



RAPPORT ANNUEL

2009 - 2010

UNE COMMUNAUTÉ DE MULTIPLES POSSIBILITÉS



CONSEIL D'ADMINISTRATION 2009 - 2010

Louise Holmes , présidente
Luc Presseau, vice-président
Gilles Vézina, trésorier
Jocelyne Brault, secrétaire
Ann Clarke-Okah
Linda Keen

Margaret Lobay
Martin Munro
Mark Shelston
Walter Strelbisky
Jean Tanguay

COMITÉ CONSULTATIF 2009 - 2010

John Barker
Jocelyne Brault
Molly Bruce
Bonnie Donovan

George Lobay
Darlene Macdonald
Doug Miller
Pansy Waterman

PERSONNEL 2009 - 2010

Membres du personnel à partir du 31 mars, 2010

Daniela Bara
Renée Bélanger
Phil Benjamin
Sherry Bodkin
Janine Bourgeois
Jacynthe Clément
Michael Cox
Melanie Doiron
Josée Duguay
Céliane Dussault
Rena Eland
Antonietta Ferraiuolo
Susan Gomez-Duran
Christine Gougeon
Shengjia Hu
Yasmine Ismaily
Nancy Jean-François
Sophie Lafontaine
Suzanne Legault

Shana Middleton
Mignon Mildenberger
Karen Niman
Stephen Novosedlik
Joanna O'Connor
Christiane Philion
Stefanie Scriver
Lisa-Ann Smith
Aldo Staltari
Christina Tietz
Tessa Tucker
Lori Weinstein
Heather Williams

Membres du personnel pendant l'exercice 2009 - 2010

Claudette Charbonneau
Andrea El-Helou
Myriam Lavoie
Julie Nantel-Powell



Service Coordination des Services (SCS) est un organisme bilingue sans but lucratif situé à Ottawa depuis 1995, qui vient en aide aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou l'autisme.

Nous habilitons les personnes et les familles à faire des choix éclairés sur les soutiens et services dont elles ont besoin.

Nous préconisons une approche centrée sur la personne, ce qui signifie que nous cherchons à voir comment le système peut mieux répondre aux besoins de la personne plutôt que d'essayer d'adapter la personne au système. Nous travaillons de concert avec d'autres organismes afin de répondre aux besoins particuliers de chaque personne. Si n'existe pas de ressources au sein de la collectivité qui réponde aux besoins spéciaux d'une personne, nous concentrons nos efforts à trouver une solution.

Aux services des personnes d'Ottawa ayant une déficience intellectuelle et/ou l'autisme



MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La dernière année a été riche en changements, défis et possibilités pour Service Coordination des services (SCS). Nous nous sommes efforcés de mettre en œuvre les recommandations reçues lors du sondage sur la satisfaction des clients ainsi qu'à répondre aux questions soulevées au cours des deux dernières années, dans le but d'améliorer le processus d'accès aux services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle à Ottawa.

Les membres du personnel ont reçu une formation en gestion de cas et ont été informés des principales fonctions à exécuter pour que nous puissions offrir le soutien nécessaire aux personnes et à leurs familles. Nous avons aussi participé à diverses activités associées à la mise en œuvre de la Transformation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, y compris la mise en application de la nouvelle Demande de services et soutiens pour les adultes ayant une déficience intellectuelle. Trois membres du personnel ont reçu une formation spéciale leur permettant d'accomplir ce travail dans la région de l'Est.

SCS a revu sa façon de gérer l'achat de services et de soutiens au nom des personnes de manière à préciser notre rôle, ainsi que le rôle des personnes qui reçoivent un soutien et de celles qui sont directement responsables de la prestation de services. Cela a donné lieu à la création de deux nouvelles divisions de services :

La division des services résidentiels et communautaires (DSRC) au sein de SCS. Cette nouvelle division assurera tant l'uniformité que le respect de normes élevées en matière de prestation de services de gestion de cas pour les nombreuses personnes à qui nous offrons un soutien quotidien.

La division des services de gestion de cas (DSGC) composée des équipes des adultes et des enfants. Cette division assurera tant l'uniformité que le respect de normes élevées en matière de prestation de services de gestion de cas pour les nombreuses personnes à qui nous offrons un soutien quotidien.

En tant que membres du conseil d'administration, nous avons fait et nous continuons à faire des efforts concertés afin de recruter activement des personnes dont les compétences nous permettront de déterminer l'orientation de l'organisation. Ce fut un honneur pour moi de travailler avec les membres du Conseil d'administration, l'ancien directeur administratif, Stephen Novosedlik (qui s'est récemment joint au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de l'Ontario) et le directeur administratif par intérim (un ancien président de SCS) qui à ce titre a été présent au bureau tous les jours pour assurer la relève, ainsi que les membres du personnel, qui veillent à fournir le meilleur service possible à tous nos clients.

Notre responsabilité première en tant que conseil d'administration consiste à nous assurer que l'organisation travaille de façon harmonieuse. Tous les membres du Conseil ont contribué à notre succès et j'aimerais profiter de cette occasion pour les remercier de consacrer leur temps et leur talent dans le but de répondre aux besoins de nos clients.

Louise Holmes
La présidente du Conseil d'administration

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



En 2008 - 2009, nous avons établi des bases afin de préciser notre rôle, ce qui nous a permis en 2009-2010 de poursuivre nos efforts dans quatre secteurs clés : *la gestion des cas, la mise en œuvre de « l'échelle d'intensité des soutiens », l'achat de services et la révision de notre infrastructure.*

Notre but premier au chapitre de la gestion des cas a été de nous assurer que les membres de notre personnel comprennent bien les principales fonctions à remplir chaque jour et les exécutent de manière uniforme. Après avoir élaboré un programme général l'année dernière, nous nous sommes concentrés cette année sur la formation de tous les membres du personnel, afin de les informer non seulement du cadre de travail général mais aussi des fonctions spécifiques qu'ils doivent remplir pour que nous puissions offrir un soutien aux personnes et à leurs familles. L'an prochain, nous avons l'intention de continuer à élaborer des normes de prestation de services, conformément au cadre de travail. Nous prévoyons que ce travail se poursuivra au cours des années à venir alors que les meilleures pratiques en matière de gestion de cas proviendront de l'ensemble du système.

SCS a également participé directement aux activités associées à la mise en œuvre de la Transformation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Au cours de l'exercice 2009-2010, SCS a accueilli et mis en application, de façon provisoire, le nouveau programme de « Demande de services et de soutiens pour les personnes ayant une déficience intellectuelle » (adultes). Cette approche d'accueil comporte deux outils de base : la « demande » elle-même, et « l'échelle d'intensité des soutiens ». Trois personnes ont suivi une formation spécifique pour accomplir ce travail dans l'ensemble de la région de l'Est. À l'avenir, cette activité relèvera de l'Entité d'examen de demandes une fois désignée par le ministère des Services sociaux et communautaires.

SCS assume diverses responsabilités financières en ce qui a trait à l'achat de services et de soutiens au nom des personnes qui en ont besoin. Avec le temps, ces services se sont accrus de manière à inclure les soutiens résidentiels relevant du système de ressources rémunérées de l'extérieur, les soutiens communautaires par l'entremise, par exemple, de la Ville d'Ottawa et le suivi des fonds de répit tel que l'initiative de financement direct des troubles du spectre autistique. Ces responsabilités nous ont incité au cours de l'exercice 2009-2010 à revoir et restructurer notre façon de gérer ce travail, dans le but de préciser notre rôle, ainsi que le rôle des personnes recevant un appui et celui des personnes directement responsables de la prestation des services. Cette révision a donné lieu à la création de la *Division des services résidentiels et communautaires (DSRC)* au sein de SCS. Cette nouvelle division confère structure, concentration et clarté au travail que SCS doit exécuter et gérer.

En plus de la DSRC, une deuxième division a été créée qui comprend les équipes responsables des services aux adultes et aux enfants. Connue sous le nom de *Division des services de gestion de cas (CMSD)*, cette structure constitue la prochaine étape d'un processus visant à assurer tant l'uniformité que le respect de normes élevées en matière de prestation de services de gestion de cas pour les nombreuses personnes qui reçoivent nos services au quotidien.

Le changement semble être constant à SCS. Nous continuons à faire place au changement et nous sommes fières de nos réalisations. Ce fut un honneur pour moi de travailler avec le Conseil d'administration et tous les membres du personnel alors qu'ils s'efforcent chaque jour d'aider les personnes, les enfants et leurs familles.

Stephen Novosedlik
Le directeur général

MESSAGE DU COMITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS

La Loi sur les services en français garantit au public le droit de recevoir des services du gouvernement provincial en français auprès de l'administration centrale de tout ministère, organisme, conseil et commission du gouvernement de l'Ontario et de ses bureaux situés dans 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 résidences pour personnes âgées ne sont pas automatiquement assujettis à cette loi. Toutefois, le Conseil des ministres peut les désigner comme fournisseurs de services en français en passant un règlement. Une fois désignés, ces organismes sont tenus d'offrir des services en français au même titre que les ministères. SCS est un organisme désigné en vertu de la Loi.

Service Coordination des services a récemment procédé à l'auto-évaluation de la prestation des services en français requise par les ministères des Services à l'enfance et à la jeunesse et des Services sociaux et communautaires. Cette auto-évaluation portait sur les points suivants :

La permanence et la qualité des services. Les buts et objectifs du plan de services et de l'entente de services de l'organisme avec le ministère reflètent la permanence. La qualité des services est fondée sur les qualités perçues des pratiques et des normes de compétences, telles que reconnues par le bureau régional. Trois éléments assurent la qualité du service : les fournisseurs de services doivent posséder des compétences professionnelles, le service doit être approprié sur le plan linguistique et culturel et il doit être fondé sur une compréhension des besoins des clients francophones.

La pertinence de l'accès aux services est évaluée sur deux plans : la disponibilité du service et les aspects physiques de la prestation de service (p. ex. l'emplacement, la signalisation).

Une représentation effective de francophones au conseil d'administration de l'organisme.

Une représentation effective de francophones aux divers paliers de gestion de l'organisme.

Les résultats de l'auto-évaluation indiquent que la conformité de Coordination des services est très élevée dans tous les secteurs, toutefois, deux politiques de ressources humaines qui se rapportent au nombre d'employés francophones requis ainsi que la politique de dotation des postes traitant des aptitudes linguistiques du personnel seront revues.

La prestation de services est appropriée sur le plan linguistique et fondée sur une bonne compréhension des besoins des clients francophones. Les francophones sont bien représentés au sein du Conseil d'administration et de ses comités, ainsi qu'aux divers paliers de gestion de SCS. La responsabilité d'offrir des services en français est stipulée dans les statuts et les politiques et procédures administratives, et se reflète dans les pratiques de gestion.

Lors de sa prochaine retraite, le Conseil veillera à ce que la prestation de services en français de qualité soit reflétée dans son énoncé de mission et de vision.

Luc Presseau

Le président du Comité des services en français

RAPPORT DU COMITÉ CONSULTATIF



Le Comité a été moins actif en 2009 - 2010 qu'au cours des années précédentes. Quelques réunions n'ont pas eu lieu faute de quorum. De plus, le Comité a perdu des membres au cours de l'année. Enfin, en juin 2010, le président a remis sa démission.

Néanmoins, le Comité a œuvré dans quelques secteurs. Bien qu'aucun nouveau rapport n'ait été soumis au Conseil à la suite des rapports sur la transition et la prestation des services, le Comité a fait part à la direction de ses commentaires et conseils relativement à des questions importantes, notamment le suivi du sondage sur la satisfaction des clients et le contenu d'une nouvelle brochure décrivant le rôle de SCS dans la communauté, ainsi que d'autres sujets liés à la communication et aux relations communautaires.

Le Comité a maintenu diverses activités à l'appui de son mandat, qui consiste à établir des relations avec d'autres groupes familiaux par l'entremise de la participation des membres à d'autres organisations et du soutien continu du Comité à *United Families of Eastern Ontario*.

Le Comité fait face à un réel défi en raison de la perte de plusieurs membres, dont quelques-uns faisaient partie du Comité depuis sa création. Nous espérons que de nouveaux membres se joindront au Comité et continueront à remplir son mandat. Le Comité peut être une source importante de conseils et d'information tant pour le Conseil que la direction de l'organisation.

John Barker

Le président du Comité consultatif

NOS SERVICES

AIDER LES ENFANTS ET LES ADULTES

Nous préconisons une approche centrée sur la personne et travaillons de concert avec d'autres organismes afin de répondre aux besoins particuliers de chaque personne.

Dans le cas des adultes, nous sommes le « point d'accès central » à Ottawa. Les adultes ayant une déficience intellectuelle ou l'autisme et leurs familles doivent communiquer avec nous afin d'accéder aux services et aux programmes subventionnés par le ministère des Services sociaux et communautaires.

Dans le cas des enfants, nous aidons les parents et les aidants naturels à naviguer dans le système de programmes et de services. Les parents et les aidants n'ont pas besoin de communiquer avec nous pour accéder à ces services et programmes, mais dès le font, nous pouvons aider la famille et l'enfant à accéder aux programmes ou services qui répondent le mieux à leurs besoins.

Extraits du sondage sur la satisfaction des clients

1. A ma première visite, je n'ai pas attendu trop longtemps pour voir un gestionnaire de cas.

- 82% d'accord
- 33% tout a fait d'accord

2. Je suis satisfait du nombre d'appel de mon gestionnaire de cas des SCS.

- 81% d'accord
- 40% tout a fait d'accord

3. Je reçois de mon gestionnaire de cas de SCS les services dont j'ai besoin.

- 76% d'accord
- 35% tout a fait d'accord

4. Mon gestionnaire de cas de SCS parle d'une façon facile à comprendre.

- 94% d'accord
- 60% tout a fait d'accord

5. Mon gestionnaire de cas de SCS m'aide ou m'a aidé a atteindre mes buts.

- 74% d'accord
- 33% tout a fait d'accord



SERVICES ET PROGRAMMES

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 l'autisme ou aux autres services de SCS. Les membres de notre personnel répondent à chacune de ces demandes et ils la documentent. Il s'agit d'une fonction de gestion et d'acheminement de l'information.

Accueil et gestion de cas

Nos gestionnaires de cas travaillent avec les clients enfants et adultes et les membres de leurs familles afin de déterminer les services et les programmes dont ils bénéficient déjà, ainsi que leurs besoins actuels et éventuels.

Respiteservices.com

L'exercice 2009-2010 a été marqué par la transformation et la consolidation de la Réserve des travailleurs dans la communauté. Nous sommes maintenant responsables du réseau provincial **respiteservices.com** qui nous permet de répondre plus rapidement aux besoins des familles et d'utiliser un outil moderne pour recruter des travailleurs. Nous avons continué à recruter des travailleurs dans les collèges locaux en plus de participer aux efforts du projet **Partenaires pour l'éducation communautaire sur l'autisme**.

Tables de planification adulte

Compte tenu de notre approche centrée sur la personne, nous gérons un processus de collaboration qui regroupe tous les prestataires de services subventionnés par le ministère des Services sociaux et communautaires, en vue de répondre aux besoins des personnes.

Gestion des places vacantes

SCS gère un registre qui jumelle les clients adultes aux places vacantes d'hébergement et de résidences ainsi que de programmes de jours.

Gestion des fonds

Nous sommes responsables de l'administration des fonds destinés à aider les clients à obtenir un soutien immédiat (par exemple, le répit TAS).

Gestion des ressources externes rémunérées

Nous sommes responsables des clients qui sont confiés 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 de ces personnes afin d'assurer la sensibilité à leurs besoins et la pertinence de ces hébergements.



2009 - 2010

FAITS SAILLANTS

SCS célèbre cette année son 15^e anniversaire et nous sommes heureux que nos plans et initiatives visant à améliorer les services offerts à nos clients continuent à progresser.

ACCÈS AUX SERVICES

Financement de répit TAS

Pour une troisième année en 2009 - 2010, nous avons réalisé avec succès la gestion des allocations de fonds de répit pour les Troubles du spectre autistique (SA). Il s'agit d'un fonds pour les familles d'Ottawa qui ont un enfant autiste et qui ont besoin de répit. Plus de 90 familles ont reçu de l'aide.

Établissement de partenariats

Un des principaux partenaires de notre division de Gestion des cas d'enfants est le Centre de traitement pour enfants d'Ottawa (CTEO). Avec l'aide de l'équipe des travailleurs sociaux du CTEO, nous avons élaboré une approche de services novatrice dans le but d'améliorer le service offert aux familles. Chaque gestionnaire de cas de SCS fait équipe avec un travailleur social du CTEO et les deux services sont présentés à la famille dès l'ouverture du dossier.

Site Web

En 2009 - 2010, nous avons continué à développer notre site Web qui devient un outil de plus en plus utile pour les familles et d'autres organismes à la recherche de ressources. Nous avons entrepris un projet ambitieux qui vise à cataloguer les ressources pour enfants selon le diagnostic, le groupe d'âge, la catégorie de service, la langue et les frais ou l'absence de frais. Ce projet sera lancé sur notre site Web en 2010 - 2011 et nous avons commencé à compiler la version pour les adultes.

Échelle d'intensité du soutien

L'échelle d'intensité du soutien (SIS-F) est un outil d'évaluation que le ministère des Services sociaux et communautaires prévoit mettre en œuvre dans l'ensemble de la province pour les adultes ayant une déficience intellectuelle. SCS a entrepris en 2009 - 2010 un projet pilote visant à embaucher et former des évaluateurs SIS-F et à effectuer des évaluations SIS-F dans la région de l'Est d'Ottawa. Une base de données provinciale sur l'échelle SIS-F et la DSSPDI (Demande de services et de soutiens pour personnes ayant une déficience intellectuelle) a aussi été mise à l'essai.

Respiteservices.com

Nous avons officiellement lancé notre site Web respiteservices.com au cours de l'automne 2009. Ce site Web qui remplace notre ancienne Réserve de travailleurs, continue à offrir aux familles les services de travailleurs compétents et qualifiés en réponse à leurs besoins de répit et de programmes.



PROCESSUS DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Table de planification francophone pour adultes (TPFA)

Cette année, la TPFA a fait préparer divers rapports pour l'aider à accomplir son travail et en vérifier l'efficacité.

Ententes sur le marché du travail (EMT)

SCS a participé à l'initiative Ententes sur le marché du travail du gouvernement fédéral en dirigeant des clients ayant besoin de planifier une formation préparatoire à l'emploi.

Projet Jeunes en transition (JET)

En 2008 - 2009, un groupe de personnes, placés en établissement sous la garde de la Société d'aide à l'enfance, et ayant atteint l'âge adulte ont été transférés au secteur des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle. Un plan personnalisé a été élaboré pour chacun afin de trouver les meilleures ressources pouvant répondre à leurs besoins. Ce projet se poursuivra en 2010 - 2011.

Processus de besoins spéciaux multiples et complexes (BSMC)

Le processus de besoins spéciaux multiples et complexes a été élaboré en collaboration avec nos partenaires communautaires dans le but d'aider les enfants qui répondent aux critères d'admissibilité de ce processus. Il s'agit d'un partenariat entre des organismes financés par le ministère de la Santé, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, et le ministère des Services sociaux et communautaires afin de répondre rapidement aux familles qui vivent ces situations complexes.

INFRASTRUCTURE DE SCS

Modèle de division

En 2009 - 2010, nous avons commencé à restructurer nos fonctions en deux divisions : l'équipe de gestion de cas des enfants et l'équipe de gestion de cas des adultes ont été regroupées pour former la Division de la gestion de cas. Une nouvelle division de services résidentiels et communautaires a été créée pour nos « Ressources rémunérées de l'extérieur (RRE) » existantes en vue de rehausser notre service aux personnes qui reçoivent des soins du secteur privé.

Reconnaissance du personnel

En 2009-2010, nous avons entrepris un programme de reconnaissance du personnel afin de célébrer et de reconnaître ceux et celles d'entre nous qui font « un petit effort supplémentaire » pour trouver des solutions et fournir à nos clients les services et soutiens dont ils ont besoin.

DONNÉES D'UTILISATION pour l'exercice 2009 -

L'information (les données) suivante est de haut niveau et reflète les principales fonctions 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 à gérer la réserve des travailleurs. De plus, des données sont présentées de la salle de ressources et le registre. Bien que le personnel de SCS exécute d'autres tâches, ces fonctions sont 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 2009 - 2010. Par conséquent, elles ont été réparties selon les groupes principaux suivants : services aux enfants, services aux adultes, respiteservices.com; renseignements/salle de ressources, et le registre.

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 SCS. Comme de nombreux organismes, SCS a mis en œuvre un système d'information fondé sur la personne habituellement appelé « système de dossier de client ». Pour chaque personne servie, un seul dossier « maître » est créé. Peu importe le nombre de fois que cette personne consulte SCS ou les différents types de services/fonctions qu'elle reçoit, le dossier créé initialement reflétera toutes ces interactions. Ainsi, 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.

Services d'information

SCS fournit de l'information aux familles/personnes de plusieurs façons :

- nos gestionnaires de cas peuvent fournir des renseignements généraux par téléphone ou lors d'une visite à nos bureaux;
- les familles/personnes peuvent trouver des renseignements pertinents au sujet de SCS sur le site Web de SCS;
- les familles/personnes peuvent obtenir des renseignements sur les ressources communautaires en consultant la base de données du site Web établi en partenariat par SCS/Centre d'information communautaire d'Ottawa.

Services aux enfants et aux adultes

L'information présentée sur les services offerts aux enfants et aux adultes est basée sur la portée de « l'activité de service » se rapportant aux 1429 personnes distinctes servies. Si une personne a fait l'objet d'un processus d'accueil et a bénéficié d'une gestion de cas par la suite, elle sera comptée dans chacune de ces catégories.

SERVICES aux enfants

Activité d'accueil

Au cours de l'exercice financier 2009 - 2010, le personnel de SCS a rempli 387 formulaires d'accueil pour les services aux enfants. Plus de

Tableau 1 : Activité d'accueil

	Anglais		Français		TOTAL		Écart	
	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2009-2010	2008-2009
Nouvelles personnes	324	227	36	29	360	256	(104)	(28)%
Personnes déjà inscrites	98	114	10	17	108	131	23	21 %
TOTAL des accueils	422	341	46	46	468	387	81	(17) %

Gestion de cas

La gestion de cas demeure une ressource importante pour les familles. Après avoir augmenté pendant plusieurs années, le nombre de services aux enfants s'est stabilisé.

Tableau 2 : Gestion de cas : continue

	Anglais		Français		TOTAL		Écart	
	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2009-2010	2008-2009
Dossier ouvert au début	347	283	65	56	412	339	(73)	(17%)
Nouvelles personnes	399	354	55	41	454	395	59	13%
TOTAL de cas actifs pendant l'exercice	746	637	120	97	866	734	(132)	(15)%

SERVICES aux adultes

Activité d'accueil

En 2009 - 2010, le personnel de SCS a procédé à l'accueil de 248 personnes demandant des services pour les adultes. Environ 57 % (142) de ces accueils correspondaient à de nouvelles personnes.

Tableau 3 : Activité d'accueil

	Anglais		Français		TOTAL		Écart	
	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2009-2010	2008-2009
Nouvelles personnes	127	116	18	26	145	142	(3)	(<1)%
Personnes déjà inscrites	87	90	16	16	103	106	3	<1%
TOTAL des accueils	214	206	34	42	248	248	0	0%

Gestion de cas

Le nombre total de personnes ayant fait l'objet d'une gestion de cas continue par l'équipe des services aux adultes a diminué de environ 14 % en 2009-2010, comparativement à 2008 - 2009.

Tableau 4 : Gestion de cas : continue

	Anglais		Français		TOTAL		Écart	
	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2009-2010	2008-2009
Dossier ouvert au début	496	407	103	74	599	481	-118	(20%)
Nouvelles personnes	182	185	40	36	222	221	-1	NC
TOTAL actif pendant l'exercice	678	592	143	110	821	702	-119	(14%)

Respiteservices.com

Respiteservices.com comporte 2 composantes majeures : de l'information sur les Services de répit et sur la Réserve de travailleurs en services spéciaux (RTSS). La 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.

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 lien entre les travailleurs et les familles ayant des besoins spéciaux.

SALLE de ressources

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 15 h 30, sans rendez-vous, 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 (AIEHG) et pour les Services particuliers à domicile (SPAD);
- elle sert de lieu où les familles et les personnes peuvent être guidés par un travailleur et obtenir de l'information sur les ressources communautaires;
- elle sert aussi de point d'accès pour les familles et les personnes qui aimeraient s'inscrire auprès de SCS.

En 2009-2010, 130 personnes ont été reçues à la Salle de ressources. La majorité d'entre elles ont demandé de l'aide pour remplir une demande de fonds auprès de l'AEHG ou des SPAD.

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

Registre communautaire

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.

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 communautaires (TPSC) aux fins d'examen. Il est à remarquer que le temps d'attente ne constitue pas nécessairement un facteur.

Registre des demandes de soutien à domicile / hébergement résidentiel

À compter du tableau 5, les données sont réparties d'abord en deux grands groupes, soit les « inscriptions immédiates » et les « inscriptions futures ». Le groupe d'inscriptions « immédiates » se subdivise en deux autres groupes, simplement identifiés par 1 et 2. Ceux du groupe 1 présentent généralement un risque relativement 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

Tableau 5 : Registre des demandes de soutien à domicile / hébergement résidentiel

Catégorie	Inscriptions immédiates					Inscriptions futures			GRAND TOTAL
	Groupe 1		Groupe 2			ANG	FRA	TOTAL	
	ANG	FRA	ANG	FRA	TOTAL				
24 heures	71	8	88	18	185	169	28	197	382
15 – 20 heures	13	5	30	9	57	54	7	61	118
8 – 14 heures	10	3	48	2	63	41	6	47	110
8 heures ou	5	1	25	8	39	17	4	21	60
TOTAL	99	17	191	37	344	281	45	326	670

Registre des demandes de soutien de jour

Dans l'ensemble, 702 personnes distinctes ont indiqué avoir présenté une ou plusieurs demandes de programmes de jour. Six cent quarante (640) ont présenté une demande, 61 ont fait 2 demandes et deux personnes ont fait 3 demandes, ce qui porte le nombre total de demandes à 768. La majorité des demandes de la catégorie « inscriptions immédiates » font partie du groupe 2. À 389 demandes, elles constituent environ 84 % du total. Aussi, dans cette même catégorie, 47 % ou 219 du nombre total de demandes (n=463) se rapportent à un type d'arrangement de travail, dont 53 % dans un cadre autre que le travail.

Les demandes « futures » présentent des pourcentages pratiquement inverses. Les demandes liées à un cadre de travail se établissent à 56 % ou 154 en regard d'un total de 276, alors que les demandes de cadres non reliés au travail se élèvent à 122 ou 44 % du total.

Tableau 6 : Registre du soutien de jour

Catégorie	Inscriptions immédiates					Inscriptions futures			GRAND TOTAL
	Groupe 1		Groupe 2			ANG	FRA	TOTAL	
	ANG	FRA	ANG	FRA	TOTAL				
Emploi assisté	6	3	122	23	154	104	14	118	272
Options de travail	9	0	52	4	65	31	5	36	101
Autre que le travail	44	13	163	24	244	106	16	122	366
TOTAL	59	16	337	51	463	241	35	276	739



**200-150 Chemin Montréal
Ottawa, Ontario
K1L 2H2**

**Téléphone : 613.748.1788
Télécopieur : 613.748.1018**

www.scsottawa.on.ca