

ité à améliorer ses services actuels afin de créer un système de services novateurs et cohésifs qui répondent aux besoins de sa population.

### Appuyons-nous sur les points forts de la collectivité

Une composante importante du processus de développement de la collectivité est certainement la reconnaissance et la célébration des points forts de cette collectivité.

En peu de temps, nous arrivons à bien connaître les forces de nos collectivités. Au cours des douze derniers mois, dans le seul secteur des enfants et de l'adaptation, plus de sept nouvelles initiatives ont été proposées ou réalisées, à savoir Intensive Child and Family Program, Child and Adolescent Crisis Services, Autism Early Intervention Program, Out of House Respite Initiative, Youth Employment Niagara, Options Niagara, A Foundations Initiative, et Corporate Niagara Speaks.

La collaboration communautaire est une caractéristique générale de toutes ces nouvelles initiatives. L'élaboration du programme Options Niagara, A Foundations Initiative est un bon exemple de cette collaboration. Les adolescents ayant un handicap de développement, leurs familles et les organismes qui les aident reconnaissent le besoin d'un programme de soutien pour faciliter la transition de l'école à la vie dans la collectivité et à l'intégration de ces jeunes dans des activités communautaires. Ayant reconnu cette nécessité, le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) a annoncé qu'un financement sera offert pour la création de diverses «Fondations». Un groupe de personnes intéressées à la planification des services d'adaptation dans la région s'est engagé à travailler en collaboration à un tel projet. Dirigée par Mainstream, cette équipe a mis au point une proposition visant à répondre aux besoins les plus importants de la collectivité. Le résultat du travail de ce groupe a culminé dans l'obtention d'un financement pour le programme Options Niagara, A Foundations Initiative.

Options Niagara, A Foundations Initiative offre un ensemble de principes valorisés par chacun des partenaires de la collectivité, par exemple :

- L'emploi de méthodes d'évaluation et de détermination de la qualité de vie dans la planification des genres de vie personnelle;
- L'engagement à n'offrir que des programmes véritablement centrés sur la clientèle, avec l'aide d'un financement individuel à court terme pour appuyer des situations uniques;
- L'accent placé sur le choix manifesté par la personne;
- L'approche holistique au soutien, tout en mettant l'accent sur le développement personnel et une véritable qualité de vie;
- L'importance de faire valoir le système naturel de soutien que chaque personne possède;
- L'engagement à déterminer des objectifs et des résultats mesurables afin d'en améliorer les stratégies;
- L'engagement des partenaires de la collectivité à partager les responsabilités.

Cette initiative a réuni des intervenants d'une vaste région géographique qui possèdent de solides valeurs sociales et qui ont pris un engagement envers la population. Sentant un besoin commun d'appuyer les jeunes de diverses façons créatives, ces personnes ont élaboré un programme qui intègre leurs connaissances, compétences et expériences communes. Mais plus important encore, ces personnes se sont engagées à mettre en oeuvre et à évaluer ce programme pour s'assurer qu'il peut satisfaire aux besoins des jeunes et de leurs familles.

Si vous aimeriez recevoir plus de renseignements au sujet d'Options Niagara, A Foundations Initiative, veuillez communiquer avec Helen

Hamilton à Mainstream au (905) 934-3924.

Ce Bulletin continuera à mettre l'accent sur les forces et les activités constructives de la collectivité. S'il vous plaît, venez partager avec nous vos histoires d'intérêt humain.

### Sondage concernant le système de gestion du rendement

Étant le point d'accès unique pour les services aux enfants et à l'adaptation du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC), Contact Niagara a pour but d'aider les personnes et les familles à obtenir plus facilement des services flexibles et pertinents. Lorsque nous savons que notre travail jouit d'un certain succès, cela nous encourage encore plus à réaliser nos buts et objectifs.

Le ministère des Services sociaux et communautaires, en consultation avec les fournisseurs de services et les personnes intéressées partout en Ontario, a mis au point un système d'évaluation du rendement pour tous les mécanismes d'accès dans la province. Ce système se propose «de mesurer l'effet des changements apportés au programme Pour des services au service des gens (surtout son mécanisme d'accès) pour les consommatrices et consommateurs et leurs familles» (Guide de l'utilisateur de l'organisme bénéficiant de paiements de transfert, janvier 2001). Le MSSC s'est adressé à Contract Niagara pour effectuer un sondage. Aussi, à partir du 1er avril 2001, nous avons commencé à demander à des personnes et à leurs familles d'exprimer leur niveau de satisfaction avec notre service.

Après avoir rempli le formulaire d'accueil qui leur donne accès à un des partenaires de services du MSSC, nous avons demandé à ces personnes de remplir un questionnaire. Ce sondage ne doit mesurer que la satisfaction de la clientèle au sujet du service obtenu lorsqu'elle a eu recours à notre mécanisme de point d'accès unique. Il ne s'agit pas du résultat de l'accueil des personnes reçues à Contact Niagara ni de l'aide offerte.

Nous serions heureux de connaître l'opinion des personnes intéressées afin d'être mieux éclairés et mieux informés sur notre travail dans cette phase initiale de l'élaboration de notre organisme.

### Introduction progressive du point d'accès unique

Le processus d'«introduction progressive» est bien entamé et Contact Niagara continue à intégrer d'autres services au fonctionnement du point d'accès unique. Entre le mois de janvier et le 31 mai 2001, le service d'accueil a débuté pour les organismes suivants:

- St. Catharines Association for Community Living
- Grimsby/Lincoln & District Association for Community Living
- Bethesda Residential & Day Programs
- Christian Horizons
- Community Living Fort Erie
- Port Colborne District Association for Community Living
- Mainstream
- Welland and District Association for Community Living

Contact Niagara compte travailler à la mise en vigueur complète du point d'accès unique au cours des prochains mois.

#### Pourquoi les gens s'adressent-ils à CONTACT NIAGARA?

Nombre de demandes (25 sept. 2000 - 30 mai 2001)

Accueil .....	.863
Renseignements .....	.958
Résolution de cas .....	.19
Comité consultatif sur les placements en résidence .....	.45

\*Ces renseignements ne reflètent pas la mise en place du point d'accès unique dans son intégralité.

Aussi disponible en anglais

**O**

**N**

**L**

**E**

**T**

**I**

**R**

### Adhésion à Contact Niagara offerte maintenant

Ce mois représente une étape importante dans l'épanouissement de Contact Niagara. En effet, l'adhésion à notre organisation constitue, pour les résidentes et résidents de la région de Niagara, une façon significative de nous appuyer et de contribuer à l'expansion continue de notre organisme et de son mandat. Le conseil d'administration encourage les personnes à devenir membres actifs de Contact Niagara. Les renseignements concernant cette adhésion sont mis en évidence dans les deux prochaines pages.

La création d'une adhésion à Contact Niagara fait partie de l'objet du Bulletin de ce mois-ci, à savoir le développement communautaire. Or, une collectivité prend son essor en s'appuyant sur la collaboration d'une grande partie de la population afin de pouvoir déterminer ses besoins, ses points forts et ses solutions. Aussi, le conseil d'administration reconnaît les avantages d'avoir un taux élevé de participation de la collectivité dans son organisme, et considère l'adhésion comme un moyen efficace d'assurer cette interaction.

### Développement communautaire

Les collectivités savent qu'elles seront mieux équipées pour créer des structures flexibles, interactives et coopératives si elles se consacrent à des activités de développement communautaire. De nombreux modèles sont apparus au fil des ans, et il est intéressant de noter que la plupart d'entre eux estimaient pouvoir tirer partie

### Bob O'Neill

C'est avec infiniment de peine que Contact Niagara annonce le décès de Bob O'Neill, membre du conseil d'administration, survenu le jeudi 14 juin dernier.

Bob O'Neill a été la première personne à présider le comité consultatif qui s'est intéressé à de nombreux aspects des services fournis aux enfants et aux personnes ayant des handicaps de développement et dont le financement est assuré par le ministère des Services sociaux et communautaires de la région de Niagara.

Selon ses habitudes, Bob travaillait dur pour assurer la primauté au meilleur intérêt de la clientèle. Sa coutume d'être aux écoutes des idées exprimées par le public et de participer à de nombreuses réunions de travail était certainement sa façon de recueillir les meilleurs conseils possibles afin de les porter à l'attention du comité.

En janvier 1998, le comité a présenté son rapport intitulé Niagara's Best Advice au bureau de district de Hamilton du ministère des Services sociaux et communautaires. La première réalisation par suite de ces recommandations fut l'établissement du nouveau Niagara Community Services Board qui est devenu Contact Niagara moins d'un an plus tard.

Bob a été choisi comme membre du premier conseil d'administration

### Contact Niagara dit adieu à Cindy Camirand

Contact Niagara désire souhaiter à Cindy Camirand ses meilleurs vœux de bonheur au moment où sa vie prend une toute autre direction. Cindy a travaillé dans le secteur de l'adaptation et des soins aux enfants pendant plusieurs années. Ses grandes connaissances des services de soutien dans la région de Niagara, ainsi que sa personnalité détendue et son professionnalisme, faisaient d'elle un précieux atout dans le bureau. De plus, c'était un plaisir de travailler avec elle! Cindy part pour se marier et s'établit dans la région d'Oshawa.

### Points d'un intérêt particulier:

- Adhésion offerte maintenant
- Points forts de la collectivité
- Développement communautaire
- Assemblée générale annuelle de Contact Niagara
- Sondage du système de gestion du rendement
- Introduction progressive du point d'accès unique
- Statistiques de Contact Niagara

des ressources communautaires disponibles et de les utiliser pour créer une ambiance favorable à l'épanouissement de la collectivité.

Il existe trois éléments majeurs ou caractéristiques du développement communautaire, soit 1) le processus qui mène à l'établissement de la collectivité, 2) les organisatrices et les organisateurs de la collectivité, et 3) la collectivité elle-même.

Le processus qui vise à bien asseoir une collectivité demande une très grande participation, de bons rapports communautaires, la collecte de renseignements fiables et une appréciation des avantages de la collaboration. Faisant partie de ce secteur, Contact Niagara reconnaît son rôle unique dans un tel processus car il encourage la participation de la collectivité en augmentant le nombre de ses membres et en aidant à diffuser des renseignements. Ces activités exhortent la collectivité

*continué sur verso*

et a continué à lui apporter une contribution d'importance majeure jusqu'à son décès le 14 juin.

Bob fut aussi membre du Club Rotary de St. Catharines et président du comité du maire sur l'accessibilité. Il a été membre du conseil d'administration du Niagara Centre for Independent Living, membre du Niagara District Health Council et directeur de l'éducation du Lincoln Country Roman Catholic Separate School Board.

Bob avait une passion et de fortes convictions pour tout ce qui comptait ardemment pour lui. L'intérêt prééminent qu'il portait à la clientèle de Contact Niagara faisait partie de cette précieuse liste essentielle des choses qui importaient grandement pour lui.

Le dévouement de Bob envers nos visées, ainsi que ses sages conseils sur les questions importantes qui continuent à nous préoccuper, vont beaucoup manquer à notre conseil d'administration et à tout le personnel de Contact Niagara. On regrette profondément la perte pour notre communauté de Niagara de cet homme qui a tellement contribué à la société non seulement comme éducateur mais aussi comme un de ces bénévoles généreux sans qui notre collectivité serait beaucoup plus pauvre.

Art Wing  
Président

### Renseignements concernant notre liste d'expédition

Nous voulons tenir à jour notre liste d'expédition. Veuillez appeler au 905-684-3407, poste 225, ou lui faire parvenir un message par courriel à carol@contactniagara.org dans les cas où :

- votre adresse / les renseignements vous concernant nécessitent une mise à jour
- vous aimeriez recevoir notre bulletin
- vous recevez plus d'un exemplaire du bulletin
- vous ne voulez recevoir plus aucune correspondance de CONTACT NIAGARA

**D'avance, nous vous disons merci.**

## Contact Niagara lance une campagne de recrutement de membres

Contact Niagara et son personnel sont maintenant établis ici depuis environ un an. Comme organisation, nous avons commencé à nous acquitter de notre mandat tel que le définit la politique du ministère des Services sociaux et communautaires dans son programme Pour des services au service des gens.

Un aspect important du développement continu de Contact Niagara est le souci de s'assurer d'une plus grande participation de notre collectivité en invitant les personnes à devenir membres de l'organisation. Comme première étape, nous incluons une demande d'adhésion et notre Déclaration de Mission, de Vision et de Valeurs que nous vous demandons de bien vouloir considérer. Les renseignements qui suivent vous permettront de mieux comprendre le principe de notre processus d'adhésion, de nos lignes de conduite et de nos responsabilités. La lecture vous intéressera sûrement!

### La demande d'adhésion

Le processus pour devenir membre s'agit de :

- Remplir la Demande d'adhésion et la Déclaration de Mission, de Vision et de Valeurs;
- Payer des frais de membre de 5 \$.

De plus, les membres doivent être résidentes ou résidents de la région de Niagara au moins depuis trois mois ou avoir un emploi, ou être propriétaire d'une entreprise, dans la région de Niagara.

Lorsque nous aurons reçu votre demande et la Déclaration, ces documents seront présentés au conseil d'administration pour être étudiés et approuvés. C'est alors que nous vous aviserons de votre statut officiel de membre.

Bien que vous puissiez remplir une demande d'adhésion en tout temps, il faut que vous sachiez que si vous désirez vous prévaloir de votre droit de vote à notre assemblée générale annuelle (AGA) du 17 octobre 2001, Contact Niagara doit recevoir votre demande au moins 45 jours avant l'AGA, soit au plus tard le 2 septembre 2001. Ce sont les règlements de la société qui en ont statué ainsi.

### Catégories de membres

Contact Niagara a deux catégories d'adhésion, soit membres votant et membres non votant.

Les deux catégories comportent les droits et obligations indiqués ci-dessous:

- Participer aux assemblées annuelles et spéciales de l'organisation;
- Assister aux séances ouvertes du conseil d'administration;
- Faire partie des comités du conseil d'administration;
- Recevoir le procès-verbal des séances des membres;
- Recevoir le procès-verbal des séances ouvertes du conseil d'administration;
- Recevoir les rapports financiers et de fonctionnement de l'organisation;
- Proposer des personnes au poste de directrice ou directeur du conseil.

Les membres votants doivent respecter scrupuleusement les directives touchant les conflits d'intérêt. Ils ont l'occasion de voter sur les questions soulevées à l'assemblée générale annuelle de la société.

### Comment savoir si je puis être membre votant ou membre non votant?

Vous êtes membre non votant si une des circonstances suivantes s'applique à vous :

- Vous êtes membre du conseil, propriétaire, exploitante ou exploitant, associée ou associé, employée ou employé (ainsi que parent, frère ou soeur, enfant, épouse ou époux, conjointe ou conjoint de fait et parent du même sexe de ces personnes) d'une organisation qui fournit des services financés par le MSSC;
- Vous êtes employé du Bureau régional de Hamilton/Niagara du MSSC (ainsi que parent, frère ou soeur, enfant, épouse ou époux, conjointe ou conjoint de fait et parent du même sexe de ces personnes);
- Vous êtes représentante élue ou nommée ou représentant élu ou nommé au gouvernement local, c'est-à-dire que vous représentez la municipalité, la région, le comté ou le canton;
- Vous êtes à l'emploi d'un département d'un gouvernement municipal, régional ou de comté qui est responsable de la prestation de services aux enfants et à l'adaptation financés par le MSSC;
- Vous êtes à l'emploi de Contact Niagara (ainsi que parent, frère ou soeur, enfant, épouse ou époux, conjointe ou conjoint de fait et parent du même sexe de ces personnes).

## Mission, Vision et Valeurs de Contact Niagara

**Le processus de demande d'adhésion veut que les personnes intéressées signent la Déclaration de Mission, de Vision et de Valeurs de la société telle que décrite ci-dessous.**

### 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 MSSC.

### 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;
- 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.

### Assemblée générale annuelle

Contact Niagara tiendra son assemblée générale annuelle le mercredi 17 octobre 2001. Notre Bulletin de fin d'été vous fournira plus de renseignements.

### Réunions ouvertes du conseil d'administration

Conformément à notre désir d'engager et d'informer la collectivité de façon plus régulière, le conseil d'administration tiendra des réunions ouvertes à partir du 5 septembre 2001.