

Le Bilan de l'année: Juin 2003

Au cours de l'exercice 2002-2003, nous avons attaché beaucoup d'importance à améliorer notre habileté à répondre aux demandes de services de notre clientèle. Nous nous sommes donc concentrés sur les questions clés touchant le processus d'accès à Contact Niagara. Ainsi, nous avons pu offrir plusieurs avantages simples mais importants à notre clientèle.

1. Les personnes à la recherche de services n'ont plus à faire des appels multiples à des organismes particuliers pour trouver l'aide dont elles ont besoin. Contact Niagara travaille avec la personne afin de déterminer ses besoins et la diriger vers la ou les organisations et le soutien qui conviennent à sa situation.
2. Le processus d'accueil dans sa totalité n'a lieu qu'une seule fois. Si une personne doit être adressée à d'autres organismes à la suite de son premier contact avec Contact Niagara, il ne faut qu'une mise à jour de la situation de cette personne.
3. Étant donné que toutes les structures d'accueil sont maintenant centralisées, Contact Niagara est en mesure de recueillir des renseignements importants concernant les services et les soutiens financés par le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance. La possibilité de déterminer le nombre total de personnes ayant besoin de services, de tenir compte des listes d'attente pour ces services et de reconnaître les lacunes dans les services et les pressions sur le système ne sont que quelques exemples de la nature des renseignements qui peuvent être recueillis.

Accès à un point unique

Complété essentiellement au cours de l'exercice 2001-2002 et amélioré au cours de 2002-2003, ce système regroupe maintenant, dans le processus d'accueil centralisé, tous les importants organismes financés par le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance dans la région du Niagara.

Outil commun à l'accueil

Nous continuons à effectuer des changements mineurs à notre formulaire uniformisé à mesure que nous sommes davantage informés des renseignements requis de chaque fournisseur de services dans la région. Suite à la mise en place de notre nouveau système informatisé, nous avons profité de l'occasion pour actualiser le format de 'l'outil commun' afin de nous assurer que les renseignements essentiels sont présentés de façon claire et précise.

Renseignements coordonnés

Le plus important élément de notre travail se trouve dans le partage de renseignements avec les personnes qui nous appellent. Les coordonnatrices et coordonnateurs de ressources ont répondu à 1 200 demandes de renseignements et de consultations au cours de l'année. Ce chiffre représente environ 40 % de tous les appels reçus.

Sommaire du plan de services

Le Sommaire du plan de services fournit des renseignements à jour au sujet des services et du soutien qu'une personne reçoit après avoir été adressée à un organisme. Ces renseignements ont deux objectifs importants:

1. Ils maintiennent un dossier à jour sur le statut des services pour chaque personne car ces données sont importantes aux fournisseurs de services lorsqu'ils reçoivent les renseignements à l'accueil.
2. Ils fournissent, à l'échelle du système, les moyens pour comprendre la façon dont les services sont utilisés.

Ce second objectif doit acquérir plus d'importance au fur et à mesure que Contact Niagara procède à la mise en place, cette année, du processus de planification communautaire. Le niveau élevé de ces données statistiques commence à nous fournir une appréciation des services offerts et des pressions exercées sur les services.

Résolution de cas

Contact Niagara a facilité le processus de résolution de cas pour environ 13 personnes au cours de l'exercice 2002-2003. Ce processus vise les familles ou les individus ayant des besoins particuliers et qui, pour ces raisons, avaient de la difficulté à accéder à des services. Dans chaque situation, nous avons offert différents degrés de soutien grâce à la contribution et au travail acharné des fournisseurs de services dans toute la région du Niagara.

Processus pour les besoins les plus urgents

Le document de politique «Des services au service des gens» stipule clairement que les personnes qui ont les besoins les plus urgents doivent recevoir le soutien et les services qu'il leur faut. Depuis un an, Contact Niagara travaille de concert avec le système des fournisseurs de services dans l'élaboration d'un outil pour satisfaire les besoins les plus urgents. Maintenant que nous avons eu l'occasion de nous en servir, nous reconnaissons le fait que cet outil et le processus peuvent être améliorés. C'est pourquoi nous comptons sur la collaboration de nos partenaires pour effectuer ce travail de perfectionnement au cours de l'année qui vient.

Planification communautaire

Le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance a donné aux organismes de Contact Niagara le mandat de préparer un plan annuel de services à la collectivité qui comprendrait l'apport de tous les programmes financés par le Ministère. Le but de ce plan est de revoir l'utilisation générale des services, les lacunes qui existent, les tendances courantes et émergentes dans son utilisation ainsi que l'identification des priorités de la collectivité. La planification de ce processus demande la participation de la collectivité aux nombreux niveaux de l'élaboration du plan.

Au cours de l'exercice 2002-2003, et en nous appuyant sur un processus de consultation communautaire, nous avons insisté sur le besoin de mettre en place le cadre de travail et le processus particulier qui doit servir à la planification communautaire. Nous avons soumis une telle proposition au Ministère qui l'a maintenant approuvée. Le premier plan officiel sera envoyé au Ministère à la fin de l'exercice 2003-2004.

Participation de la collectivité

Dans le cadre de notre travail, le personnel de Contact Niagara participe à de nombreuses activités communautaires et à beaucoup de comités qui visent à améliorer la capacité générale du système de services afin de répondre aux nombreux besoins des personnes. Parmi plusieurs exemples notons le Residential Managers Group (Developmental Services), le District School Board Liaison Committee, le Comité de liaison Éducation/Santé de la Région de Niagara, le Healthy Babies/Healthy Children Adhoc Committee et le Intensive Child and Family Advisory committee. De plus, Contact Niagara a aussi participé au Capital Places to Live Initiative du MSCFE et à la Respite Initiative, ces deux derniers programmes faisant partie du système de services offerts aux personnes atteintes d'un handicap de développement.

Message du président

À l'assemblée annuelle de Contact Niagara l'année dernière, j'ai indiqué que notre organisme avait atteint une belle maturité et qu'il était en mesure d'assurer l'accès à des services et à un soutien de qualité. Ce processus d'évolution se poursuit comme l'indique la nature changeante des appels que nous recevons. En 2001-2002, il y a eu 944 demandes de renseignements dont 1 142 étaient des appels d'accueil, tandis qu'en 2002-2003 nous avons reçu 731 demandes de renseignements dont 1 600 étaient des appels d'accueil. Le rôle de l'organisme continue à évoluer à mesure que la collectivité devient plus consciente des services que fournit Contact Niagara.

L'élaboration et la mise en oeuvre d'un système de renseignements informatisés pour tous les quatre organismes de Contact a constitué un des points marquants de l'année. Notre directeur exécutif, Steve Novosedlik, a joué un rôle clé dans ce projet et mérite nos sincères remerciements pour sa contribution et sa direction. Ce système, qui est le résultat d'une planification soignée et d'une collaboration efficace, va fournir des renseignements inestimables non seulement à Contact Niagara mais aussi à nos partenaires, les fournisseurs de services, et au Ministère. Une autre initiative importante à noter est la mise au point d'un Plan de services communautaires annuel qui doit fournir les renseignements nécessaires à la prise de décision tant pour les services aux enfants que pour les services aux personnes atteintes d'un handicap de développement. Ce projet a également exigé beaucoup de temps et d'énergie de la part de Contact Niagara.

Au fur et à mesure que plus de personnes demandent l'aide de Contact Niagara et que l'organisme s'implique davantage dans les activités et les initiatives de la collectivité, le personnel doit continuer à faire face au besoin d'offrir des services de haute qualité. L'expérience acquise en 2002-2003 laisse entrevoir un personnel dévoué et compétent qui n'aura pas de difficulté à relever ces défis.

Au personnel, à notre directeur exécutif, à nos partenaires, les fournisseurs de services, au Conseil d'administration et aux représentantes et représentants du Ministère qui travaillent avec nous, je désire exprimer ma sincère reconnaissance de leur excellente collaboration et leur beau travail.

Bill Matheson, Président de Contact Niagara

Rapport du directeur général

Contact Niagara est maintenant en fin d'exercice pour sa troisième année complète d'opération. Au cours des deux premières années, nous avons surtout placé l'accent sur l'élaboration et la mise en oeuvre des éléments clés de notre mandat conformément au System by Design. Toutefois, les douze derniers mois ont surtout constitué une période d'adaptation pour nous. C'est au cours de cette année que nous avons acquis une meilleure perspective de notre rôle et que nous avons commencé à converger nos efforts vers les divers processus et outils que nous avons mis au point pour appuyer notre mandat, et l'évaluer. Cette façon d'agir s'est avérée particulièrement importante lorsque nous considérons l'augmentation continue du nombre de personnes qui nous ont appelés pour demander des services ou du soutien. Notre compétence dans la gestion de ces demandes croissantes nous a portés à examiner constamment notre façon de procéder dans ce travail.

Un domaine en particulier a retenu notre attention cette année, soit celui de l'installation complète de notre système informatique. Nous l'avons lancé officiellement au milieu de mars dans le but de préparer sa première année complète de fonctionnement en 2003-2004. Ce nouveau système présente plusieurs avantages au-delà de sa fonction clé qui est d'entreposer les renseignements importants sur la clientèle qui forment la base de la documentation à l'accueil et que nous remettons aux fournisseurs de services. En effet, nous concevons ce système comme un outil qui doit commencer à nous tenir informés sur le système de services à partir de nombreuses perspectives. Le fait de pouvoir reconnaître les genres de services que les personnes demandent ainsi que la capacité du système à répondre à ces demandes, ne constituent que deux simples exemples du genre de renseignements que nous serons en mesure de recueillir constamment et avec exactitude. Et plus important encore, ces données, jointes à d'autres informations concernant la collectivité, serviront comme point de départ pour soutenir le processus de planification communautaire.

Le processus de planification communautaire lui-même a aussi suscité beaucoup de travail au cours de l'année qui précède. J'avais noté dans le rapport de l'année dernière que nous avions entrepris une enquête au sein de la collectivité pour aider à mettre au point le cadre de travail et le processus de la planification communautaire. Ce travail fut terminé au début de l'été quand il a été envoyé au Ministère pour être étudié et approuvé. À la fin de l'automne, nous avons commencé la mise en oeuvre de ce processus en traçant une stratégie qui prévoyait son achèvement au cours de l'exercice 2003-2004. Nous sommes maintenant prêts à présenter le plan inaugural à la fin du prochain exercice. Nous nous attendons à ce que ce premier plan constitue une importante 'expérience d'apprentissage' pour nous-mêmes ainsi que pour notre collectivité. Il nous tarde d'aller de l'avant avec cette initiative.

Je crois qu'il est important de reconnaître que le travail et les réalisations de Contact Niagara au cours de la dernière année sont liés directement à nos solides relations avec tous nos partenaires à l'étendue du système. Nos collègues tant dans les services à l'enfance que dans les services aux personnes atteintes d'un handicap de développement ont beaucoup contribué à nous fournir les facilités pour rejoindre avec succès les personnes qui ont besoin de services et de soutien. J'aimerais aussi relever l'importance d'une bonne direction - le genre de direction que le conseil d'administration a fourni à notre organisme. Leurs efforts et l'attention portée à Contact Niagara se sont avérés d'un soutien inestimable dans notre travail collectif.

Enfin, les mérites de chaque membre du personnel doivent être reconnus pour leur dévouement et leur engagement dans le travail de Contact Niagara. Cet organisme a été extrêmement fortuné d'avoir un personnel de ce calibre au coeur de ses opérations - un groupe qui s'assure que les besoins exprimés par la clientèle donnent lieu à des relations utiles avec les services et le soutien offerts par la collectivité.

Stephen Novosedlik, Directeur général

Conseil de direction

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
 Murray Odesse

Personnel de Contact Niagara

Directeur général
 Stephen Novosedlik

Responsable de l'équipe
 Beth Foster

Coordonnateur des ressources

Tom Archer
 Don Campbell
 Marcia Cramp
 Karen Colavecchia
 Cathy Gales (temps partiel)
 Susan Kowalski (temps partiel)
 Pat Robinson
 Lynne Rousseau (bilingue)
 Fred Steinhaus
 Catherine Tracey (temps partiel)

Adjointe exécutive
 Carol Lukasik

Soutien administratif

Susan Dolgos
 Jackie Frans
 Anita Klemmensen

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
 Community Living Grimsby/Lincoln
 Community Living Welland/Pelham
 Mainstream
 Niagara Support Services - St.Catharines
 Niagara Support Services - Niagara Falls
 Niagara Training & Employment Agency
 Port Colborne District Association for Community Living

Veillez voir notre Déclaration de Mission, Vision et Valeur comme insertion à ce rapport.

Rapport financier

Exercice qui se termine le 31 mars	2003	2002
Revenu	\$ 892,317	\$ 893,624
Dépenses		
Salaires et avantage sociaux	652,043	622,685
Autre	273,956	293,945
	\$ 925,999	\$ 916,630
Excédent net des dépenses sur le revenu	\$ (33,682)	\$ (23,006)

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.

Ce que disent les consommatrices et consommateurs

«J'aime la façon dont vous vous intéressez aux gens et traitez les personnes qui tentent de s'aider, comme moi-même. Merci.»

«La réponse à notre appel d'aide a été immédiate et très informative; les questions posées ont été répondues avec patience.»

«Contact Niagara m'a donné les renseignements dont j'avais besoin en plus de me dire le nom de la personne à qui je devais m'adresser. La personne à l'accueil a pu me fournir tous les renseignements nécessaires au cours d'un seul appel.»

«L'attention individuelle, la compréhension et la perception manifestée par la personne à l'accueil initial. Vous m'avez aidé à être bien informé au sujet des services disponibles et de ceux qui ne le sont pas.»

«J'ai eu l'impression que mes besoins vous tenaient à coeur; votre réaction et votre compréhension ont été excellentes.»

«Le service rapide était bien important, et nous avons été très heureux de l'attention reçue immédiatement.»

«Je commence à recevoir des réponses concernant mes inquiétudes au sujet de mon fils. Il n'a fallu qu'un seul appel pour être adressés au bon endroit.»

«J'ai rempli des formulaires et j'ai été très heureux de la réaction ainsi que de l'attitude bienveillante de votre personnel.»

«J'aimerais remercier toutes les personnes qui ont contribué à faciliter ma transition de Niagara Falls à St. Catharines. On s'est bien occupé des besoins de mon fils et de mes inquiétudes. Merci encore une fois.»

«J'ai été heureuse de voir qu'à mon premier contact (par téléphone) nous avons pu commencer à chercher l'aide dont j'avais besoin simplement par des entrevues téléphoniques.»

«Depuis que je suis entrée en contact avec vous, je trouve que les choses s'arrangent (graduellement). Cela m'a rassurée de savoir que la situation était normale. J'ai pu reculer d'un pas et recommencer à partir du début en affichant une certaine discipline. Et d'autres personnes ont réellement remarqué une différence chez moi et chez mon fils.»

Tableau 1: Demandes de services par genre

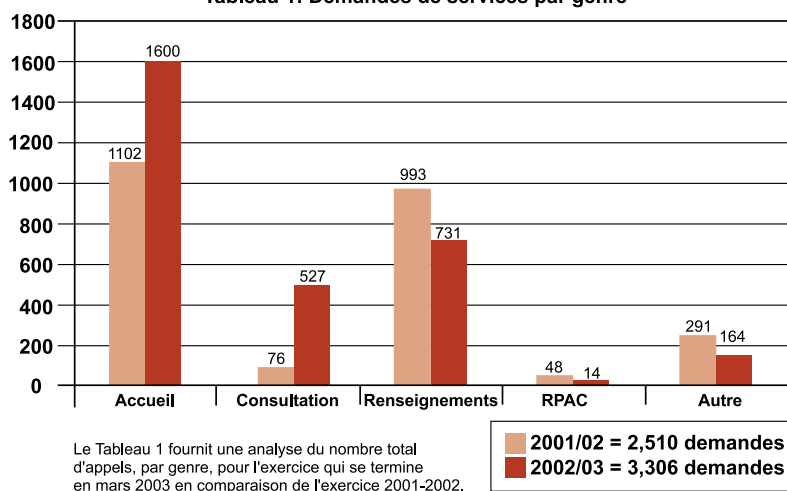


Tableau 2: Accueils en 2001-2002 comparés à 2002-2003

