

Message du président

Au cours de la dernière année, Contact Niagara a continué à évoluer à partir de sa position de «nouveau venu» dans le domaine des services à l'enfance et aux personnes atteintes d'un handicap de développement, pour devenir une organisation maintenant prête à assurer l'accès à un soutien et à des services de qualité. Le fait qu'aujourd'hui tous les organismes importants travaillent de concert avec nous, représente un succès important pour notre organisation et reflète une reconnaissance croissante de l'expérience et des ressources de Contact Niagara au sein de la collectivité. Cet épanouissement n'a pas toujours été facile, et l'organisme doit encore faire face à plusieurs défis, mais la réaction positive des nombreuses personnes et familles qui se sont adressées à Contact Niagara pour recevoir de l'aide indique clairement que l'organisation remplit actuellement son mandat.

Beaucoup de personnes ont contribué au succès de Contact Niagara. Le directeur général et les membres du personnel ont fait un travail d'innovation remarquable en répondant aux défis inévitables liés à la mise en oeuvre d'une organisation qui devait commencer à zéro. Les fonctionnaires du Ministère qui ont travaillé étroitement avec Contact Niagara, et les divers fournisseurs de services qui ont coopéré avec notre organisme comme partenaires, ont tous joué un rôle primordial dans le succès de Contact Niagara. De plus, les membres du conseil d'administration ont fourni suggestions, directives et soutien d'une grande importance. Je les remercie tous de leur aide.

Bill Matheson, Président de Contact Niagara

Une année passée en revue: Les accomplissements majeurs de Contact Niagara

Au cours de l'exercice 2001-2002 nous avons porté une attention particulière à la mise au point des composantes essentielles du système telles que tracées dans le document System by Design.

Point d'accès unique

Étant donné que le point d'accès unique est considéré comme le «coeur» du mandat de Contact Niagara, tous les organismes importants financés par le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance dans la région du Niagara ont maintenant adopté cette façon de procéder.

Outil commun à l'accueil (formulaire)

Afin de soutenir effectivement le processus d'accès, nous avons élaboré et mis en oeuvre un outil commun pour recueillir les renseignements à l'accueil. Connue sous le nom d'«outil commun à l'accueil», nous l'avons réalisé en y incorporant l'apport d'organismes de services venant de partout dans la région du Niagara. D'égale importance est le fait que les éléments de cet outil correspondent au formulaire d'accueil employé dans les trois autres juridictions de Contact.

Notre engagement veut que nous continuions à améliorer cet outil d'accueil en tenant compte de l'opinion des fournisseurs de services et des consommatrices et consommateurs.

Coordination des renseignements

Aujourd'hui, les coordonnatrices et coordonnateurs des ressources fournissent régulièrement des renseignements concernant les services aux personnes qui s'adressent à nous. De fait, les demandes d'information représentent 35 % (944) de tous les appels reçus au cours de l'exercice 2001-2002.

Au moment où nous nous apprêtons à établir notre nouveau système d'information, les renseignements généraux sur les services deviendront plus facilement accessibles aux coordonnatrices et coordonnateurs des ressources, assurant ainsi que cette composante de notre mandat est offerte efficacement.

Sommaire du plan de service

Le «Sommaire du plan de service» a pour but de fournir des renseignements à jour concernant les services qu'une personne reçoit après l'accueil et la transmission des données à un organisme. Ainsi, nous pouvons savoir, à la dimension du système, comment les services sont utilisés. Cette procédure nous rapproche encore plus de la possibilité d'offrir un système doté de renseignements statistiques de haut niveau en ce qui touche la prestation de services et les pressions inhérentes. Nous nous attendons à ce que ces renseignements appuient également le processus de planification communautaire qui doit être établi au cours de l'exercice 2002-2003.

Résolution de cas

Nous avons élaboré un processus de résolution de cas tant pour le système de services aux enfants que pour les services aux personnes atteintes d'un handicap de développement. À mesure que nous intégrons ce nouveau processus, nous continuons à améliorer l'habileté de la collectivité à répondre aux situations complexes et urgentes auxquelles font face certaines personnes et familles dans la région du Niagara.

Processus concernant les besoins les plus pressants

Il est bien établi dans le document de politique «Pour des services au service des gens» que les individus dont les besoins sont les plus pressants doivent recevoir le soutien et les services qu'ils requièrent. Afin de réaliser cet objectif, Contact Niagara a favorisé le développement d'un certain mécanisme dans tout le réseau de fournisseurs de services qui a conduit à l'adoption de l'outil et du processus destinés aux «besoins les plus pressants». La mise en oeuvre est prévue pour le milieu du printemps 2002 dans le secteur des services aux personnes atteintes d'un handicap de développement. Et très tôt dans le nouvel exercice, nous porterons notre attention à l'outil et à l'approche à suivre dans le domaine des enfants.

Rapport du directeur général

Pour Contact Niagara, l'année qui s'écoule fut à la fois stimulante et pleine de défis. Lors de notre dernière assemblée générale nous avons parlé des étapes préliminaires qui ont permis d'effectuer le travail de base nécessaire à la réalisation de notre mandat. Je suis heureux de rapporter que depuis ce temps nous avons fait beaucoup de progrès dans de nombreux secteurs clés. De façon particulière, j'aimerais souligner le succès obtenu en intégrant à notre point d'accès unique tous les principaux organismes financés par le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance (MSCFE) dans le secteur des services aux enfants et aux personnes atteintes d'un handicap de développement dans la région du Niagara.

Une autre étape marquante a été la création dernièrement d'un cadre de travail pour nous aider à mieux comprendre les personnes qui présentent «les besoins les plus pressants». En collaboration avec nos partenaires, nous avons aussi commencé à porter notre attention sur l'amélioration de notre résolution de cas et sur l'élaboration et la mise en place d'autres exigences, conformément à notre mandat.

Un des plus grands défis auxquels nous faisons face en ce moment est celui de satisfaire les attentes du Ministère qui veut élaborer une démarche conduisant à un «plan de service communautaire». Ce plan devra être soumis annuellement au Ministère. Nous avons procédé aux premières étapes à la fin de l'hiver et au début du printemps de cette année lorsque nous avons commencé un processus de consultation auprès de la collectivité en vue d'aborder deux questions clés, à savoir le contenu du plan de services et la façon de le mettre au point. Ce travail sera terminé avant l'été et servira de guide dans la préparation du plan inaugural qui doit être remis à la fin de l'exercice 2002-2003. Le but général de ce plan est d'abord de faire valoir les forces du système de service dans notre collectivité, ensuite de reconnaître les domaines où il faut encore créer des services et, enfin, de discerner les nouvelles tendances en vue d'aider à prendre les décisions touchant la planification future.

En résumé, je crois que nos accomplissements jusqu'à date sont le résultat direct du soutien reçu de notre conseil d'administration, du travail acharné de tous les membres de notre personnel et de la collaboration et de la coopération de nos fournisseurs de services au cours de chaque phase de la mise en oeuvre du plan de service. Cette solide fondation ne peut que servir à améliorer notre capacité de satisfaire les besoins des personnes et des familles partout dans la région du Niagara.

Steve Novosedlik, Directeur général

Mission

Contact Niagara existe pour offrir des solutions concrètes aux personnes et aux familles ainsi qu'à la communauté de Niagara par la coordination des renseignements, la planification communautaire et l'accès aux services et aux mécanismes de soutien subventionnés par le MSCFE.

Vision

Contact Niagara sera reconnu par la communauté pour son initiative, son sens de l'innovation et son engagement envers les personnes et les familles. On le reconnaîtra également à titre d'élément essentiel du système de prestation de services.

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 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;
- ravaillerons 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.

Statistiques

Analyse du nombre d'appels reçus par Contact Niagara:
 Du 1er avril 2001 au 31 mars 2002

Accueil	1170
Renseignements	944
Révision par le Comité consultatif sur les placements en établissement ..	55

Conseil de direction (Mars 2001 - Mars 2002)

Président: Bill Matheson
Vice-président: Irene Foster
Président passé: Art Wing
Trésorier: Paul Roberts
Secrétaire: Stephen Novosedlik, directeur général
Peter Croskery
Margaret Kleinsmith
Jean Armitage
Aileen Turnbull
Wendy Luce Meyer

Personnel de Contact Niagara

Directeur général
Stephen Novosedlik

Responsable de l'équipe
Beth Foster

Coordonnateur des ressources
Tom Archer
Marcia Cramp
Karen Colavecchia
Ivana Wilson
Fred Steinhaus
Chris Montreuil (bilingue)
Liz Cardwell (Ontario Works Contract)
Catherine Tracey (Contract)
Susan Kowalski (Maternity LOA)

Adjointe exécutive
Carol Lukasik

Soutien administratif
Anita Klemmensen
Susan Dolgos (Contract)
Annette Cada (Ontario Works Contract)

Partenaires dans la collectivité

Les coordonnatrices et coordonnateurs des ressources de CONTACT Niagara assurent la liaison avec les partenaires suivants:

Services à l'enfant

Niagara Centre for Youth Care
Niagara Child Development Centre
Child Parent Resource Institute (CPRI)

Services à l'adaptation

Adult Protective Service Worker Program
(division of FACS, Family Counselling Centre)
Bethesda
Children's Developmental Assessment Services (CDAS), Autism Initiative,
Autism Consultation Services (Child & Adolescent Developmental Services -
Hotel Dieu Health Sciences Hospital)
Christian Horizons
Community Living Fort Erie
Grimsby/Lincoln & District Association for Community Living
Mainstream
Niagara Support Services
Niagara Training & Employment Agency
Port Colborne District Association for Community Living
St. Catharines Association for Community Living
Welland District Association for Community Living

Profils

Susan Dolgos: Soutien administratif

Mon histoire commence en 1999 lorsque je me suis rendu compte qu'il me fallait changer de carrière. Je me suis inscrite à un cours d'ordinateur que j'ai trouvé très intéressant. Après avoir suivi deux cours et obtenu mon certificat de XII^e année, je me suis mise à la recherche d'une carrière enrichissante. Mais je devais faire face à des difficultés. Mes enfants étaient jeunes et je n'avais pas un réseau de parents et d'amis pour aider dans la garde des enfants. J'ai été tellement heureuse de rencontrer Marisa McShanon du programme Ontario au travail. Elle m'a rassurée avec des paroles aimables en me disant que je pourrais me rendre à mes placements et néanmoins être de retour à la maison pour recevoir mes enfants après l'école. Elle a vraiment su me rassurer.

À la suite d'un placement au ministère des Transports et d'un autre à l'Armée du Salut, j'ai eu l'occasion de travailler à Contact Niagara. J'aimerais souligner le fait que d'avoir participé au programme Ontario au travail m'a permis de faire la transition à partir d'une situation où je n'avais aucune expérience à une où il m'était possible de réussir dans un milieu de travail.

Pour moi, Contact Niagara est un rêve qui se réalise. J'exécute une multitude de tâches, par exemple, entrer les données, répondre au téléphone et préparer les dossiers de référence. Tout ce travail me donne beaucoup de satisfaction personnelle et intellectuelle. Mes collègues sont très aimables, généreux et obligeants. Je suis vraiment heureuse de me rendre au travail. Récemment, Contact Niagara m'a offert un poste temporaire comme membre du personnel afin de me permettre d'acquérir encore plus d'expérience de travail. J'ai accepté avec empressement et je suis heureuse de pouvoir faire partie de cette équipe. J'aimerais remercier sincèrement toutes les personnes qui ont rendu possible un tel parcours.

Art Wing: Président sortant du Conseil

En septembre 1998, Bob O'Neill est entré en contact avec moi au sujet de la possibilité de m'associer à une nouvelle initiative communautaire liée aux services aux enfants et aux personnes atteintes d'un handicap de développement. Il m'a alors remis une copie du document «Niagara's Best Advice» qui est l'aboutissement du travail du comité du Niagara que Bob avait présidé. Après en avoir fait la lecture, je me suis rendu compte que les recommandations proposées concernaient un travail qu'il fallait à tout prix réaliser. C'était là une entreprise qui intéresserait parents, enfants et personnes atteintes d'un handicap de développement. Maintenant, trois ans plus tard, Contact Niagara est en place, et je crois que l'organisme fonctionne bien. Ce succès se confirme en lisant quelques-unes des remarques faites par les consommatrices et consommateurs à la suite de leur expérience avec notre organisation.

Je crois qu'un des avantages importants de Contact est son habileté à recueillir les renseignements liés aux services dans l'ensemble du système. Cette information vient appuyer l'élaboration d'un plan annuel de services communautaires, et place Contact Niagara dans le rôle du meilleur intervenant auprès des services aux enfants et aux personnes atteintes d'un handicap, dans la région du Niagara.

Je n'ai aucun doute que nous devons continuer à travailler avec diligence en collaboration avec nos partenaires afin d'améliorer le système des services communautaires dans tout le Niagara. De fait, lorsque j'entrevois les trois ou cinq prochaines années, je vois un système qui a une énorme capacité de satisfaire de plus en plus les besoins des personnes et des familles. Je vois aussi Contact Niagara comme partie intégrante de ce système. À dire vrai, je suis fier d'avoir pu me joindre aux nombreux individus qui ont contribué au progrès de cette importante initiative.

Ce que disent les consommatrices et les consommateurs

Après avoir terminé le processus d'accueil, Contact Niagara demande régulièrement aux personnes de remplir un questionnaire qui vise à déterminer la satisfaction de la clientèle. Voici quelques exemples sélectionnés parmi les nombreuses opinions émises.

"C'était rapide. Les questions ont été posées de façon à ne pas porter de jugement. Elles m'ont fait sentir que mes connaissances et mes opinions au sujet de *** étaient importantes."

"Le coordonnateur des ressources a pris des renseignements détaillés au téléphone. On n'a pas exigé que je fasse un voyage spécial à St. Catharines pour entamer le processus. J'ai été très sensible à cette délicatesse car autrement j'aurais dû m'absenter de mon travail."

"Merci de l'appui que vous nous avez donné. Nous vous en sommes d'autant plus reconnaissants que nous n'avions reçu aucune aide de la famille et des amis."

"Un service rapide était très important, et nous sommes bien reconnaissants des services immédiats que nous avons reçus."

"Je suis profondément reconnaissante qu'il y ait des organisations qui peuvent m'aider à intervenir en faveur de mon fils et qui, de fait, interviendront pour lui. Il est difficile de savoir ce qui est offert dans le domaine des services et du soutien. Votre organisation nous a été d'une aide précieuse en guidant notre orientation vers le "voyage dans l'avenir" maintenant que notre fils a terminé sa scolarité officielle et que l'inconnu nous attend."

"Je suis tout à fait impressionnée! La coordonnatrice des ressources connaissait bien les services disponibles et, de plus, elle était très polie. Elle a bien voulu me rappeler à un moment qui me convenait."

"Je suis très reconnaissante de toute votre aide et de votre compréhension. Et je suis heureuse de votre façon très professionnelle et empressée de traiter mes problèmes et mes sujets d'inquiétude."

"Le [coordonnateur des ressources] s'est immédiatement intéressé à moi pour discuter de mon problème et m'informer des options qui étaient à ma disposition. J'ai beaucoup aimé cette façon de me parler sans tenter de mettre une fin abrupte à la conversation pour m'écarter gentiment."

"On a pris le temps de m'ÉCOUTER raconter comment je percevais le problème."

"Croyez-le ou non, c'était bon de parler à une personne qui ne portait pas de jugement sur mon enfant, qui semblait comprendre la situation et s'en préoccuper, et qui voulait aider."

"J'ai trouvé le service exceptionnel. Avant longtemps, nous avons finalement reçu une aide véritable. Je suis reconnaissante de la bonté, de la compréhension et du dynamisme de tout le personnel. De plus, les appels de suivi ont beaucoup aidé."