie de notre nom, soit **Contact**, représente non seulement notre création d'un point d'accès unique à l'information liée aux Services à l'enfance et aux personnes ayant une déficience intellectuelle pour toute la population du Niagara, mais il a aussi pour but d'incorporer les concepts de continuité, d'amélioration continue et de prise d'action afin d'assurer que chaque personne qui réside dans la région du Niagara a l'occasion d'atteindre son véritable potentiel.

« ...en dépit de toute la frustration et du stress que nous avons ressentis... c'était très encourageant d'entendre une personne nous dire: "Oui, je comprends"...»

Citation d'un consommateur

Dix années et plus

Un dixième anniversaire est un événement marquant pour tous les organismes et en particulier pour ceux qui ont connu des débuts difficiles. Dix ans plus tard, il est difficile d'imaginer le début de Contact, son démarrage et les défis inhérents à sa mise en place. Néanmoins, au cours de dix courtes années, Contact Niagara a su établir l'importance de son rôle au sein de la collectivité et l'assurance que les services et les soutiens offerts à sa clientèle toujours grandissante étaient de la plus haute qualité. En s'appuyant sur ce succès, et encouragé par le soutien continu des clients, de la collectivité et de son Conseil de direction, Contact répond maintenant aux tout nouveaux défis avec le même optimisme et la même confiance que par le passé. La base solide du succès déjà réalisé a permis à l'organisme d'aller de l'avant dans les services offerts à sa clientèle et à ses collectivités - engagement prouvé, personnel compétent, bénévoles dévoués, solides relations avec nos partenaires, clientèle satisfaite, reconnaissance de la qualité de nos

services et soutien des deux ministères qui financent notre organisme. Fort de ces succès et fidèle à sa vision, Contact Niagara se prépare maintenant à se redéfinir encore une fois. En s'appuyant sur les dix dernières années, les dix prochaines années seront encore plus excitantes.

Félicitations! **Jim Bryson, Conférencier invité**

| Rapport financier Fin d'exercice au 31 mars | 2010 | 2009 |
|--|--------------------|--------------------|
| Revenus | | |
| MSSC/MSEJ | 1,046,867 | 995,741 |
| Revenus accréditifs | 702,527 | 699,003 |
| Intérêt et autre | 45,097 | 123,747 |
| TOTAL: | \$1,794,491 | \$1,818,491 |
| Dépenses | | |
| Salaires et prestations | 854,579 | 814,787 |
| Dépenses accréditives | 674,291 | 695,875 |
| Autre | 245,885 | 325,555 |
| TOTAL: | \$1,774,755 | \$1,836,217 |
| Excédent (déficit) du revenu sur les dépenses | \$19,736 | (\$17,726) |

Statistiques recueillies au cours des dix dernières années

Contact Niagara:

- a répondu à plus de 19 000 demandes
- a créé plus de 18 000 accueils
- a terminé plus de 19 000 orientations en faveur de 12 514 personnes

Au 31 mars 2010, il y avait 3 371 personnes qui faisaient partie des services à l'enfance et aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

Il y avait:

- 704 adultes ayant une déficience intellectuelle et qui étaient des membres actifs dans les services en résidence au sein du secteur de l'intégration sociale, et 365 personnes étaient en attente, dont 92 figuraient sur la liste prioritaire
- 610 adultes ayant une déficience intellectuelle recevaient un soutien à la participation communautaire dans le cadre de l'aide aux personnes ayant ce problème, et 257 personnes étaient en attente
- 466 enfants et adolescents étaient en attente de services de santé mentale pour enfants

Conseil de direction

(Septembre 2009 – Septembre 2010)

Présidente Sally Hooper
Présidente passé Marlene DeRose
Vice- présidente Selvum Pillay
Trésorière Laura Hills

Judy Arnott
Marg Davison
Kristine Douglas
Brett Flynn

Secrétaire Kaarina Vogin, Directrice générale

Personnel Contact Niagara

(Septembre 2010)

Directrice générale Kaarina Vogin
Responsable de l'équipe Lynne Rousseau(bilingue)
Chef de bureau Carol Lukasik

Coordonnateurs/coordonnatrices des ressources

Tom Archer
Eva Berswick
Karen Colavecchia
Marcia Cramp
Julie Davison
Beth Foster
Heather Fowler
Cathy Gales (temps partiel)
Margaret Griffiths (temps partiel)
Kristen Hendry (temps partiel)
Susan Kowalski (temps partiel)
Fred Steinhaus

Soutiens administratifs

Jackie Frans (temps partiel)
Anita Klemmensen
Janet Pfeifer (temps partiel)

*«Contact Niagara joue un rôle inestimable
dans le rapprochement de l'organisme et de
mon client avec les services locaux.»*

Citation d'un fournisseur

Mission

Accès et soutien

Contact Niagara est là pour apporter une différence positive aux personnes, aux familles et à la collectivité du Niagara en fournissant des renseignements coordonnés et une planification communautaire ainsi qu'en facilitant l'accès aux services.

Vision

Contact Niagara est reconnu pour son engagement envers les personnes et les familles, son association avec l'ensemble de la collectivité, et son innovation dans le soutien à une amélioration continue.

Valeurs

À Contact Niagara, les personnes et les familles sont au cœur de nos activités. Nos décisions et notre travail s'inspirent de notre croyance aux valeurs fondamentales décrites ci-dessous et de notre engagement à l'égard de celles-ci.

Intégrité, responsabilité, confiance

Engagés envers l'excellence en matière de prestation de services, nous serons manifestement fidèles à nos valeurs dans tous nos gestes. Nous...
serons ouverts, honnêtes et objectifs;
demanderons l'avis de notre clientèle et lui serons reconnaissants de ses conseils;
prendrons des décisions équitables et responsables;
serons guidés par ce que nous apprenons grâce à l'innovation et à la créativité.

Épanouissement personnel

Nous croyons que les personnes sont différentes, chacune ayant des points forts, des besoins, des sentiments et des pensées qui lui sont propres. Par conséquent, nous...
travaillerons avec chaque personne et chaque famille pour atteindre des objectifs individuels et collectifs;
travaillerons et agirons en partenariat avec les personnes et les familles ainsi que les communautés dont nous faisons ensemble partie.

Respect

Reconnaissant l'importance des partenariats, des alliances et de la concertation, et tenant à cœur ces principes, nous...
assurerons des interventions souples, en temps et lieu opportuns;
tiendrons compte de la diversité des communautés et des personnes servies;
respecterons la vie privée et la dignité d'autrui.



23, rue Hannover, bureau 8

St. Catharines, ON L2W 1A3

905-684-3407 ~ 1-800-933-3617

Télé: 905-684-2728 ATS: 905-684-6289

www.contactniagara.org