

### Message du président

Au moment où Contact Niagara commence sa cinquième année de fonctionnement, cet organisme peut afficher une liste impressionnante de projets réalisés. Notons, en particulier, la mise en place d'un modèle d'accès à un point unique, l'élaboration d'un outil commun à l'accueil, la réalisation d'une structure de résolution de cas, la concrétisation d'un système de données informatisées commun à tous les organismes qui relèvent de Contact Niagara et, plus récemment, l'achèvement d'un processus de planification communautaire. De plus, nous avons noté la reconnaissance croissante de la collectivité du rôle que joue Contact Niagara surtout en ce qui concerne les renseignements utiles recueillis par l'organisme au cours de son travail quotidien.

Toutefois, Contact Niagara n'a pas l'habitude de regarder en arrière - c'est l'avenir qui lui importe vraiment - un avenir qui présente des défis et des possibilités. Les défis consistent à surmonter une résistance qui pourrait encore persister au concept global de Contact Niagara, et ensuite à améliorer les points où nous excellons déjà. Quant aux possibilités, il nous importe d'étendre les services offerts par Contact Niagara dans de nouveaux secteurs des services communautaires ainsi qu'auprès des ministères et des divers paliers de gouvernement.

Le succès de Contact Niagara résulte du travail assidu de nombreuses personnes. Les membres de notre personnel, sous la responsabilité de son directeur général, ont travaillé harmonieusement en équipe et ce sont eux en particulier qui sont responsables du succès dont jouit notre organisme. De plus, divers cadres des ministères ont constamment appuyé notre travail. Enfin, les membres du Conseil, toujours industriels et consciencieux, nous ont apporté un grand soutien au cours des années. Ce fut un plaisir réel de travailler avec tant de personnes sympathiques.

**Bill Matheson, Président de Contact Niagara**

### Rapport du directeur général

En nous penchant pour un moment sur l'exercice 2003-2004, nous voyons qu'un thème intéressant se dégage des nombreuses et importantes sphères d'intérêt de Contact Niagara. Tout en continuant à aller de l'avant avec l'ensemble du processus d'accès, la résolution de cas et le Comité consultatif sur les placements en établissement, nous avons aussi commencé à nous impliquer plus intensément au niveau de tout le 'système'. En effet, l'accent que nous plaçons sur le 'système' représente un autre élément fondamental de l'esprit et des objectifs de la politique déterminante qui a mené à la création de Contact Niagara. Ne mentionnons ici que trois très bons exemples de l'attention portée maintenant à ce 'système' où nous sommes tous appelés à collaborer. D'abord, il y a certainement notre processus de planification communautaire. Ensuite, il y a notre engagement au Developmental Services Residential Manager's Group (groupe du responsable des services en établissement pour personnes ayant une déficience intellectuelle) où nous avons procédé à l'élaboration, la mise en oeuvre et l'administration continue d'un processus de gestion des places vacantes à l'étendue de notre secteur. Et enfin, nous avons assisté au lancement complet des données informatisées. Cela étant dit, j'aimerais prendre quelques instants pour fournir certains détails supplémentaires au sujet de ces trois projets.

Au fait, la planification communautaire a débuté durant l'hiver 2002 et a culminé, à la fin du printemps 2004, dans la création d'un groupe de référence communautaire. Conformément aux attentes du Ministère, un plan de services communautaires devait être élaboré pour chacun des secteurs des services aux enfants et des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Tout d'abord, il était essentiel de clarifier le but de ces deux plans. Cet objectif a été réalisé en répondant à sept questions importantes, à savoir:

1. Quelle est la nature et l'étendue de la demande des services financés par le MSSC/MSJ?
2. Quelles sont les ressources disponibles pour répondre à cette demande et comment les utilisons-nous actuellement?
3. Quels sont les points forts, les faiblesses et les pressions reconnus dans le système de services actuel?
4. Quelles doivent être les priorités pour améliorer le système actuel de services au cours des trois prochaines années?
5. Quelles sont les occasions qui nous permettent d'aborder le problème du bien-être de la population et d'apporter des changements positifs dans le système actuel?
6. Quelles sont les caractéristiques d'une collectivité locale que nous devons considérer dans notre planification?
7. Quels domaines exigent une étude plus poussée?

L'étude de ces questions s'est poursuivie en deux étapes majeures. La première phase a mis l'accent sur la collecte de renseignements auprès de nombreuses sources en utilisant divers moyens. Ce travail s'est effectué au cours de l'automne et de l'hiver 2003-2004. La seconde phase s'est intéressée à l'établissement d'un 'groupe de référence', - un groupe pour chaque secteur - dont le but était de tracer une vision globale du système pour ensuite établir les priorités de planification en se basant tant sur les renseignements recueillis que sur les domaines de

compétences particulières de chaque membre. Ces personnes ont été choisies parmi le personnel à divers échelons dans les organismes les plus directement impliqués dans ce travail ainsi que parmi la clientèle et les fournisseurs de services connexes (p. ex. les ministères de la Santé, de l'Éducation). Le travail de chaque groupe de référence s'est terminé avec succès à la fin du printemps. Il ne reste maintenant qu'à soumettre au Ministère les deux plans officiels, ce qui aura lieu, vraisemblablement, durant l'été 2004.

Ce processus initial de planification s'est avéré une importante expérience d'apprentissage et pour Contact Niagara et pour l'ensemble du système. Comme prochaine étape, nous avons l'intention de l'évaluer soigneusement dans le but de l'améliorer au cours de nos travaux subséquents.

Je crois qu'il est essentiel de reconnaître la contribution apportée par tous les membres du groupe de référence ainsi que par tout le système des fournisseurs de services au cours de ce travail. Nous devons féliciter toutes ces personnes d'avoir participé fidèlement aux nombreuses séances de travail en plus de nous avoir fourni des données clés pendant toute la phase de collecte de renseignements.

Un deuxième domaine d'importance capitale a été celui d'aborder les problèmes associés aux personnes qui requièrent une place en établissement dans le secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. En ce moment, il y a beaucoup plus d'individus qui ont besoin de ce soutien qu'il n'y a de places disponibles. Tout en reconnaissant la question de cette 'liste d'attente', nous avons tout d'abord créé un service central des dossiers afin de maintenir une liste à jour de toutes les personnes qui attendent ce service dans la région du Niagara. Contact Niagara a assumé la responsabilité de ce processus initial et a, par la suite, inscrit toutes les personnes déjà identifiées dans l'ensemble du système. Ces inscriptions sont maintenant mises à jour régulièrement.

Bien que l'inscription de ces personnes ait constitué une première étape importante, nous avons aussi reconnu le fait que nous devons avoir déjà en place le nom des personnes qui ont la priorité sur la liste pour une place lorsqu'une telle vacance se produit dans le système. En tenant compte de ce fait, nous avons entamé des discussions avec le Residential Manager's Group (groupe du responsable des établissements) - un organisme représentatif de longue date au sein du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle - afin de déterminer la meilleure façon de gérer les vacances en établissement. À cette fin, le prototype d'une procédure a été établi au début de 2003. Subséquemment, il a été mis à l'épreuve et ensuite officialisé. En juillet 2003, le Forum du directeur général de Niagara a approuvé ce qui s'appelle dorénavant le Vacancy Management Protocol (protocole de gestion des vacances). Au coeur de ce protocole figure une entente voulant que toutes les vacances qui deviennent disponibles dans un établissement financé par le MSSC soient assujetties à une recherche aux dimensions du système dans le but de reconnaître la personne qui remplit le mieux les conditions exigées.

L'ensemble de ce processus est maintenant géré par le Residential Manager's Group (groupe du responsable des établissements). Contact Niagara se réserve un rôle majeur dans son administration ainsi que dans la gestion des renseignements requis au cours des diverses étapes de ce mécanisme.

Un troisième domaine de grande importance a été la mise en oeuvre entière du système des données informatisées de Contact Niagara. Ce dispositif ayant débuté en mars 2003, nous avons maintenant terminé la première année complète de notre fonctionnement en nous servant de ce système comme source première des données de gestion. Bien que sa fonction de base soit celle d'enregistrer les renseignements obtenus de la clientèle au moment de l'accueil même, le système a été conçu pour obtenir des renseignements qui peuvent créer une meilleure compréhension du système des services dans son intégralité. Au fait, c'est grâce aux données qui appuient le processus de planification communautaire que plusieurs renseignements ont pu être puisés de la base de données, ce qui a permis d'aider les groupes de référence à mieux comprendre les grandes lignes des modèles de services. Les renseignements fournis comprennent, par exemple, l'orientation qu'a reçue la clientèle, les services demandés et fournis, et les renseignements concernant la liste d'attente. Dans l'année depuis son inauguration, nous avons acquis de nouvelles perspectives utiles sur les possibilités de ce système. En effet, il a permis d'aider l'ensemble du réseau des fournisseurs de services à continuer à accroître ses connaissances des ressources requises par la clientèle et des ressources disponibles, compte tenu de la demande, des lacunes et des pressions de services.

Comme je l'ai déjà remarqué et continue à l'affirmer, le travail et les réalisations de Contact Niagara au cours de l'année qui s'achève sont liés directement à la solidité de nos relations avec tous nos partenaires du système, y compris avec le bureau régional du Ministère. Nos collègues dans les deux secteurs des services aux enfants et aux personnes ayant une déficience intellectuelle continuent à faire preuve d'une belle collaboration qui facilite la liaison entre les besoins de ces individus et les services et soutiens disponibles. J'aimerais aussi mettre l'accent sur l'importance de l'engagement et de la direction fournis par le Conseil de cet organisme. Les efforts de ses membres et l'intérêt qu'ils portent tant à Contact Niagara qu'au système dans son ensemble continuent à fournir un soutien significatif à notre travail de groupe.

Enfin, tous les membres de notre personnel méritent une reconnaissance individuelle de leur dévouement et leur engagement dans le travail de Contact Niagara. Nous sommes très fortunés d'avoir un groupe de personnes d'un tel calibre au coeur de notre établissement - une équipe toujours prête à s'assurer que les besoins exprimés par la clientèle peuvent donner suite à des relations utiles à l'ensemble des services et soutiens fournis par la collectivité.

**Stephen 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 coeur 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; · ravivons et agissons 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 coeur 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.

## Conseil de direction

Président: Bill Matheson  
 Vice-président: Irene Foster  
 Président passé: Art Wing  
 Trésorier: Paul Roberts  
 Secrétaire: Stephen Novosedlik, directeur général  
 Peter Croskery  
 Irene Foster  
 Margaret Kleinsmith  
 Murray Odesse  
 Aileen Turnbull

## Personnel de Contact Niagara

**Directeur général**  
 Stephen Novosedlik  
**Responsable de l'équipe**  
 Beth Foster  
**Coordonnateur des ressources**  
 Tom Archer  
 Don Campbell  
 Karen Colavecchia  
 Marcia Cramp  
 Cathy Gales (temps partiel)  
 Scott Johnson  
 Susan Kowalski (temps partiel)  
 Lynne Rousseau (bilingue)  
 Fred Steinhaus  
**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 Child and Youth Services

Child Parent Resource Institute (CPRI)

**Services à l'adaption**  
 Adult Protective Service Worker Program  
 (division of FACS, Family Counselling Centre)

Bethesda

Christian Horizons

Community Living Fort Erie

Community Living Grimsby/Lincoln

Community Living Port Colborne/Wainfleet

Community Living Welland/Pelham

Community Living St. Catharines

Hotel Dieu Health Sciences - Child and Adolescent Services  
 (programs are Children's Developmental Assessment Service,  
 Autism Consultation Service, and Autism Initiative)

Mainstream

Niagara Support Services

Niagara Training & Employment Agency

## Rapport financier

Exercice qui se termine le 31 mars	2004	2003
<b>Revenu</b>	\$ 967,983	\$892,317
<b>Dépenses</b>		
Salaires et avantage sociaux	753,856	709,501
Autre	233,503	216,498
	\$ 987,359	\$ 925,999
<b>Excédent net des dépenses sur le revenu</b>	\$ (19,376)	\$ (33,682)

Au cours de l'exercice 2003-2004, Contact Niagara a géré plus de 4 200 demandes de services, soit une augmentation de 38 % sur l'année précédente. De ce chiffre, environ 57 % concernaient l'accueil tandis que le reste s'appliquait surtout à des consultations et à des demandes de renseignements.

Parmi les 2 393 accueils effectués, 1 520 provenaient du secteur des services à l'enfance, 726 du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, et 147 des deux secteurs combinés. Ces accueils ont donné lieu à un total de 2 589 cas adressés à divers services dont 1 606 furent destinés aux services à l'enfance, 780 aux services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et 203 à ces deux secteurs pour les personnes qui avaient besoin du soutien des deux systèmes.

Bien que le nombre de cas reçus à l'accueil et adressés à divers services constitue un indicateur important, il faut noter que ces services ont été offerts à un total de 2 057 personnes individuellement. En d'autres termes, chacun de ces 2 057 individus a reçu un premier accueil complet. Toutefois, 264 personnes ont dû être adressées plus tard à divers services. Dans ces cas, une simple mise à jour de l'accueil original a été faite et envoyée au fournisseur de services le plus approprié.

Tableau 1: Demandes de services selon le genre

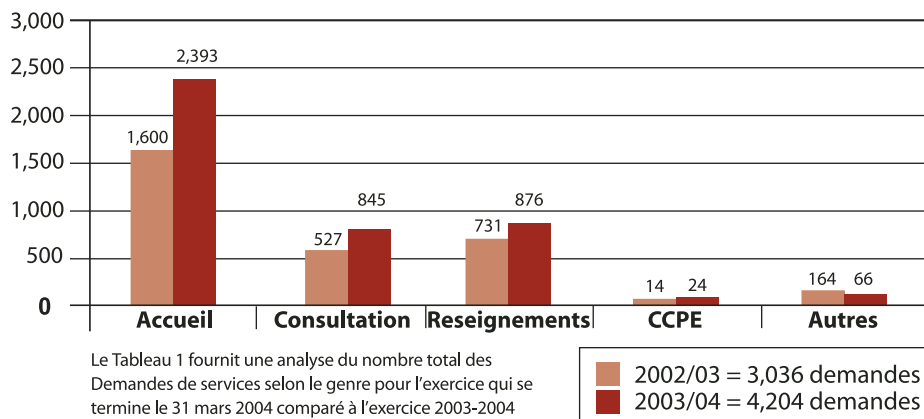


Tableau 3: Nombre total de personnes individuellement desservies par secteur

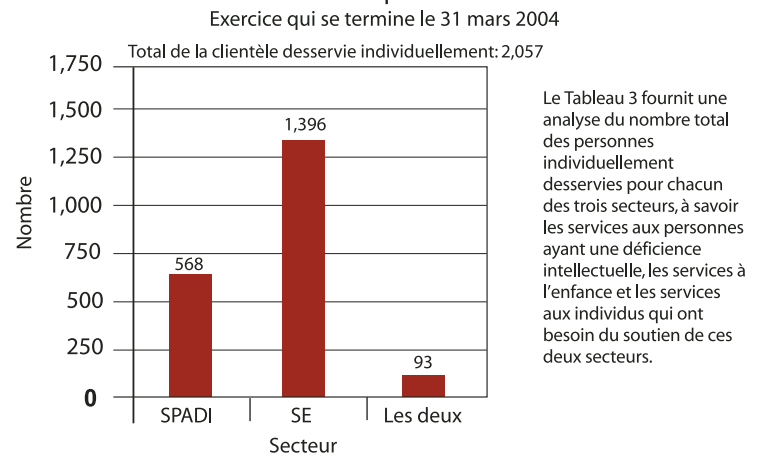


Tableau 2: Accueils effectués 2002/03 vs 2003/04

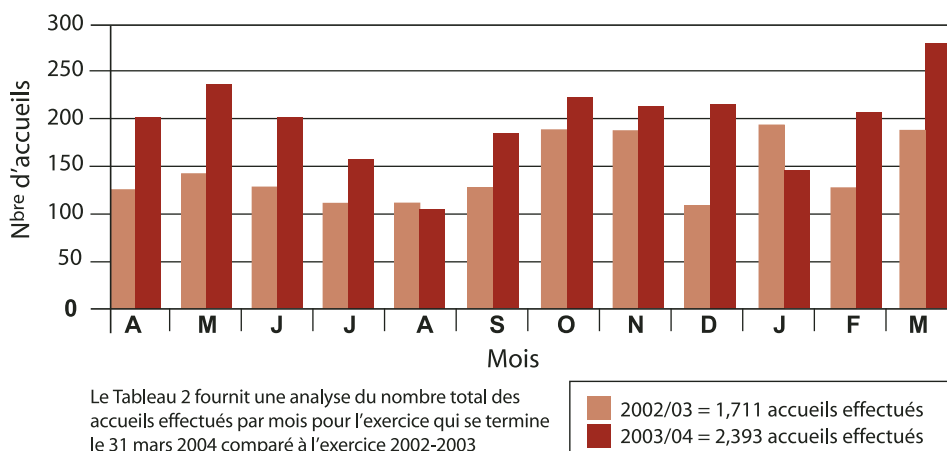


Tableau 4: Nombre total de cas adressés à divers services par secteur

