



SERVICE COORDINATION DES SERVICES

Rapport annuel

Pour l'exercice financier 2007—2008

« Une année de changement et de progrès »



'Une communauté - de multiples possibilités'



La philosophie générale de *Service Coordination des services* (SCS) est intégrée à sa mission, sa vision et ses valeurs, de même qu'à ses politiques fondamentales et ses principes opérationnels. Ces documents forment le cadre fondamental à l'intérieur duquel l'organisme exécute toutes ses fonctions primordiales.

ÉNONCÉ DE MISSION:

Service Coordination des services est un point central d'accès pour les personnes d'Ottawa ayant une déficience intellectuelle ou étant atteint d'un trouble du spectre autistique.

- Nous facilitons la planification pour les personnes, en collaboration avec leur famille et la collectivité
- Nous mettons des connaissances et des renseignements à la disposition des clients, du grand public et du « système »
- Nous dirigeons les clients vers les ressources

ÉNONCÉ DE VISION :

Nous sommes engagés à atteindre l'excellence dans les domaines suivants :

- Le leadership dans le secteur de la déficience intellectuelle
- La planification afin d'offrir des choix dans les phases de transition de vie
- Le développement communautaire, en collaboration avec des partenariats établis auprès de la communauté.

VALEURS :

L'Intercession

Nous croyons à la défense des droits des individus que nous desservons et au développement de services dans notre communauté.

Les choix

Nous croyons au droit à l'autodétermination des individus pour une qualité de vie qui respecte leurs choix et préférences.

La diversité culturelle

Nous croyons au respect et à la sensibilité des besoins et de la diversité culturelle présente dans notre communauté.

La prise en charge

Nous croyons au potentiel des individus afin qu'ils puissent atteindre leurs objectifs tout en favorisant la contribution des membres de leur famille et de leurs réseaux de support .

L'équité

Nous croyons à un accès équitable aux mécanismes de soutiens et aux services dans notre communauté.

Le volet linguistique

Nous croyons à fournir des mécanismes de supports et de services dans les deux langues officielles.

Le partenariat

Nous croyons à la collaboration avec les individus, les membres de familles et la communauté afin de développer des partenariats qui nous permettront d'atteindre notre vision.

La reconnaissance

Nous croyons à la reconnaissance de la contribution exceptionnelle de nos employés et de nos bénévoles qui dirigent, planifient et offrent l'accès à l'information et aux ressources de notre communauté.

La confiance

Nous croyons à la confiance fondée sur l'honnêteté, le respect et la confidentialité.

**CONSEIL D'ADMINISTRATION
2007-2008**

- Kathryn Butler-Malette, Présidente**
David Keay, Vice-Président
Yvonne Robertson, Trésorière
Margaret Lobay, Secrétaire
 Ann Clarke-Okah
 Danielle Dunleavy
 Louise Holmes
 Luc Presseau
 Walter Strelbisky
 Jean Tanguay
 Mary Frances Taylor

**COMITÉ CONSULTATIF SCS
2007-2008**

- Membres à partir du 31 mars 2008**
 John Barker, Président
 Lynda Bowes
 Jocelyne Brault
 Bonnie Dinning
 Bonnie Donovan
 George Lobay
 Linda Norton
 Margaret Lobay

- Yvonne Robertson
 Walter Strelbisky
Membres pendant l'exercice 2007 - 2008

- Huguette Boisvert
 Rosamaria Durand
 Doris Larivière
 Marge McCabe
 Jean Razafindambo
 Robert Shalka
 Monique Stewart
 Amanda Telford

PERSONNEL SCS 2007-2008

Membres du personnel à partir du 31 mars 2008

- Kim Aker
 Daniela Bara
 Renée Bélanger
 Sherry Bodkin
 Janine Bourgeois
 Claudette Charbonneau
 Jacynthe Clément
 Melanie Doiron
 Rena Eland
 Andrea El-Helou
 Antonietta Ferraiuolo

- Erin Filion
 Susan Gomez-Duran
 Shengjia Hu
 Yasmine Ismaily
 Nancy Jean-François
 Sophie Lafontaine
 Francine Laurin
 Joffré Malette
 Julie Nantel-Powell
 Karen Niman
 Stephen Novosedlik
 Joanna O'Connor
 Jolyne Pepe
 Christiane Philion
 Lori Roberts
 Rebecca Rutland
 Lisa-Ann Smith
 Aldo Staltari
 Christina Tietz
 Tessa Tucker
 Heather Williams

Membres du personnel pendant l'exercice 2007 - 2008

- | | |
|----------------|---------------|
| Anne Chornenky | Sarah Cole |
| Deeb El-Zarka | Laura Munroe |
| Céline Mercier | Daniel Proulx |



Rapport de la présidente

L'année qui vient de s'écouler à **Service Coordination des services** aura été marquée par le changement, les défis et les possibilités. Le Conseil d'administration a embauché un nouveau directeur général, qui est entré en fonction en septembre 2007 et dont le premier objectif a été d'aborder les questions et les recommandations présentées dans le Rapport Draper. Ces recommandations visaient à améliorer le processus d'accès aux services pour adultes ayant une déficience intellectuelle dans la région d'Ottawa. Les recommandations qui s'appliquaient à SCS ont donné lieu à des changements dans les secteurs suivants :

- la gestion des places vacantes;
- un nouveau processus de résolution de services;
- un modèle de prestation de services fondé sur une approche de planification centrée sur la personne;
- une meilleure gestion de l'information visant à fournir des renseignements à jour aux fins de la planification pour nos clients;
- l'élaboration d'un modèle de priorité de service.

En mai 2008, de grands progrès avaient été réalisés en ce qui concerne la mise en œuvre de ces recommandations et de

“L'élaboration du plan stratégique au cours des mois à venir fera en sorte que l'organisme demeure « centré sur la personne », c'est-à-dire les clients et les familles, tout en se concentrant sur l'amélioration continue ...”

solides assises avaient été posées, nous permettant de bâtir un système efficace d'accès aux services. Coordination des services et les ministères des Services sociaux et communautaires et des Services à l'enfance et à la jeunesse travaillent ensemble à l'amélioration de l'accès global aux services pour nos clients et leur famille.

Au cours de l'année, le Comité consultatif, composé de parents, d'aidants naturels, de clients et de membres du conseil d'administration, a aidé l'organisme en déterminant un ensemble de questions importantes pour la prestation de services à nos clients. Grâce au travail de ce comité, le conseil d'administration a une meilleure compréhension des préoccupations des parents et des clients et il peut assurer

une meilleure gouvernance en réponse aux défis auxquels fait face l'organisme.

Au printemps, les membres du Conseil d'administration ont participé à une retraite de planification stratégique et fixé les objectifs stratégiques de l'organisme. L'élaboration du plan stratégique au cours des mois à venir fera en sorte que l'organisme demeure « centré sur la personne », c'est-à-dire les clients et les familles, tout en se concentrant sur l'amélioration continue, qu'il continue à former des partenariats au sein des secteurs de la déficience intellectuelle, de la santé et de l'éducation, et qu'il assume un rôle de leadership afin d'assurer l'évolution des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle dans la région d'Ottawa.

Au nom des membres du Conseil d'administration, j'aimerais remercier sincèrement notre directeur général, les gestionnaires, les membres du personnel et les bénévoles pour leur dévouement et l'excellent travail accompli au cours de l'année pour répondre aux nombreux besoins de nos clients. Nous espérons le succès continu de l'organisme alors que Coordination des services maintient son rôle de chef de file dans la transformation du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

La présidente du Conseil d'administration,
Kathryn Butler Malette

Rapport du Comité consultatif SCS

Ce rapport constitue le deuxième rapport annuel que présente le Comité consultatif de **Service Coordination des services**.

La première année complète du Comité a été couronnée de succès malgré les nombreux défis qu'il lui a fallu relever, notamment quelques membres originaires du Comité ont démissionné en raison d'autres engagements personnels ou de leur incapacité à consacrer le temps nécessaire. Néanmoins, le Comité se réjouit de compter un groupe cadre de membres dévoués et enthousiastes qui ont travaillé ensemble à diverses initiatives importantes. Vous trouverez ci-dessous quelques faits saillants de l'année 2007.

Le Comité a continué à travailler avec la direction en lui faisant part de ses commentaires sur diverses questions. Par exemple, les membres du Comité, en tant qu'utilisateurs réguliers, ont fourni leurs commentaires et suggestions en ce qui a trait à l'élaboration d'un nouveau site Web qui a été lancé au printemps dernier. Plusieurs des suggestions du Comité ont été adoptées et ses membres se réjouissent de savoir qu'une page du nouveau site Web sera réservée au Comité.



Au cours du deuxième semestre, le Comité a créé son premier groupe de travail sur la transition de l'école secondaire à la vie adulte. Le Comité a tenu plusieurs discussions sur ce sujet important et poursuivra son travail cet automne.

Une partie du mandat du Comité consiste à « renforcer les relations et les liens avec les autres groupes de parents ». À cette fin, il a participé activement avec d'autres groupes de parents de la ville à la création d'un organisme-cadre qui rassemblerait tous les groupes représentant les personnes ayant une déficience intellectuelle de manière à unir leurs voix pour défendre ensemble des questions d'intérêt commun. Nous continuerons à accorder la priorité à ce travail au cours de l'année à venir.

Récemment, le Conseil d'administration a adopté et confié un nouveau mandat au Comité. Il est à espérer que de nouveaux membres se joindront au Comité cet automne.

Le travail du Comité, c'est-à-dire remplir le mandat que lui a confié le Conseil d'administration, est important et je compte sur le Comité pour conseiller et faire des recommandations au Conseil d'administration et à la haute direction, en plus de ses activités au sein de la collectivité.

Le président du Comité consultatif SCS
John Barker

Rapport du président du Comité SCS des services en français Comité du conseil

La *Loi sur les services en français* garantit le droit de recevoir des services du gouvernement provincial en français auprès du siège ou de l'administration centrale de tout ministère, agence, conseil et commission du gouvernement et de ses bureaux situés dans les 25 régions désignées de la province.

Les organismes recevant un financement provincial tels que les hôpitaux, les sociétés d'aide à l'enfance et les foyers pour personnes âgées ne sont pas automatiquement couverts par la Loi. Toutefois, le conseil des ministres peut les désigner comme fournisseurs de services en français au moyen d'un règlement. Une fois désignés, ces organismes doivent fournir les services en français suivant les mêmes normes que les ministères. Service Coordination des services (SCS) est un organisme désigné en vertu de la Loi.

Le Comité des services en français est satisfait que SCS respecte à la lettre les dispositions de la Loi. Les services fournis sont appropriés sur le plan linguistique et compte tenu des besoins des clients francophones, ces derniers sont bien représentés au sein du conseil d'administration et de ses comités, ainsi qu'aux divers paliers de gestion. La responsabilité d'offrir des services en français est stipulée

dans les statuts et les politiques et procédures administratives, et se reflète dans ses pratiques de gestion.

Le Comité continue à veiller à ce que SCS aille au devant de la collectivité francophone.

Le président du Comité des services en français
Jean Tanguay

Rapport du directeur général

Le « changement », suscité par une série de recommandations du Rapport Draper, a caractérisé l'exercice 2007-2008 pour **Service Coordination des services** (SCS). Au début de l'automne 2007, peu après l'entrée en fonction du présent directeur général, ces recommandations ont été présentées sous forme de plan de travail afin d'orienter les efforts de l'organisme. Cinq secteurs clés ont été retenus : la gestion des places vacantes, la coordination des services, la résolution de services, la priorité de service et la gestion de l'information. Bien que nous ayons amorcé le travail dans ces secteurs, il reste beaucoup à faire. Nous vous présentons ci-dessous un synopsis des efforts de SCS au cours de l'année.

Le but déterminant le projet de *Gestion des places vacantes* était d'améliorer la rapidité d'exécution et l'efficacité du processus de gestion des places vacantes. Nous avons d'abord concentré nos efforts sur le processus de communication de l'information à ce sujet, qui comprend la formule de gestion de l'information. Des outils d'ébauche ont été élaborés. Ils font présentement l'objet d'une révision de la part des Tables de planification de services communautaires anglophone et francophone (TPSC). Un petit groupe de travail formé de membres des TPSC a participé jusqu'à maintenant à ce dossier et il se concentrera dorénavant sur le protocole du système plus vaste.

Le projet de *Coordination des services* est probablement le plus vaste et le plus important, car il traite de questions telles que les principes directeurs, la définition claire des fonctions associées à la coordination des services, la clarification du rôle des gestionnaires de cas et la rationalisation du processus d'accueil conformément aux principes de l'approche centrée sur la personne.

Premièrement, un modèle fonctionnel caractérisant l'organisme a été mis au point. Ce modèle s'appuie sur une série de « descriptions fonctionnelles » (les descriptions ne sont pas toutes terminées) qui précisent les buts et les objectifs, suivies d'une description générale de la fonction.

Deuxièmement, la structure organisationnelle de SCS a été repensée pendant l'hiver 2007-2008 et nous procédons maintenant à sa mise en œuvre. Conformément à la nouvelle structure, l'Équipe d'accès a été dissoute et les ressources réparties entre deux équipes : celle des adultes et celle des enfants. Chaque équipe est maintenant complètement



responsable des fonctions d'accueil et de gestion de cas. Suivant le principe de réduction des points de transfert interne pour les personnes présentant une demande de service, le personnel responsable de l'accueil agira également à titre de gestionnaire de cas.

Troisièmement, l'approche visant à préciser le rôle du gestionnaire de cas a été définie, aussi clairement que possible, et les attentes ont été incorporées à la « gestion de cas ». Ce travail est avancé. En définissant ces attentes, nous accordons l'attention aux notions élémentaires de l'approche « centrée sur la personne », aux nouvelles attentes du personnel compte tenu de la nouvelle structure et au travail émergent associé à la définition plus précise de la fonction de « planification » au niveau individuel/de la personne.

Finalement, le processus d'accueil a été revu et parachevé en deux étapes. La première étape, qui a pris fin en avril 2008, a misé exclusivement sur la documentation du processus existant, l'assemblage de tous les formulaires et les outils, l'élaboration de politiques et procédures internes à l'appui du

En ce qui a trait au premier but, un document de travail qui traite du modèle conceptuel global de résolution de services a été préparé. Il fait actuellement l'objet d'un examen interne approfondi et sera soumis aux TPSC au cours de l'automne 2008. Quant au transfert des responsabilités, une date limite officielle a été fixée au début du printemps 2008. Le travail à accomplir pour compléter le transfert est en cours.

Le projet *Priorité de service* a porté principalement sur l'élaboration et la mise en application d'un modèle permettant l'adoption d'une approche uniforme pour déterminer les personnes ayant « de plus grands besoins » dans l'ensemble du système de la déficience intellectuelle. Un outil préliminaire a été mis au point et est utilisé temporairement pour diriger les personnes appropriées vers Parrainage civique. Un outil plus perfectionné et un modèle global seront mis au point au cours de l'exercice financier 2008-2009 avec la participation des membres des TPSC sous forme de groupe de travail. À cette fin, un nouveau prototype est en voie d'élaboration.

“Je me suis joint à l'organisme vers le milieu de l'exercice financier. En plus de me familiariser avec un nouveau système et milieu organisationnel et de m'acclimater à une nouvelle collectivité, j'ai fait, avec plaisir, trois découvertes”

En ce qui concerne la *Gestion de l'information*, SCS a tout d'abord amélioré la base de données sur les services communautaires afin de permettre aux personnes ayant une déficience intellectuelle et à leur famille d'accéder directement à des renseignements sur les services financés par le ministère des Services sociaux et communautaire (MSSC) et sur les sources de soutien communautaire. L'accès est possible par le biais du site Web de

processus existant, et l'établissement d'un seul document de référence qui a servi de manuel de ressources à l'intention de tous les membres du personnel. Ce manuel sert maintenant d'outil de formation. Cette stratégie a été adoptée pour deux raisons :

- étant donné que SCS adoptait une structure à deux équipes, la fonction d'accueil relevant maintenant de tous les membres du personnel, un outil de formation devenait nécessaire;
- il a été déterminé que pour restructurer le processus d'accueil global, conformément aux attentes du Rapport Draper (c.-à-d. fondé sur l'approche centrée sur la personne, efficace, pertinent, axé sur les résultats, etc.) il fallait bien comprendre les fonctions du processus actuel, y compris toutes les exigences de documentation.

En matière de *Résolution de services*, deux buts principaux ont été retenus :

- la refonte et la mise en œuvre des composantes structurales de la résolution de services et de ses processus;
- le transfert de responsabilités afin de faciliter la résolution de services de Parrainage civique d'Ottawa à SCS.

SCS. De même, SCS a revu son site Web et amélioré son contenu de manière à en assurer la pertinence et l'exactitude. Des modifications et améliorations seront maintenant apportées régulièrement au site.

Bien que cela représente quelques-unes de nos préoccupations majeures du point de vue de la gestion du changement, il importe de souligner qu'au cours de cette restructuration du travail et des changements de leadership, le personnel de SCS a continué à exécuter les fonctions primaires de gestion des demandes d'information, d'accueil, de gestion de cas, de gestion des fonds spéciaux (p. ex. répit TSA (trouble du spectre autistique) et la réserve des travailleurs en services spéciaux, pour n'en nommer que quelques-unes. Le personnel de SCS a aussi réussi à mettre en œuvre la nouvelle initiative de répit TSA (portion de financement direct) pendant l'hiver 2007-2008. Cela a exigé un investissement intense de ressources puisque chaque aspect de la mise en œuvre faisait appel à une conception et une élaboration attentives. N'oublions pas, toutefois, que grâce à toutes ces activités et bien d'autres, le personnel de SCS a touché plus de 1 700 personnes pendant l'année, un effort qui mérite d'être non seulement reconnu, mais aussi applaudi!

Sur une note plus personnelle, je me suis joint à l'organisme



vers le milieu de l'exercice financier. En plus de me familiariser avec un nouveau système et milieu organisationnel et de m'acclimater à une nouvelle collectivité, j'ai fait, avec plaisir, trois découvertes. Tout d'abord, le Conseil d'administration de SCS, mon employeur, tient à faire des progrès et il appuie sans réserve nos efforts de changement collectifs. Le leadership du C. A. est essentiel au succès de SCS. Deuxièmement, le personnel de SCS démontre un engagement et une passion à aider les personnes ayant besoin de soutien pour atteindre leurs buts. Troisièmement, la communauté, telle que représentée par le Ministère, le système de paiements de transfert et les autres ressources communautaires, malgré les diverses perspectives, mise sur un objectif commun : aider les gens à réaliser leur plein potentiel au sein de cette communauté.

Le directeur général
Stephen Novosedlik

Les principaux **SERVICES** offerts par SCS

A fin de pouvoir apprécier les données d'utilisation présentées pour l'exercice financier 2007-2008, il importe de fournir une description du contexte organisationnel. À l'instar de la plupart des organismes, SCS exécute un certain nombre de fonctions au sein d'une structure définie en conséquence.

Gestion des demandes

Le processus de consultation de **Service Coordination des services** débute habituellement par un appel téléphonique à l'un des membres de notre personnel et prend la forme d'une « demande » : une demande d'information concernant les services offerts dans la collectivité; une demande de services et de soutiens fournis directement par *Service Coordination des services*; ou une demande de services nécessitant un processus d'accueil dans le système de Services aux adultes ayant une déficience intellectuelle ou aux autres services de SCS. Les membres de notre personnel répondent à chacune de ces demandes et ils en prennent note. En d'autres mots, il s'agit d'une fonction de gestion et d'acheminement de l'information.

Accueil

Si une personne demande des services directement au SCS (p. ex. gestion de cas d'enfant) ou du système plus vaste pour lequel SCS sert de point d'accès (adulte), un processus d'accueil sera effectué. Cela donne lieu à une collecte de données plus détaillées dans le but d'orienter la personne vers les ressources communautaires appropriées. La documentation comprend habituellement l'inscription initiale, une évaluation des besoins et un plan de services.

Gestion de cas

Cette fonction, qui est exécutée tant pour les enfants que les adultes, est un processus continu qui consiste à faciliter les liens aux services et aux soutiens. Les gestionnaires de cas maintiennent une bonne compréhension des besoins de la personne, établissent un plan de services et, dans la mesure du possible, abordent les questions au fur et à mesure qu'elles se présentent en l'absence d'un renvoi à des ressources de soutien appropriées.

Gestion des ressources externes rémunérées (RER)

SCS est responsable des personnes qui sont confiées à ce que l'on appelle des « ressources externes rémunérées ». Ce travail comporte deux activités principales, la gestion financière et le maintien d'un niveau de compréhension des besoins courants de ces personnes afin d'assurer la sensibilité à ces besoins et la pertinence de ces hébergements.

Réserve des travailleurs

SCS est responsable de la gestion d'un processus qui met à la disposition des personnes qui en font la demande les services de divers travailleurs prêts à fournir de l'aide aux familles et aux personnes contre rémunération de leurs services.

SCS est responsable de la *facilitation* des fonctions suivantes, en accord avec le système plus vaste de ressources :

Tables de planification de services communautaires

SCS gère un processus de collaboration en vertu duquel les fournisseurs de services de l'ensemble du système financé par le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) se réunissent afin d'établir des stratégies propres à chaque cas, en vue de répondre aux besoins des personnes.

Résolution de services

SCS est maintenant responsable de la gestion d'un processus de collaboration visant à aborder les besoins particulièrement complexes d'une personne, auxquels les ressources existantes dans la collectivité peuvent difficilement répondre et qui nécessitent la participation de plusieurs fournisseurs pour trouver des solutions. (Nota : cette fonction est nouvelle à SCS. Elle est offerte pour l'exercice financier 2008-2009 ; par conséquent, elle n'existait pas à SCS en 2007-2008).

Gestion des places vacantes

SCS gère un processus selon lequel les places vacantes dans le système de services adultes, financés par le MSSC, sont recensées et un processus est entrepris afin de trouver la personne appropriée à partir des registres d'hébergement résidentiel et de programme de jour.

Gestion des fonds

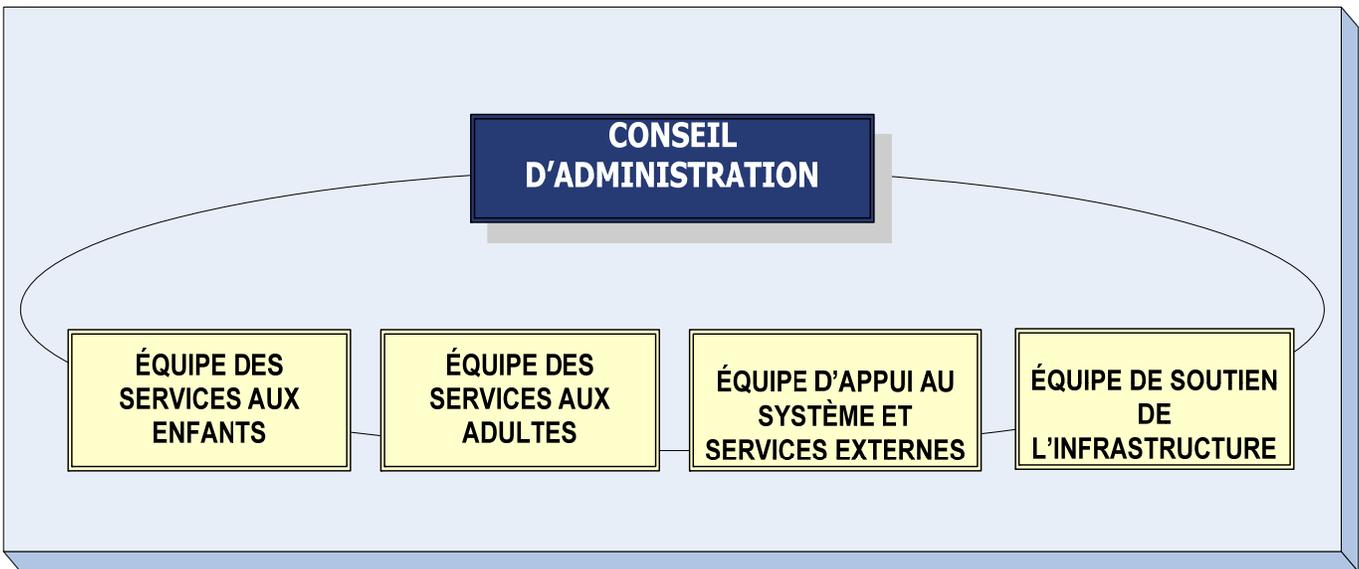
SCS est responsable de la gestion administrative de plusieurs fonds destinés à aider les personnes à obtenir un soutien immédiat (p. ex. répit TSA).

Structure de **PRESTATION** de services de SCS

Cinq composantes forment la structure de prestation de **Service Coordination des services**, tel qu'illustré à la Figure 1. Cet organigramme vise à expliquer comment les fonctions sont regroupées aux fins de prestation de services et de responsabilités. À

cet égard, la structure de gouvernance déterminante est représentée par le Conseil d'administration. Les Équipes de services aux enfants et aux adultes offrent les services de base de *gestion des demandes*, *accueil* et *gestion de cas*. L'Équipe d'appui au système et services externes est responsable de la gestion des *Ressources externes rémunérées*, des processus de système tels que la *Gestion des places vacantes* et la *Résolution de services*, ainsi que la gestion directe de la *Réserve de travailleurs*. L'Équipe de soutien de l'infrastructure se compose de la haute direction, du service des finances, du soutien administratif et du soutien des systèmes informatiques. L'Équipe de l'infrastructure dans son ensemble fournit tout le soutien essentiel à l'organisme.

Figure 1



Données **D'UTILISATION PARTICULIÈRES** pour l'exercice 2007-2008

L'information (les données) suivante est de haut niveau et reflète les fonctions principales de service qui consistent à gérer les demandes d'information, obtenir des renseignements suffisants pour déterminer le soutien nécessaire (accueil), faciliter les liens à ces soutiens (gestion de cas) et gérer la réserve des travailleurs. De plus, les données de la salle de ressources et du registre sont présentées. Bien que le personnel de SCS exécute d'autres tâches, ces fonctions sont le plus directement liées au mandat et à la mission de l'organisme. Ces données ont pour but de donner un aperçu du niveau d'activité du personnel de SCS en 2007-2008. Elles ont été réparties selon les groupes principaux suivants : données démographiques générales; services aux enfants; services aux adultes; réserve des travailleurs en besoins spéciaux; salle de ressources; et registres.

Pour comprendre l'information : **quelques notions de base**

Afin de comprendre les données d'utilisation présentées dans ce rapport, il importe de décrire brièvement l'approche adoptée par le SCS. Comme de nombreux organismes, SCS a mis en œuvre un système d'information fondé sur la personne habituellement appelé le « système de dossier de client ». Pour chaque personne desservie, un seul dossier « maître » est créé. Peu importe le nombre de fois qu'une personne a recours au SCS ou les différents types de services/fonctions qu'elle reçoit, le dossier créé initialement reflétera toutes ces interactions. De même, le système peut indiquer qu'une personne a consulté ou reçu des services à plusieurs reprises pendant la durée de son interaction avec SCS. Cela nous permet de déterminer le nombre réel de « personnes » (désignées sous le nom de « personnes distinctes ») avec lesquelles nous avons travaillé



pendant une période, ainsi que le nombre de services qu'elles ont reçus. Les deux types d'information sont importants aux fins de la gestion des ressources dont SCS dispose pour aider les gens.

Voici un exemple de la façon dont nous établissons le nombre de personnes desservies. SCS fournit les fonctions d'accueil, de gestion de cas à court terme (appui communautaire – le contact est immédiat et les objectifs sont atteints en moins de trois mois), la gestion de cas à long terme (continue – le contact est régulier et le travail vers l'atteinte d'un but est considéré actif) et la gestion de cas-appui ponctuel (le contact est minime et il n'y a pas de questions immédiates à aborder). À l'interne, nous devons savoir en tout temps combien de personnes sont touchées par ces différents types de service. Il n'est pas inhabituel pour une seule « personne », pendant une année, de faire l'objet d'un accueil (1), d'une gestion de cas à court terme pendant une

période définie (1) et possiblement, plus tard pendant l'année, d'une gestion de cas continue (1). Dans cet exemple, si nous comptons le nombre de personnes desservies du point de vue des services SCS offerts, nous pourrions compter cette personne trois fois puisqu'elle a reçu trois types de services SCS différents. Toutefois, si nous voulons savoir combien de personnes ont été desservies, peu importe le nombre de services SCS reçus, cette personne ne serait comptée qu'une seule fois (1).

Les données présentées dans les tableaux 1 à 13 sont fondées sur un décompte de personnes distinctes de 1 287. Cela représente le nombre total de « personnes distinctes » ayant reçu des services du personnel de SCS dans l'exécution de leurs fonctions d'accueil et des trois différents niveaux de gestion de cas pour l'ensemble des services offerts aux enfants et aux adultes.

Données démographiques générales

Les tableaux 1 à 6 présentent des données démographiques très générales se rapportant au groupe total de 1 287 personnes selon le

sexe, la cohorte d'âge, le service/soutien principal demandé, la langue maternelle et le profil diagnostique.

Sexe

Au nombre des 1 287 personnes desservies, environ 16 % ont indiqué être francophones et 84 %, anglophones. Compte tenu du

total combiné, 70 % des enfants desservis étaient de sexe masculin, comparativement à 56 % chez les adultes.

Tableau 1 : Sexe

	Anglophone			Francophone			TOTAL
	Homme	Femme	TOTAL	Homme	Femme	TOTAL	
Enfants	337	134	471	59	28	87	558
Adulte	346	260	606	65	52	117	723
Non indiqué : âge	1	2	3	-	1	1	4
Non indiqué : langue	-	-	-	-	-	-	2
TOTAL	684	396	1 080	124	81	205	1 287



Cohorte d'âge

Compte tenu du nombre total de personnes desservies, 1 134 ou environ 88 % étaient âgées de moins de quarante (40) ans. Le tiers de ces personnes, ou 35,8 %, avaient entre 21 et 39 ans, alors que le deux tiers, ou 64,2 %, avaient 20 ans ou moins. Ce dernier groupe, en regard du nombre total de personnes desservies, représente 56 % des personnes ayant reçu des services d'accueil et de gestion de cas du SCS pendant l'exercice 2007-2008.

Tableau 2 : Cohorte d'âge

Cohorte	Anglophone	Francophone	TOTAL	% du TOTAL
<= 12	310	60	370	28,70 %
13 – 15	99	15	114	8,87 %
16 – 20	203	40	243	18,90 %
21 – 39	346	61	407	31,67 %
40 – 69	109	24	133	10,30 %
60 +	10	4	14	1,10 %
Non indiqué : langue	-	-	2	0,15 %
Not indiqué : âge	3	1	4	0,31 %
TOTAL	1 080	205	1 287	100 %

Service de base / Demande de soutien

Le tableau 3 donne une vue d'ensemble de la nature des demandes de services reçues par le SCS. Bien que des renseignements détaillés soient recueillis pour chaque personne, aux fins du regroupement des données, cinq groupes de base ont été déterminés : coordination de cas, soutien de jour, hébergement, répit et réserve des travailleurs. Il importe également de souligner au sujet de ces données que certains éléments ont été comptés deux fois. Plus précisément, du total de 1 287 personnes, plusieurs ont présenté plus d'une demande de services, et elles ont été comptées chaque fois. Voici pourquoi il y a eu 1 804 demandes de service pour l'ensemble des cinq types de service. La répartition entre ces cinq types de service est

relativement égale. Il ne faut pas oublier que 202 personnes n'ont pas indiqué une demande en particulier. À ce point, certains accueils ne sont pas complétés et une demande n'est donc pas documentée. Il est toutefois plus fréquent que chaque personne qui entre à SCS n'ait pas une demande à présenter. Les demandes portent habituellement sur le besoin d'un renvoi officiel, un transfert à une gestion de cas à long terme ou à la réserve des travailleurs. L'absence de demande reflète la plupart des situations de gestion de cas à court terme (appui communautaire) étant donné que ces personnes ne présentent pas une demande officielle, mais sont à la recherche d'une forme d'aide à court terme.

Tableau 3 : Service de base / Demande de soutien

	Enfants			Adulte			TOTAL
	Anglophone	Francophone	TOTAL	Anglophone	Francophone	TOTAL	
Coordination des cas	141	34	175	130	5	135	310
Soutien de jour	25	1	26	308	52	360	386
Logement	35	2	37	294	45	339	376
Répit	207	35	242	94	22	116	358
Réserve des travailleurs	248	48	296	49	29	78	374
Total partiel	656	120	776	875	153	1 028	1 804
Aucune demande signalée	79	22	101	78	23	101	202
Autre : non indiqué	-	-	-	-	-	-	9
TOTAL	735	142	877	953	176	1 129	2 015



Langue parlée à la maison

Le tableau 4 donne un aperçu de la langue parlée à la maison. Des 1 213 personnes pour lesquelles cette variable a été enregistrée, 76,5 % ont indiqué l'anglais, alors que 17,1 % ont indiqué le français. L'arabe et le somalien étaient les

deux plus grands groupes suivants; toutefois, comparativement aux deux premiers groupes, ils ne représentent qu'un faible pourcentage du total indiqué.

Tableau 4 : Langue parlée à la maison

Langue	Enfants		Adultes		TOTAL
	Nombre	% Total	Nombre	% Total indiqué	
Anglais	380	73,3 %	548	78,8 %	928
Français	91	17,5 %	117	16,8 %	208
Somalien	12	0,23 %	4	0,05 %	16
Arabe	11	0,21 %	12	0,17 %	23
Cantonais	8	0,15 %	-	-	8
Mandarin	4	0,07 %	-	-	4
Italien	-	-	4	0,05 %	4
Espagnol	1	0,02 %	3	0,04 %	4
Vietnamien	3	0,05 %	1	0,01 %	4
Chinois	2	0,03 %	1	0,01 %	3
Farsi	2	0,03 %	1	0,01 %	3
Polonais	1	0,02 %	1	0,01 %	2
Albanais	1	0,02 %	-	0,01 %	1
Cambodgien	-	-	1	0,01 %	1
Persan\Parsi	-	-	1	-	1
Portugais	-	-	-	-	-
Panjabi	1	0,02 %	-	0,01 %	1
Roumain	-	-	1	-	1
Russe	1	0,02 %	-	-	1
Total partiel	518	100 %	695	100 %	1 213
Non indiqué	42	-	26	-	68
Autre : non indiqué	-	-	-	-	6
TOTAL	560		721		1 287



Profil diagnostique—Enfants

Des 562 enfants desservis, 270 ou 48,0 % ont reçu un seul diagnostic d'autisme ou de déficience intellectuelle, le groupe de l'autisme étant deux fois grand (2 : 1). Cet écart est dû à une augmentation d'activités liée à l'initiative de répit TSA vers la fin de l'exercice financier. De plus, 146 personnes ou 25,9 % du total ont été identifiées comme ayant reçu deux diagnostics parmi les diverses combinaisons de l'autisme, la déficience intellectuelle, la santé physique et/ou la santé

mentale. Il est à noter que les dossiers de 114 personnes ne contenaient aucune réponse à cette question. Cela est attribuable en grande partie aux personnes qui, au moment de la préparation du présent rapport (31 mars 2008) procédaient au processus d'accueil et attendaient la fin de l'étape d'admissibilité, ce qui exige la confirmation du diagnostic par une tierce personne.

Tableau 5 : Profil diagnostique – Enfants

Diagnostic	Anglophone	Francophone	TOTAL
Autisme	156	30	186
Déficience intellectuelle	64	20	84
Déficience intellectuelle, physique	36	5	41
Déficience intellectuelle, santé mentale	14	4	18
Déficience intellectuelle, santé mentale, physique	5	-	5
Autisme, physique	5	1	6
Autisme, santé mentale	33	4	37
Autisme, déficience intellectuelle	36	7	43
Autisme, déficience intellectuelle, physique	8	-	8
Santé mentale, physique	-	1	1
Autisme, déficience intellectuelle, santé mentale	13	-	13
Autisme, déficience intellectuelle, santé mentale, physique	2	-	2
Total partiel	372	72	444
Pas de réponse	99	15	114
Autre : non indiqué	-	-	2
Autre : indiqué			2
TOTAL	473	87	562

Profil diagnostique—Adulte

Semblable au précédent, le tableau 6 présente le profil des adultes desservis pendant l'exercice 2007-2008. Des 725 adultes desservis, 302 ou 41,6 % avaient reçu un diagnostic d'autisme ou de déficience intellectuelle. La déficience intellectuelle formait le plus grand des deux groupes, à raison de 7 pour 1. Deux cent quarante-quatre (244) personnes

supplémentaires, ou 33,6 % du total, avaient reçu deux diagnostics parmi les diverses combinaisons de l'autisme, la déficience intellectuelle, la santé physique et / ou la santé mentale. Tout comme pour les données sur les enfants, 135 personnes n'avaient pas fourni de réponse à cette question. La raison est la même que celle indiquée au tableau 5.



Tableau 6 : Profil diagnostique – Adultes

Diagnostic	Anglophone	Francophone	TOTAL
Autisme	33	4	37
Déficiência intellectuelle	214	51	265
Déficiência intellectuelle, physique	115	19	134
Déficiência intellectuelle, santé mentale	42	9	51
Déficiência intellectuelle, santé mentale, physique	7	1	8
Autisme, physique	6	-	6
Autisme, santé mentale	27	2	29
Autisme, santé mentale, physique	3	-	3
Autisme, déficiência intellectuelle	19	5	24
Autisme, déficiência intellectuelle, physique	4	1	5
Autisme, déficiência intellectuelle, santé mentale	9	2	11
Total partiel	479	94	573
Pas de réponse	113	22	135
Autre : non indiqué	-	-	-
Autre : indiqué	15	2	17
TOTAL	607	118	725

Services aux Enfants et Adultes

L'information présentée concernant les services offerts aux enfants et aux adultes est basée sur la portée de l'activité de service, en ce qui a trait aux 1 287 personnes distinctes desservies. Tel qu'expliqué ci-dessus, si une personne a fait l'objet d'un processus d'accueil et qu'elle a bénéficié d'une gestion de cas par la suite, elle sera comptée dans chacune de ces deux catégories.

Il importe aussi d'expliquer le processus d'accueil à SCS. En général, l'accueil n'a lieu que pour les demandes de services pour lesquels SCS doit créer un lien, soit immédiatement ou à l'avenir, et s'il est confirmé que la personne est admissible. Toutefois, il existe plusieurs exceptions à cette règle, entre autres les demandes d'information générale et les demandes

d'aiguillage vers la réserve des travailleurs (s'il s'agit de la seule demande). Il est à noter aux tableaux 7 à 10 que les accueils sont comptés tant pour les nouvelles personnes que pour les personnes actuellement ou précédemment actives auprès de SCS. Dans le cas d'une nouvelle personne, il est clair qu'il faut effectuer un accueil. Toutefois, pour les personnes déjà inscrites qui présentent une nouvelle demande de service, le formulaire d'accueil sera tout simplement mis à jour afin de refléter les circonstances qui se sont produites au cours de la période écoulée. Dans certains cas, la mise à jour sera mineure alors que dans d'autres cas, surtout s'il s'est écoulé beaucoup de temps, la mise à jour pourra être plus exhaustive. Dans un cas comme dans l'autre, le processus d'accueil sera compté.

SERVICES aux Enfants

Activités d'accueil

Au cours de l'exercice financier 2007-2008, le personnel de SCS a rempli 348 formules d'accueil pour les services aux enfants. Plus de 80 % (283) de ces accueils ont été effectués pour de nouvelles personnes, alors que près de 20 % se rapportaient à des personnes déjà inscrites auprès de SCS.

D'une année à l'autre, le nombre d'accueils a augmenté de 37,1 % et la majeure partie de ces accueils se rapportait à de nouveaux clients. Il faut faire attention en interprétant l'augmentation. Au cours de la dernière partie de l'exercice financier, SCS a commencé à participer à l'initiative de répit



TSA. Cette nouvelle enveloppe de financement a mené à une hausse du nombre d'accueils puisqu'il s'agit d'une exigence de base pour accéder à ces nouvelles ressources. Il est possible que la comparaison du nombre d'accueils associés

aux personnes déjà inscrites d'une année à l'autre pourrait représenter davantage ce qui peut être considéré comme une tendance normale.

Tableau 7 : Activité d'accueil

	Anglophone		Francophone		TOTAL		Écart 2007-2008 – 2006-2007
	2006- 2007	2007- 2008	2006- 2007	2007- 2008	2006- 2007	2007- 2008	
Nouvelles personnes	151	245	30	28	181	283	56,35 %
Personnes déjà inscrites	67	61	6	14	73	75	2,74 %
TOTAL des accueils	218	306	36	42	254	348	37,01 %

Gestion de cas—Service d'appui communautaire

Trois cent vingt-quatre (324) personnes ont reçu des services de gestion de cas – appui communautaire (à court terme) à un moment donné pendant l'exercice 2007-2008, ce qui représente une diminution globale de 20 % par rapport à 2006-2007. Elle s'explique en grande partie par le nombre de personnes dont le dossier était déjà actif au début de

l'exercice (reports). Dans cette situation, environ la moitié des personnes avaient un dossier actif au début de 2007-2008 par rapport à 2006-2007. Cette baisse a été équilibrée par une augmentation d'une année à l'autre de près de 22 % du nombre de nouvelles personnes.

Tableau 8 : Gestion de cas – Service d'appui communautaire

	Anglophone		Francophone		TOTAL		Écart 2007-2008 - 2006-2007
	2006- 2007	2007- 2008	2006- 2007	2007- 2008	2006- 2007	2007- 2008	
Dossier ouvert au début	188	101	53	17	241	118	(51,04 %)
Nouvelles personnes	135	180	33	26	169	206	21,89 %
TOTAL de cas actifs pendant l'exercice	323	281	86	43	409	324	(20,78 %)

Gestion de cas—Continue

Le nombre total de personnes desservies dans le cadre d'une gestion de cas continue a diminué d'environ 10 % en 2007-2008, comparativement à 2006-2007. Cette baisse est exclusivement attribuable à une diminution du nombre de nouvelles personnes, par rapport au nombre de dossiers

actifs au début de 2007-2008. Cette baisse s'explique en partie par le manque de gestionnaires de cas pendant une partie de l'année, ce qui a limité la possibilité pour l'Équipe de services aux enfants d'accepter de nouvelles personnes.

Tableau 9 : Gestion de cas – Continue

	Anglophone		Francophone		TOTAL		Écart 2007-2008 - 2006-2007
	2006- 2007	2007- 2008	2006- 2007	2007- 2008	2006- 2007	2007- 2008	
Dossier ouvert au début	128	123	20	26	148	149	0,68 %
Nouvelles personnes	77	61	23	13	100	74	(26,00 %)
TOTAL de cas actifs pendant l'exercice	205	184	43	39	248	223	(10,08 %)

SERVICES aux Adultes

Activité d'accueil

En 2007-2008, le personnel SCS a procédé à l'accueil de 191 personnes demandant des services pour les adultes. Tout comme pour les services aux enfants, plus de 60 % (116) des accueils correspondaient à de nouvelles personnes. Toutefois,

les accueils réalisés pour les personnes déjà inscrites auprès de SCS ont diminué d'environ 26 %, d'une année à l'autre, ce qui a entraîné une diminution globale d'environ 12 %.

Tableau 10 : Activité d'accueil

	Anglophone		Francophone		TOTAL		Écart 2007-2008 - 2006-2007
	2006- 2007	2007- 2008	2006- 2007	2007- 2008	2006- 2007	2007- 2008	
Nouvelles personnes	97	103	18	13	115	116	0,87%
Personnes déjà inscrites	77	66	25	9	102	75	(26,47%)
TOTAL d'accueils	174	169	43	22	217	191	(11,98%)

Gestion de cas—Service d'appui communautaire

Trois cent onze (311) personnes recevaient activement des services de gestion de cas – appui communautaire à divers moments pendant l'exercice 2007-2008, ce qui représente une baisse globale de 30 % par rapport à l'exercice précédent. À l'instar des services offerts aux enfants, cet

écart est attribuable à une baisse de 45 % du nombre de personnes ayant déjà un dossier ouvert au début de l'exercice. Par ailleurs, le nombre de nouvelles personnes desservies a augmenté de 9 % d'un exercice à l'autre.

Tableau 11: Gestion de cas – Service d'appui communautaire

	Anglophone		Francophone		TOTAL		Écart 2007-2008 - 2006-2007
	2006- 2007	2007- 2008	2006- 2007	2007- 2008	2006- 2007	2007- 2008	
Dossier ouvert au début	249	129	61	40	310	169	(45,48 %)
Nouvelles personnes	102	116	28	26	130	142	9,23 %
TOTAL actif pendant l'exercice	351	245	89	66	440	311	(29,32 %)

Gestion de cas— Continue

Le nombre total de personnes desservies dans le cadre d'une gestion de cas continue par l'équipe de services aux adultes a diminué d'environ 11 % en 2007-2008, comparativement à 2006-2007. Cette baisse est attribuable à une diminution de 26 % de nouvelles personnes desservies par l'équipe. Si l'on tient compte du contexte, toutefois, il y a aussi eu une

réduction de personnel sur cette équipe en raison d'un transfert de ressources de SCS à Parrainage civique d'Ottawa. Ce transfert est une mesure importante qui a été prise afin de pouvoir offrir un soutien de planification aux personnes considérées comme ayant « les plus grands besoins ».

Tableau 12 : Gestion de cas - Continue

	Anglophone		Francophone		TOTAL		Écart 2007-2008 - 2006-2007
	2006- 2007	2007- 2008	2006- 2007	2007- 2008	2006- 2007	2007- 2008	
Dossier ouvert au début	134	137	34	28	168	165	(1,79 %)
Nouvelles personnes	83	63	18	10	101	73	(27,72 %)
TOTAL actif pendant l'exercice	217	200	52	38	269	238	(11,52 %)



Gestion de cas - Appui ponctuel

Un certain nombre de personnes demeurent en contact avec le SCS, mais n'ont pas besoin d'une gestion de cas active pendant des périodes variables. Dans ces cas, le personnel suit leur situation à intervalles réguliers. Il n'est pas inhabituel, toutefois, que dans un changement marqué de

circonstances la personne nécessite une intervention plus intense. En 2007-2008, au total, 153 personnes ont été considérées comme faisant partie de ce groupe, ce qui ne représente qu'une hausse marginale (4,0 %) comparativement à 2006-2007.

Tableau 13 : Gestion de cas – Appui ponctuel

	Anglophone		Francophone		TOTAL		Écart 2007-2008 - 2006-2007
	2006- 2007	2007- 2008	2006- 2007	2007- 2008	2006- 2007	2007- 2008	
Dossier ouvert au début	74	77	7	12	81	89	9,88 %
Nouvelles personnes	51	52	15	12	66	64	(3,03 %)
TOTAL actif pendant l'exercice	125	129	22	24	147	153	4,08 %

RÉSERVE DES TRAVAILLEURS en services spéciaux (RTSS)

La Réserve des travailleurs en services spéciaux (RTSS) a pour objet d'aider les familles qui reçoivent une aide financière au titre du programme de Services particuliers à domicile (SPAD), du programme d'Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave (AEHG), de l'Initiative de répit du Trouble du spectre autistique (TSA) et/ou de l'Initiative d'aide Passeport en leur donnant la possibilité d'embaucher des travailleurs qui assureront un répit et/ou un programme de développement. L'aide aux familles vise à leur offrir un service de répit relativement aux soins à fournir à leur enfant/adulte qui a des besoins spéciaux. Le travail est exécuté à la maison ou à l'extérieur. Par ailleurs, le programme de développement vise à leur transmettre de nouvelles compétences (aptitudes à communiquer; aptitudes sociales; capacité d'autonomie; intégration communautaire et sensibilisation, etc.) telles que déterminées dans un plan de programme.

La RTSS est fondée sur un modèle de courtage et dictée par les parents. Le parent/la famille est l'employeur alors que le programme RTSS est le courtier, qui fait le pont entre les travailleurs et les familles ayant des besoins spéciaux.

Les tableaux 14 et 15 présentent des renseignements de base sur les activités de la RTSS au cours de l'exercice financier 2007-2008. Les définitions suivantes aideront à comprendre les données dans les tableaux 14 et 15 ci-dessous :

Client en attente

Personne ayant soumis une demande mais dont le processus d'inscription n'est pas encore terminé.

Client actif

Personne devenue un client actif pendant la période visée par le rapport.

Demandes : personnes

Nombre de personnes distinctes qui ont présenté une demande, peu importe le nombre de demandes.

Demandes : réelles

Nombre réel de demandes, peu importe le nombre de personnes qui les ont faites.

Le tableau 14 donne un aperçu du nombre total de demandes soumises à la Réserve des travailleurs. En ce qui concerne les demandes pour les enfants et celles pour les adultes, il y a eu une augmentation importante sur douze mois dans deux secteurs : le nombre de « clients en attente » et le nombre de « clients actifs ». Dans le cas des clients en attente, il y a eu une augmentation de 62 % des services aux enfants et de 41 % des services aux adultes. En ce qui a trait aux clients actifs, le nombre a pratiquement doublé chez les enfants et il a augmenté de 40 % chez les adultes. Quant au nombre total de demandes réelles, tant pour les services aux enfants que ceux aux adultes, il n'a pour ainsi dire pas changé en 2007-2008 par rapport à l'exercice financier précédent.



Tableau 14 : Enfants et adultes - Demandes

	Nombre de demandes					
	Enfants			Adultes		
	2006-2007	2007-2008	Écart 2007/2008-2006/2007	2006-2007	2007-2008	Écart 2007/2008-2006/2007
Client en attente	107	174	62,62 %	56	79	41,07 %
Client actif	108	207	91,67 %	77	109	41,56 %
Demandes : personnes	185	196	5,95 %	108	101	(6,48 %)
Demandes : réelles	264	262	(0,76 %)	143	141	(1,40 %)

Le tableau 15 traite du nombre de jumelages réussis des travailleurs de soutien avec les familles. En ce qui concerne le nombre de personnes distinctes à la recherche d'un jumelage et le nombre de demandes de ces personnes, la tendance est différente pour les enfants et pour les adultes d'un exercice à l'autre. Pour les enfants, le nombre de jumelages en 2007 -

2008 est comparable à celui de 2006-2007, alors que pour les adultes, il y a eu une augmentation approximative de plus de 30 % du nombre de personnes cherchant un jumelage et du nombre total de demandes pour lesquelles un jumelage a été réussi.

Tableau 15 : Enfants et adultes – Jumelage

	Nombre de jumelages					
	Enfants			Adultes		
	2006-2007	2007-2008	Écart 2007-2008 - 2006-2007	2006-2007	2007-2008	Écart 2007-2008 - 2006-2007
Demandes : personnes	78	77	(1,28 %)	54	71	31,48 %
Demandes : réelles	86	86	0	64	86	34,48 %

Salle de RESSOURCES

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 15 h 30, la Salle de ressources offre de l'aide aux familles et aux personnes de plusieurs façons :

- les travailleurs présents sur les lieux peuvent aider les familles à remplir des formulaires de demande, par exemple pour l'Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave (AEHG) et pour les Services particuliers à domicile (SPD);
- elle sert de lieu où les familles et les personnes peuvent

être guidées par un travailleur et obtenir de l'information sur les ressources communautaires;

- elle sert de point d'accès pour les familles et les personnes qui aimeraient s'enregistrer auprès de SCS.

En 2007-2008, 98 personnes ont été reçues à la Salle des ressources. La majorité d'entre elles ont demandé de l'aide pour remplir une demande de fonds auprès de l'AEHG ou des SPD.



Registre : SOUTIEN À DOMICILE / HÉBERGEMENT RÉSIDENTIEL ET PROGRAMME DE JOUR

Il est clair que le système de ressources communautaires ne peut répondre à toutes les demandes de service reçues. Il faut établir un mécanisme pour maintenir, le mieux possible, une bonne compréhension des besoins de ces personnes et de leurs demandes de soutien. À cet égard, **Service Coordination des services** est responsable de la collecte d'information auprès des personnes qui ont demandé un soutien à domicile / hébergement résidentiel ou un programme de jour. Bien que le terme « liste d'attente » soit largement utilisé pour décrire cet ensemble de renseignements, il s'agit en fait d'un « Registre communautaire ». SCS utilise ce terme parce que ce ne sont pas toutes les personnes qui ont un besoin immédiat d'un de ces soutiens. En effet, certaines personnes cherchent tout simplement à indiquer qu'à un point donné dans l'avenir, elles auront besoin d'un soutien particulier.

Il importe de préciser comment les renseignements sont classés dans le Registre. Ils sont d'abord répartis en deux grands groupes :

- les personnes qui demandent un soutien immédiat;
- les personnes qui auront éventuellement besoin de soutien.

Puisque le registre sert aussi comme l'une des sources de renseignements que les personnes consultent si une place ou une ressource devient vacante dans le système, il est d'autant plus important de regrouper les personnes selon les priorités, qui sont déterminées selon les facteurs suivants : la sécurité de la personne et/ou de l'aidant naturel principal, la santé de la personne et/ou de l'aidant naturel, la situation financière, le (manque de) logement, les facteurs associés au handicap, etc. Le personnel de SCS prend note de ces renseignements lors de l'accueil et de l'évaluation initiale des besoins.

Lorsqu'une place se libère dans le système des services financés par le MSSC, SCS en est avisé, et le registre est consulté pour toutes les personnes appropriées selon leurs besoins et les caractéristiques générales de la place vacante, et une liste de candidats possibles est compilée. Ces renseignements sont ensuite soumis aux Tables de planification des services communautaire (TPSC) aux fins

d'examen. Il est à remarquer que le temps d'attente ne constitue par nécessairement un facteur.

Le registre est non seulement organisé par grands groupes selon le délai (immédiat, futur) mais aussi par sous-catégories dans chacun des deux types de services de soutien à domicile/hébergement résidentiel et programmes de jour. Sous la rubrique du soutien à domicile / hébergement résidentiel, on trouve quatre sous-catégories de base suivant le nombre d'heures que la personne a indiqué avoir besoin : 24 heures, 15 à 20 heures, 8 à 14 heures et 8 heures et moins. L'utilisation de ce type de mécanisme organisationnel permet d'entreprendre la planification des services offerts à une personne d'un point de vue plus vaste, en reconnaissant l'étendue de soutien et d'aide nécessaire plutôt qu'en supposant qu'un type de service à domicile est requis. Ainsi, il est possible d'en arriver à une plus grande souplesse et un plus grand nombre d'options de soutien pour les personnes qui en ont besoin.

Le registre de programmes de jour est aussi organisé en fonction de ce délai avec trois sous-catégories : soutien d'emploi, options de travail et autres que les options de travail.

Les tableaux 16 et 17 donnent un aperçu des registres du soutien à domicile / hébergement résidentiel et des programmes de jour au 31 mai 2008. Les données présentées au tableau 16 constituent un « décompte de personnes distinctes ». Les données présentées au tableau 17 précisent le nombre de demandes plutôt que le nombre de personnes distinctes. Les données sont ainsi organisées parce qu'un certain nombre de personnes ont indiqué plus d'un type de demande. Par conséquent, le total combiné des deux tableaux devient aussi un « double décompte », car certaines personnes sont inscrites sous le soutien à domicile et le soutien de jour. Pour le sommaire toutefois, le nombre total de personnes uniques (non comptées deux fois) qui figurent sur les deux registres combinés est de 850. De ce nombre, 304 ont demandé un soutien à domicile / hébergement résidentiel de même qu'un programme de jour et 305, seulement un soutien à domicile / hébergement résidentiel.

Registre soutien à domicile / hébergement résidentiel

À compter du tableau 16, les données sont réparties en deux grands groupes, soit les inscriptions « immédiates » et les inscriptions « futures ». Le groupe « immédiat » se subdivise en deux autres groupes, simplement identifiés par 1 et 2. Il y a une distinction importante à faire entre ces deux groupes. Tel que mentionné ci-dessus, au point d'enregistrement, un

processus d'accueil et d'évaluation initiale des besoins est effectué. En ce qui a trait au registre, ces renseignements permettent de créer un groupe conforme au cadre de travail expliqué. Ceux du premier groupe présentent généralement un risque relativement élevé ou élevé dans un ou plusieurs domaines tels que la sécurité, l'hébergement, les finances, la

santé et d'autres circonstances atténuantes. Dans ces mêmes domaines, les membres du groupe 2 présentent un risque plus faible et leur état est généralement stable. Il faut toutefois souligner que l'établissement des risques auxquels fait face une personne n'est pas chose facile. Les circonstances peuvent changer rapidement et influencer directement sur le niveau des risques et des besoins d'une personne et il faudra pouvoir y répondre sans tarder.

Au total, 333 personnes ont été inscrites dans les groupes 1 et 2. Le groupe 1 compte 115 personnes (99 anglophones, 16 francophones) qui représentent environ 34 % du nombre total de la grande catégorie des besoins « immédiats ». Aussi dans le groupe 1, environ 75 des personnes ont indiqué un besoin de soutien de 24 heures, 11 % un soutien de 15 à 20 heures, 10 % un soutien de 8 à 14 heures et le reste, 5 %

un besoin de 8 heures ou moins par jour. La distribution du groupe 2 toutefois, est différente : 107 personnes ou 49 % ont indiqué un besoin de 24 heures de soutien par jour, 17 %, de 15 à 20 heures par jour, 20 % ou 45 personnes ont demandé un soutien de 8 à 14 heures et le reste, soit 13 % ou 28 personnes, ont demandé un soutien de 8 heures ou moins par jour.

Des 275 personnes qui ont demandé un soutien futur, 61 % (170 personnes) ont indiqué un besoin de soutien pendant 24 heures, 19 % (52) ont demandé de 15 à 20 heures de soutien, 16 % (43) ont demandé 8 à 14 heures de soutien et 10 personnes ont indiqué 8 heures ou moins de soutien. Ici aussi, il importe de noter qu'il s'agit de demandes futures et que les circonstances pourraient changer avec le temps et avoir une incidence directe sur la nature du soutien requis.

Tableau 16 : Registre des demandes de soutien à domicile / hébergement résidentiel

Catégorie	Immédiat					Futur			GRAND TOTAL
	Groupe 1		Groupe 2		TOTAL	ANG	FRA	TOTAL	
	ANG	FRA	ANG	FRA					
24 heures	78	8	90	17	193	141	29	170	363
15 – 20 heures	10	3	33	5	51	47	5	52	103
8 – 14 heures	8	4	41	4	57	36	7	43	100
8 heures ou moins	3	1	26	2	32	8	2	10	42
TOTAL	99	16	190	28	333	232	43	275	608

Registre du soutien de jour

Au total, 543 personnes distinctes ont indiqué une ou plusieurs demandes de programmes de jour. Quatre cent quatre-vingt-treize (493) ont présenté une demande, 52 ont fait 2 demandes, et une personne a fait 3 demandes ce qui porte le nombre total de demandes à 600. La majorité des demandes de la catégorie « immédiat » font partie du groupe 2. À 300 demandes, elles constituent environ 83 % du total. Aussi, dans cette même catégorie, 42 % (152) du nombre

total de demandes (n=361) se rapportent à un type d'arrangement de travail, dont 58 % dans un cadre autre que le travail.

Les demandes « futures » présentent des pourcentages inverses. Les demandes reliées à un cadre de travail s'établissent à 56 %, ou 133 demandes en regard d'un total de 239, alors que les demandes de cadres non reliés au travail s'élèvent à 106, ou 44 % du total.

Tableau 17 : Registre du soutien de jour

Catégorie	Immédiat					Futur			GRAND TOTAL
	Group 1		Group 2		TOTAL	ANG	FRA	TOTAL	
	ANG	FRA	ANG	FRA					
Emploi assisté	3	2	90	12	107	87	18	105	212
Options de travail	5	0	36	4	45	21	7	28	73
Autre	41	10	137	21	209	86	20	106	315
TOTAL	49	12	263	37	361	194	45	239	600

Un dernier mot en ce qui concerne le registre : au cours de l'automne et de l'hiver, SCS aimerait revoir en profondeur les données du registre qui font l'objet d'une gestion dans le but d'explorer d'autres questions qui pourraient être importantes du point de vue de la planification à court et à long terme. Par exemple, les données ci-dessus ne font pas état du profil

démographique des personnes figurant dans les différentes catégories de services. De tels renseignements et d'autres permettent au système de ressources communautaires de travailler de manière à pouvoir continuer à répondre aux besoins futurs des personnes, des familles et des aidants naturels.

