

Message de la présidente

Il y a déjà cinq ans depuis que Contact Niagara, avec trois autres organismes de Contact, a été formé par le ministère des Services sociaux et communautaires de l'époque dans le but d'effectuer la coordination des renseignements, la planification communautaire et l'accès aux services et mécanismes de soutien financés par le ministère. Partant de cet événement marquant d'il y a cinq ans, il est évident que l'organisme s'est beaucoup développé tant dans le volume de la clientèle servie que dans la portée des services offerts.

Maintenant qu'il dépend de deux ministères, soit le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, Contact Niagara a su relever les défis et profiter des circonstances opportunes avec un engagement indéfectible envers sa mission et sa vision. Tel que noté l'année dernière dans le message du Président, les réalisations de l'organisme comprennent la mise en oeuvre d'un point d'accès unique, un outil commun à l'accueil, un modèle de résolution de cas et un même réseau de renseignements pour tous les organismes de Contact.

Cette année, Contact Niagara a soumis aux ministères les rapports finals du processus de planification communautaire, un projet qui a débuté l'année précédente avec la collaboration de nos partenaires de la collectivité. Cette année, également avec la coopération de ces partenaires, nous avons élaboré des processus qui permettent d'aborder les questions des jeunes arrivés à l'âge de transition, et des orientations à l'étendue du comté. Nous avons aussi établi un partenariat avec le système de justice pour les jeunes, étudié les priorités de la première année des plans de services communautaires et commencé l'élaboration d'un programme de réponse aux besoins les plus pressants des enfants, ce qui constitue un engagement majeur pour l'organisme.

Le conseil de direction de Contact Niagara entreprend la nouvelle année avec des changements dans ses cadres. Trois des membres fondateurs, Art Wing, Bill Matheson et Irene Foster, ont terminé leur mandat, et Paul Roberts, notre trésorier au cours des quatre dernières années, s'est installé à Aurora. Les connaissances et l'engagement de ces personnes vont nous manquer, mais nous savons qu'ils continueront à appuyer notre travail. Les nouveaux membres du conseil ont de «grands souliers» à remplir, mais nous sommes confiants qu'ils sauront bien relever ce défi.

Nous désirons témoigner notre appréciation à Steve Novosedlik, le directeur général, et à son personnel pour leur enthousiasme, engagement et travail acharné pour faire de Contact Niagara un organisme précieux voué à la collectivité. En outre, nous remercions les ministères et les membres du conseil de leur vision et de leur engagement envers le travail que nous faisons. Les occasions et les défis continueront à se présenter au conseil et au personnel, et nous travaillerons avec vigilance pour nous assurer de répondre aux besoins insatisfaits de la clientèle d'une façon attentionnée, et financièrement responsable.

Jean Armitage, Présidente du conseil de direction de Contact Niagara

Rapport du directeur général

À bien des égards, l'exercice de 2004-2005 de Contact Niagara n'a pas été tellement différent de celui de l'année précédente. Les fonctions principales de notre mandat de base, soit celles de l'accès et de l'orientation, ont continué à jouer un rôle essentiel dans l'ensemble de nos engagements. À cette fin, nous avons effectué avec succès un total de 2 454 accueils dans les trois secteurs pertinents, à savoir les services aux enfants (1 449), à l'adaptation (922) et aux deux services combinés (171). Cette dernière catégorie «aux deux» comprend des personnes qui ont besoin de l'appui des deux secteurs principaux pour ce qui est des services à l'enfance et des services à l'adaptation. Ces accueils ont effectué un total de 2 875 orientations, ou 1 689 aux services à l'enfance, 958 à un ensemble de services d'adaptation et 228 à ces deux secteurs combinés.

En plus de ce genre d'activités, Contact Niagara s'est aussi impliqué dans plusieurs projets importants au niveau du «réseau». Voici quelques exemples de l'attention que Contact Niagara a portée au «réseau» où nous devons tous travailler harmonieusement. Il y a eu d'abord l'achèvement du processus de la planification communautaire des deux secteurs; l'élaboration d'un procédé visant à satisfaire les besoins à long terme des jeunes ayant des problèmes d'adaptation au moment où ils et elles doivent quitter le réseau d'aide à l'enfance; la mise au point, de concert avec le secteur de l'enfance, d'une proposition destinée à augmenter les services; l'appui à la conférence Finding our Way tenue en octobre 2004; l'achèvement d'une stratégie pour étendre notre système interne de renseignements à l'ensemble des fournisseurs de services de la collectivité; et, enfin, notre habileté à commencer à établir des rapports d'utilisation à la grandeur du réseau. Je crois maintenant qu'il est important de fournir quelques autres détails concernant quatre de ces domaines d'intérêt.

Le ministère désirait qu'un plan de services communautaires soit élaboré pour chaque secteur des services d'adaptation et des services à l'enfance. Le processus qui a débuté à l'hiver 2002, s'est terminé avec la soumission de deux plans au ministère en septembre 2004 lorsque toutes les opérations ont été divisées en deux étapes. La première phase portait son attention sur la collecte de données tandis que la deuxième s'intéressait à un processus communautaire. Cette mesure a permis de mettre au point une vision générale du réseau, suivie d'une série de planifications des priorités. Après réception de ce plan, le ministère l'a étudié attentivement et nous a remis sa réponse officielle au début de 2005. De façon générale, il appuie les modèles proposés. Notre collectivité doit maintenant élaborer un processus pour mettre en place les orientations clés de chaque secteur.

La mise au point du plan de services communautaires a constitué une première étape importante tant pour Contact Niagara que pour l'ensemble du réseau de services. Il a jeté beaucoup de lumière sur la façon de mieux réaliser un projet de cette envergure et d'améliorer le réseau dans son entièreté. Outre la mise en oeuvre de ce plan, notre prochaine étape est d'évaluer le processus dans le but de le perfectionner au cours des suivis futurs.

Un deuxième domaine d'importance majeure a été celui de l'élaboration d'un processus de transition des jeunes ayant des difficultés d'adaptation vers le réseau des services adaptés à leurs besoins. En ce moment, cette transition s'effectue sous la responsabilité de la Société d'aide à l'enfance. Connue sous le nom de Transitional Aged Youth (TAY) Protocol, ce processus veut s'assurer qu'à mesure que ces

pupilles de la Couronne atteignent leur dix-huitième année, ils et elles sont intégrés au réseau des services d'adaptation aussi délicatement que possible. Le rôle de Contact Niagara a été non seulement de faciliter l'élaboration de ce processus, mais aussi d'en appuyer la mise en place continue. Les parties à ce protocole, soit les Services à l'enfance et à la famille du Niagara et l'ensemble des services d'adaptation de la collectivité, sont maintenant dans une bien meilleure position pour s'occuper des besoins à long terme de ce groupe important de la clientèle.

Un troisième domaine d'importance a été celui de l'élaboration des recommandations concernant le Fonds pour les services de santé mentale aux enfants et aux jeunes (FSSMEJ). Ce projet a été appuyé par Contact Niagara et guidé par une équipe de planification qui s'est réunie quatre fois à partir du 13 octobre 2004, afin de présenter une soumission officielle au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse dès le mois de novembre 2004. Cette équipe de planification comprenait des membres du réseau de santé mentale des enfants déjà établi ainsi que des membres additionnels choisis parmi divers secteurs comme celui de la santé. La recommandation finale de la collectivité comprenait certaines initiatives comme la Child and Adolescent High Risk Clinic qui est un nouveau service amélioré pour venir en aide aux délinquants sexuels, aux pyromanes et aux jeunes en période de pré-inculpation, et qui ont des problèmes de santé mentale confirmés; le Children's Highest Needs Response Program qui s'appuie sur la possibilité qu'a la collectivité de résoudre les problèmes en ayant accès à des ressources flexibles; l'amélioration de la capacité de nos services en établissement; le perfectionnement du programme Intensive Child and Family Services; et, comme appui aux services en français, le recrutement d'une clinicienne et coordinatrice des services en français, ce qui offre au Centre de santé communautaire la possibilité d'accroître ses relations avec la communauté francophone. Au début de 2005, le ministère a annoncé son soutien aux propositions de Contact Niagara, ce qui a permis de verser un total d'un million de dollars dans l'amélioration générale des services.

Un quatrième domaine d'intérêt majeur a été celui de l'amélioration de la capacité d'étendre le réseau d'information de Contact Niagara au plus vaste réseau des fournisseurs de services. Connue sous le nom de WEB-LITE Project, ce service crée l'occasion de fournir un «accès élargi» du système informatique actuel de Contact Niagara aux organismes bénéficiant des paiements de transfert et pour lesquels nous remplissons les fonctions d'accueil. Le but de cet accès élargi est l'amélioration de la prestation des services à la clientèle en créant une intégration plus étroite entre Contact Niagara et le réseau des organismes de services. Le «partage» d'un réseau commun a pour but de simplifier les communications et d'accroître l'efficacité de tous les organismes qui y participent. À la fin de l'exercice (2004-2005), la fondation de ce projet était en place, ce qui lui a permis de procéder à la phase d'essai pilote. Cette étape impliquera deux fournisseurs de services de chacune des quatre juridictions qui composent le bureau régional des MSSC/MSEJ de Hamilton/Niagara. Elle se terminera à la fin de l'exercice 2005-2006. Une méthode d'évaluation continue devrait être opérationnelle à la conclusion de l'essai pilote.

Il est important de réitérer que les réalisations de Contact Niagara au cours de l'année qui s'écoule ont beaucoup à faire avec la nature de nos relations avec tous nos partenaires de l'ensemble du réseau, y compris le Bureau régional du ministère. Nos collègues dans les deux secteurs des services à l'enfance et des services à l'adaptation continuent à faire preuve d'un engagement de collaboration qui a beaucoup contribué à notre habileté de relier les personnes aux services et mécanismes de soutien dont elles ont besoin.

J'aimerais également souligner l'importance de l'engagement continu du conseil de direction de notre organisme et du leadership dont il a fait preuve. Les efforts déployés, ainsi que l'attention portée à Contact Niagara et à l'ensemble du réseau, continuent à apporter un soutien important à notre travail collectif.

Enfin, chaque membre du personnel mérite une reconnaissance individuelle pour son engagement dans le travail de Contact Niagara. Nous sommes très fortunés d'avoir un personnel de ce calibre au centre de nos opérations - un groupe qui assure que les besoins exprimés par la clientèle peuvent être satisfaits en les orientant vers les services et mécanismes de soutien compétents de notre collectivité.

Stephen Novosedlik, Directeur général

Rapport Financier:

Exercice se terminant le 31 mars

	2005	2004
Revenu		
MSSC/MSEJ	\$982,489	\$964,050
Revenu affecté à l'exercice		
• Revenu pour répondre aux grands besoins	314,832	N/A
• Développement communautaire et mécanismes de soutien à la planification	52,390	149,300
Intérêt et autre	69	3,933
	<u>\$1,349,780</u>	<u>\$1,117,283</u>
Dépenses		
Salaires et avantages sociaux	786,228	753,856
Dépenses relevant de l'exercice		
• Programme pour répondre aux grands besoins	314,832	N/A
• Systèmes de renseignements	43,552	149,300
• Logiciel Web-lite	7,365	N/A
Autre	213,039	233,503
	<u>\$1,365,016</u>	<u>\$1,136,659</u>
Excédent (déficit) des revenus sur les dépenses	\$(15,236)	\$(19,376)

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 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; · 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.

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)

Centre de santé communautaire

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 - (transferred to Niagara Health System Summer/05)

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

Conseil de direction

Président: Jean Armitage

Vice-président: Aileen Turnbull

Président passé: Bill Matheson

Trésorier: Paul Roberts (jusqu'à février 2005)

Murray Odesse (trésorier par intérim)

Art Wing

Peter Croskery

Irene Foster

Margaret Kleinsmith

Secrétaire: Stephen Novosedlik, Executive Director

Personnel de Contact Niagara

Directeur général

Stephen Novosedlik

Responsable de l'équipe

Beth Foster*

Coordonnateur des ressources

Tom Archer

Karen Colavecchia

Don Campbell *

Marcia Cramp

Cathy Gales (temps partiel)

Margaret Griffiths (Étudiante)

Scott Johnson

Susan Kowalski (temps partiel)

Lynne Rousseau (bilingue)

Fred Steinhaus *

*Changements dans le personnel depuis mars 2005:

Bienvenue à Kaarina Vogin comme directrice des Services à la clientèle, au moment où Beth Foster assume le rôle de coordinatrice de ressources. Au revoir à Don Campbell et Fred Steinhaus. Bienvenue à Shantelle Marcoux, Kristen Hendry (T/P) et Arthur Martin comme coordinatrices et coordonnateur de ressources.

Adjointe exécutive

Carol Lukasik

Soutien administratif

Susan Dolgos

Jackie Frans

Anita Klemmensen

Mary Beattie (Ontario Works)

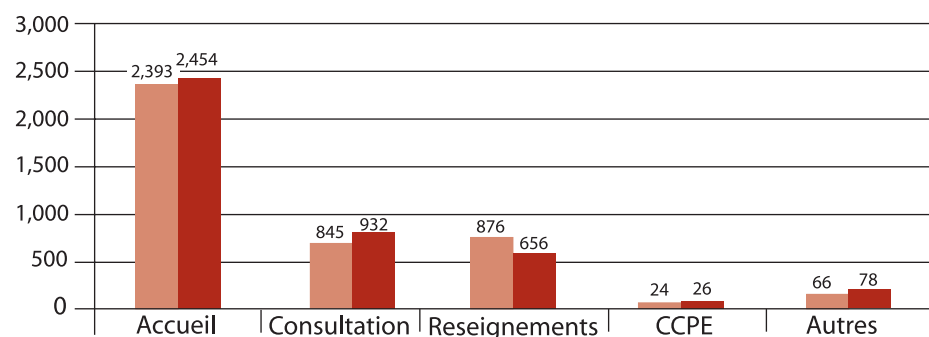
Commentaire: Utilisation des statistiques

Au cours de l'exercice 2004-2005, Contact Niagara s'est occupé de plus de 4 100 demandes de services, soit environ le même nombre que durant l'exercice précédent. De ces demandes, à peu près 59 % concernaient l'accueil tandis que les autres comprenaient surtout des appels pour consultations et renseignements.

Des 2 454 accueils terminés, 1 449 intéressaient le secteur des enfants, 922 le secteur de l'adaptation, et 171 ces deux secteurs combinés. Les accueils ont donné lieu à 2 889 orientations où 1 702 ont été dirigées vers les services à l'enfance, 958 vers les services à l'adaptation, et 229 vers ces deux secteurs pour les personnes ayant besoin du soutien des deux systèmes.

Bien que le nombre d'accueils et d'orientations constituent des indicateurs importants, il est bon de noter que ce travail a été effectué en faveur d'un total de 2 190 individus uniques.

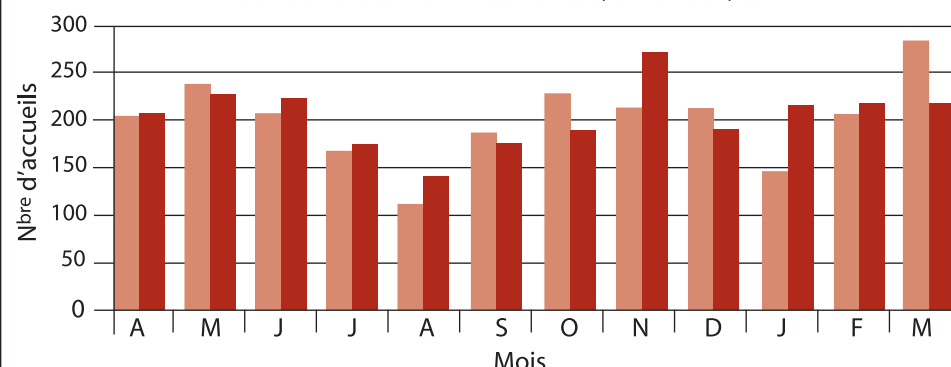
Tableau 1: Demandes de services selon le genre



Le Tableau 1 fournit une analyse du nombre total des Demandes de services selon le genre pour l'exercice qui se termine le 31 mars 2005 comparé à l'exercice 2004-2005

2003/04 = 4,204 demandes
2004/05 = 4,146 demandes

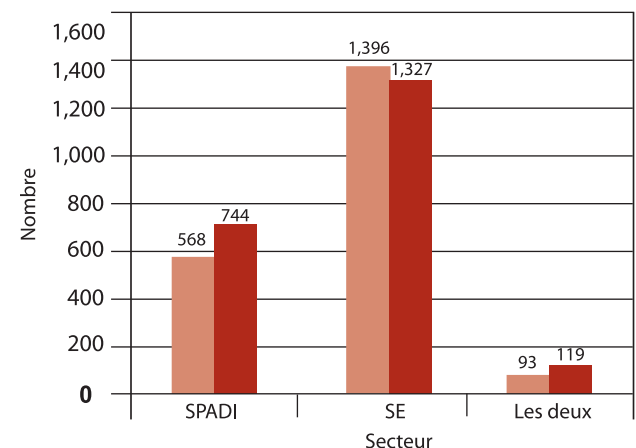
Tableau 2: Accueils effectués 2003/04 vs 2004/05



Le Tableau 2 fournit une analyse du nombre total des accueils effectués par mois pour l'exercice qui se termine le 31 mars 2005 comparé à l'exercice 2003-2004

2003/04 = 2,396 accueils effectués
2004/05 = 2,454 accueils effectués

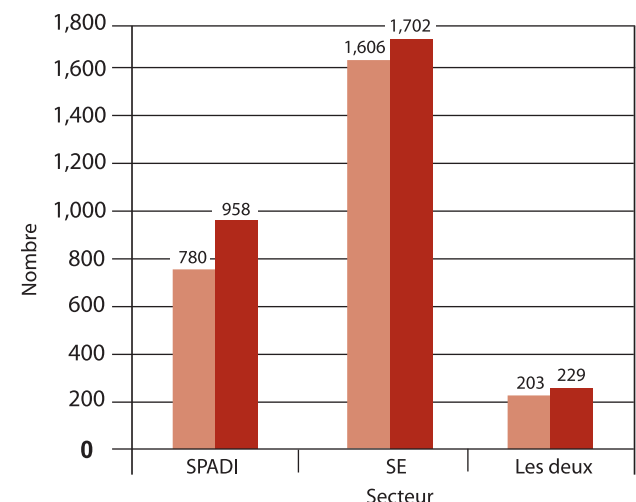
Tableau 3: Le nombre total d'individus uniques servis par secteur au cours de 2003-2004 et 2004-2005.



Le Tableau 3 offre une analyse du nombre total d'individus uniques servis pour chacun des trois secteurs, à savoir des services aux enfants, à l'adaptation et aux personnes ayant besoin des services des deux secteurs, au cours des exercices 2003-2004 et 2004-2005.

2003/04 = 2,057 Individus uniques
2004/05 = 2,190 Individus uniques

Tableau 4: Le nombre total d'orientations effectuées par le secteur au cours de 2003-2004 et 2004-2005.



Le Tableau 4 fournit une analyse du nombre total des orientations effectuées pour chacun des trois secteurs, à savoir des services aux enfants, à l'adaptation et aux personnes ayant besoin des services des deux secteurs, au cours des exercices 2003-2004 et 2004-2005.

2003/04 = 2,589 Orientations terminées
2004/05 = 2,889 Orientations terminées