



RAPPORT ANNUEL

2010 - 2011

Au seuil d'une année
de croissance

UNE COMMUNAUTÉ DE MULTIPLES POSSIBILITÉS

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2010 - 2011

Louise Holmes , présidente
Luc Presseau, vice-président
Gilles Vézina, trésorier
Ann Clarke-Okah, secrétaire
Katryn Butler-Malette

Maurice Glaude
Martin Munro
Nicole Ouellette-Hughes
Mark Shelston
Walter Strelbisky

PERSONNEL 2010 - 2011

Membres du personnel à partir du 31 mars, 2011

Daniela Bara
Pauline Beaudry-LeBlanc
Renée Bélanger
Martine Bélanger-Trottier
Sherry Bodkin
Janine Bourgeois
Philip Brindle
Josée Chalifoux
Jacynthe Clément
Michael Cox
Melanie Doiron
Josée Duguay
Céliane Dussault
Rena Eland
Antonietta Ferraiuolo
Susan Gomez-Duran
Christine Gougeon
Shannon Grant-Drummond
Shengjia Hu
Yasmine Ismaily
Nancy Jean-François
Anna Lacelle

Sophie Lafontaine
Suzanne Legault
Shana Middleton
Mignon Mildenberger
Annie-Pier Miron
Karen Niman
Joanna O'Connor
Christiane Phillion
Stefanie Scriver
Lisa-Ann Smith
Aldo Staltari
Natalie Tardif
Marisabelle Terriault-Elibani
Christina Tietz
Tessa Tucker
Lori Weinstein
Heather Williams

Membres du personnel pendant l'exercice 2010 - 2011

Uma Bucha
Chantal Leblanc
Stephen Novosedlik
Sue Olthof



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

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. S'il n'existe pas de ressources au sein de la collectivité répondant aux besoins spéciaux d'une personne, nous concentrons nos efforts à trouver une solution.

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.



MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Il nous fait grand plaisir de vous présenter le Rapport annuel 2010-2011. Service Coordination des services (SCS) a fait face à plusieurs défis importants au cours du dernier exercice et a réussi à les relever avec brio. Tout d'abord, le Conseil a dû trouver un nouveau directeur général. Après plusieurs mois de recherche et de nombreuses entrevues, le Conseil a embauché Anna Lacelle à titre de directrice générale de SCS. Au nom des membres du Conseil d'administration, j'aimerais remercier Jean Tanguay, Karen Niman et Chantal Leblanc, qui ont assumé à tour de rôle les fonctions de directeur général intérimaire au cours de l'exercice.

Le deuxième défi s'est présenté lorsque le Conseil a décidé de répondre à l'appel du ministère des Services sociaux et communautaires et de soumettre une proposition en vue de devenir le point d'accès central à tous les services pour les personnes souffrant d'une déficience intellectuelle dans l'Est de l'Ontario. Les membres du personnel ont travaillé de concert avec le Conseil d'administration et consacré beaucoup de temps et d'efforts à l'élaboration de cette proposition. SCS est très fier d'avoir relevé ce défi et d'avoir été choisi par le ministère des Services sociaux et communautaires pour devenir les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) de la région de l'Est.

C'est ainsi qu'un troisième défi s'est présenté, celui de la mise en œuvre de cette nouvelle et importante partie de notre mandat, tout en continuant à fournir des services de grande qualité et répondre à toutes les attentes de nos bailleurs de fonds. Deux enjeux clés devaient être traités. Premièrement, le focus régional de SOPDI exigeait que SCS étende ses activités d'Ottawa aux comtés de Prescott Russell, de Stormont, Dundas et Glengary, et de Renfrew. Deuxièmement, nous devons faire part des changements à venir à nos clients et nos partenaires, ainsi qu'aux autres parties intéressées. À la fin de mars 2011, le travail progresse tel que prévu et nous sommes convaincus que nous allons respecter la date d'ouverture prévue de ce nouveau service, soit le 1^{er} juillet.

Nous nous attendons à une année 2011-2012 très excitante et remplie de défis. Le Conseil aimerait reconnaître l'excellent travail et le dévouement de tous les employés, et surtout le travail de notre nouvelle directrice générale qui a joué un rôle clé en appuyant le Conseil d'administration afin qu'il puisse relever tous ces défis. Le Conseil s'est engagé à améliorer ses activités et la façon dont il contribue au succès global de SCS, surtout dans un contexte régional.

Service Coordination des services est un organisme dynamique et progressif qui demeure optimiste face à l'avenir et engagé à continuer à diriger et « appuyer les gens en faisant la promotion de l'inclusion sociale, de la liberté de choix et des partenariats ».

Louise Holmes
La présidente du Conseil d'administration

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



À titre de nouvelle directrice générale de Service Coordination des services, je suis heureuse d'avoir accepté ce poste au sein d'un organisme qui compte à son service des personnes engagées à offrir un service de qualité supérieure. Dès mon entrée en fonctions, l'occasion m'a été donnée d'établir les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle dans la région de l'Est et d'apprendre à connaître une nouvelle collectivité et un nouvel organisme. Je note avec plaisir que toutes les personnes que j'ai rencontrées m'ont assurée de leur appui. En effet, mes prédécesseurs ont établi une solide base de collaboration pour Service Coordination des services et ce sont des liens que je continuerai à cultiver dans la région.

Service Coordination des services a été le dernier de neuf organismes provinciaux à apprendre qu'il allait faire partie des futurs Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle dans la région de l'Est. Puisque nous n'avons pas eu autant de temps que nos partenaires provinciaux pour établir ce service régional, nous avons créé un solide Comité consultatif de transition pour nous aider à nous acquitter de cette tâche. Ce comité était composé de divers représentants régionaux, y compris des membres des familles, des organismes partenaires, des personnes qui font appel à nos services et des représentants du ministère des Services sociaux et communautaires. Le Comité nous a aidés à nous préparer à la croissance en nous donnant de précieux conseils sur la façon de fonctionner et d'informer les gens sur les services offerts et sur le choix d'un emplacement.

La division des services de gestion de cas continue à mettre au point son modèle de soutien, tant pour les enfants que les adultes autistes ou qui ont une déficience intellectuelle. Service Coordination des services de même que quelques partenaires communautaires se sont basés sur ce modèle afin d'établir un module de formation pour la gestion de cas qui sera utilisé dans l'ensemble de la province. C'est un exemple de la façon dont Renée Bélanger, directrice des Services de gestion de cas, a collaboré avec nos partenaires communautaires.

Les Services communautaires résidentiels gère les contrats des opérateurs de résidence privée. Ce travail a porté sur la rationalisation des ententes de services avec les individus exploitants des services résidentiels privés

Service Coordination des services est réglementé par la Loi sur les services à l'enfance et à la famille, 1990 et la Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle. La première loi réglemente le travail que nous accomplissons auprès des enfants tandis que l'autre réglemente notre travail auprès des adultes. Le principal changement apporté cette année découle du besoin de mettre en œuvre le Règlement de l'Ontario 299/10 Mesures d'assurance de la qualité pour nos services aux adultes. Ce règlement précise les rôles des organismes en matière de signalement d'abus, de sécurité des lieux et des consignes relatives aux interventions comportementales. De plus, il précise ce que les entités responsables feront afin d'assurer le traitement équitable et uniforme des personnes.

En lisant ce rapport, vous aurez un aperçu des services de qualité que nous offrons. Au cours de la prochaine année, nous nous préparerons pour l'avenir en prenant appui sur les bases solides que nous avons posées.

Anna Lacelle
La directrice générale

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.

L'auto-évaluation de la prestation des services en français complété pour les ministères des Services à l'enfance et à la jeunesse et des Services sociaux et communautaires traite 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).

Les résultats de l'auto-évaluation indiquent que la conformité de Coordination des services est très élevée dans tous les secteurs.

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.

Le Comité continue de faire en sorte que Coordination des services aille au devant de la collectivité francophone.

Mark Shelston
Le président du Comité des services en français

Une histoire à succès personnelle

(Le nom de l'individu a été changé pour protéger son identité)

Jean, âgé de 19 ans, est atteint du syndrome d'Asperger. En ce moment, Jean habite dans une résidence où il reçoit une supervision et un support 24 heures par jour. Avant de s'établir dans cette résidence Jean avait vécu dans un nombre de foyers d'accueil administrés par la Société de l'aide à l'enfance.

Jean participe à la planification de ses supports et de ses buts. Il a bénéficié des ressources offertes par sa résidence pour transiger avec les obstacles auxquels il fait face ayant à vivre avec ce syndrome. Il a pu compléter son école secondaire et obtenir un Diplôme d'études secondaires de l'Ontario en juin 2011. En ce moment Jean est inscrit au programme *Police Foundations* au Collège Algonquin. Son prestataire de soins actuel est à modifier la résidence présente de Jean afin de créer un environnement semi-indépendant c'est-à-dire un appartement particulier pour Jean et une participation limitée de la part du personnel.

Le rôle de Coordination des services est d'assurer la facilitation de la planification, de fournir des renseignements et de prévoir des services qui habilent les personnes à examiner diverses alternatives et à faire des choix leur permettant de rencontrer leurs besoins changeants.



l'équipe administratif

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 s'ils le font, nous pouvons aider la famille et l'enfant à accéder aux programmes ou services qui répondent le mieux à leurs besoins.

« Nous sommes une équipe de professionnels dédiés au soutien des personnes par l'inclusion sociale, la liberté de choix et le partenariat. »

Saviez vous que :

- 1605 individus ont accédé aux services de gestion de cas ;
 - 713 sont des adultes
 - 892 sont des enfants
- 171 individus ont reçu du soutien à notre salle de ressources
- Il y a 125 individus qui ont accédés aux ressources résidentielles provenant 15 fournisseurs.
- 36 adultes et 36 enfants ont été alloués des fonds flexibles
- 84 enfants ont été alloués des fonds de répit pour des troubles de Spectre autistique.
- Nous avons répondu à 858 appels pour des demandes d'information
- Nouvelles inscriptions à respiteservices.com
 - 257 familles anglophones
 - 24 familles francophones
 - 66 travailleurs



l'équipe de Gestion de cas

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. Afin d'améliorer notre service à la clientèle, nous avons élaboré et utilisé un guide d'intervention d'urgence, une ressource que nous avons partagée avec plusieurs de nos partenaires. Le guide est aussi affiché sur notre site Web à l'intention du public. Nous avons rationalisé et simplifié notre plan de service, un élément clé de notre processus de gestion de cas établi en collaboration avec les familles et les personnes. Le groupe Jeunes en transition de l'équipe de gestion de cas a organisé et fait des présentations mensuelles pour les familles sur divers sujets, y compris : les services spéciaux à domicile, le programme Passeport, Tuteur et curateur public, Transportation-Para-Transpo, la planification avec Parrainage civique, le Centre d'accès aux soins communautaires et le nouveau régime enregistré d'épargne-invalidité du gouvernement fédéral.

Respiteservices.com

Notre site Web respiteservices.com, en ligne depuis un an, offre un réseau sûr aux familles qui ont besoin de répit et d'un accès aux services. [Respiteservices.com](http://respiteservices.com) fait partie d'une ressource provinciale en ligne qui relie les familles et les travailleurs en besoins spéciaux et fournit de l'information sur les services de répit. [Respiteservices.com](http://respiteservices.com) est maintenant inscrit sur Facebook.

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 de personnes qui sont confiées à ce que l'on appelle des « ressources rémunérées de l'extérieur ». Ce travail comporte trois activités principales : administrer et contrôler les fonds; assurer la prestation de services de gestion de cas de qualité aux bénéficiaires de soutiens et services résidentiels rémunérés, et l'élaboration d'un plan centré sur la personne et fondé sur les forces qui est maintenu pour chaque personne recevant le soutien de SCS dans un service résidentiel rémunéré.



2010 - 2011 FAITS SAILLANTS

ACCÈS AUX SERVICES

Financement de répit Trouble du spectre autistique (TAS)

Pour une quatrième année en 2010 – 2011, nous avons assuré la gestion des allocations de fonds de répit pour les troubles du spectre autistique (TSA). En réponse aux suggestions qui nous ont été faites, nous avons élaboré un guide visant à aider les familles à remplir la demande. Afin d'améliorer le service, nous avons téléphoné à chaque demandeur afin de vérifier les renseignements et de compléter chaque demande. Plus de 90 familles ayant besoin de fonds pour un répit ont reçu de l'aide.

Établissement de partenariats

Service Coordination des services a participé à un comité régional ayant pour but de créer un cours en ligne intitulé Norme de gestion de cas qui sera lancé à l'automne 2011. Nous continuons à participer à divers comités locaux et régionaux : notamment le Champlain Eastern Region Dual Diagnosis Advisory Committee (CERDDAC) Coordinated Access et Le Regroupement des Partenaires Francophone. Nous avons travaillé avec Coordinated Access et Christian Horizons à l'élaboration de solutions de répit pour les enfants.

Site Web

En 2010 - 2011, 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.

Échelle d'intensité du soutien

L'échelle d'intensité du soutien est d'un outil unique d'évaluation et de planification des besoins de soutien pour les adultes qui ont une déficience intellectuelle.

Le projet pilote s'est poursuivi tout au long de 2010-2011 et les évaluateurs de l'ÉIS ont mis leurs compétences à jour. Service Coordination des services a également participé à un essai de la base de données provinciales portant sur l'entrée de la demande de services et soutiens pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (DSSPDI) et des données de l'ÉIS.

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.

Projet Jeunes en transition (JET)

En 2010 – 2011, des personnes placées en établissement sous la garde de la Société d'aide à l'enfance et ayant atteint l'âge adulte ont été transférées au secteur des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle.

Un plan centré sur la personne a été élaboré pour chaque personne afin d'établir les meilleures ressources pouvant répondre à leurs besoins de soutien. Ce projet est maintenant réalisé chaque année pour les services résidentiels et communautaires. Un nouveau protocole entre la Société d'aide à l'enfance et Service Coordination des services a été établi au cours de l'automne 2010 afin de continuer à assurer le transfert harmonieux des enfants au secteur des adultes ayant une déficience intellectuelle, de même qu'un processus de planification qui débute dès l'âge de seize ans, soit deux ans avant le transfert.

Processus de besoins spéciaux multiples et complexes (BSMC)

Le processus de besoins spéciaux multiples et complexes est géré par Coordinated access. Un gestionnaire de cas des BSMC a été embauché et le titulaire de ce poste travaille à Service Coordination des services. Toute l'équipe de gestion de cas des enfants a reçu une formation sur CANS-MCSN (Échelle des besoins des enfants et des adolescents – version conçue pour le processus des besoins spéciaux multiples et complexes) afin d'aider au tri des enfants qui pourraient être visés par ce processus.



l'équipe des Services résidentiels et communautaires

DONNÉES D'UTILISATION pour l'exercice 2010 - 2011

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 2010 - 2011. 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 1240 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 2010 - 2011, le personnel de SCS a rempli 381 formulaires d'accueil pour les services aux enfants. 242 (64%) de ces accueils correspondaient à de nouvelles personnes.

Tableau 1 : Activité d'accueil

	Anglais		Français		TOTAL		Écart	
	09/10	10/11	09/10	10/11	09/10	10/11	09/10 - 10/11	
Nouvelles personnes	227	212	29	30	256	242	(14)	(5)%
Personnes déjà inscrites	114	126	17	13	131	139	8	6 %
TOTAL des accueils	341	338	46	43	387	381	(6)	(1) %

Gestion de cas

La gestion de cas demeure une ressource importante pour les familles.

Tableau 2 : Gestion de cas : continue

	Anglais		Français		TOTAL		Écart	
	09/10	10/11	09/10	10/11	09/10	10/11	09/10 - 10/11	
Dossier ouvert au début	283	413	56	68	339	481	142	41%
Nouvelles personnes	354	409	41	52	395	461	66	16%
TOTAL de cas actifs pendant l'exercice	637	822	97	120	734	942	208	28%

SERVICES aux adultes

Activité d'accueil

En 2010 - 2011, le personnel de SCS a procédé à l'accueil de 232 personnes demandant des services pour les adultes. Environ 39 % (91) de ces accueils correspondaient à de nouvelles personnes.

Tableau 3 : Activité d'accueil

	Anglais		Français		TOTAL		Écart	
	09/10	10/11	09/10	10/11	09/10	10/11	09/10 - 10/11	
Nouvelles personnes	116	78	26	13	142	91	(51)	(35)%
Personnes déjà inscrites	90	123	16	18	106	141	35	33%
TOTAL des accueils	206	201	42	31	248	232	(16)	(6)%

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 d'environ 14 % en 2010 - 2011, comparativement à 2009 - 2010.

Tableau 4 : Gestion de cas : continue

	Anglais		Français		TOTAL		Écart	
	09/10	10/11	09/10	10/11	09/10	10/11	09/10 - 10/11	
Dossier ouvert au début	407	472	74	83	481	555	74	15%
Nouvelles personnes	185	135	36	21	221	156	(65)	(29%)
TOTAL actif pendant l'exercice	592	607	110	104	702	711	9	1%

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.

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

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 généralement stable.

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

Catégorie	Inscriptions immédiates					Inscriptions futures			GRAND TOTAL
	Groupe 1		Groupe 2		TOTAL	ANG	FRA	TOTAL	
	ANG	FRA	ANG	FRA					
24 heures	69	4	79	18	170	175	26	201	371
15 – 20 heures	17	2	43	11	73	54	9	63	136
8 – 14 heures	9	1	58	5	73	44	8	52	125
8 heures ou	4	1	31	9	45	21	5	26	71
TOTAL	99	8	211	43	361	294	48	342	703

Registre des demandes de soutien de jour

Dans l'ensemble, 732 personnes distinctes ont indiqué avoir présenté une ou plusieurs demandes de programmes de jour. 669 ont présenté une demande, 61 ont fait 2 demandes et 2 personnes ont fait 3 demandes, ce qui porte le nombre total de demandes à 797. La majorité des demandes de la catégorie « inscriptions immédiates » font partie du groupe 2. À 422 demandes, elles constituent environ 85 % du total. Aussi, dans cette même catégorie, 48 % ou 238 du nombre total de demandes se rapportent à un type d'arrangement de travail, dont 52 % dans un cadre autre que le travail.

Les demandes « futures » présentent des pourcentages pratiquement inverses. Les demandes liées à un cadre de travail s'établissent à 147, alors que les demandes de cadres non reliés au travail s'élèvent à 121 du total.

Tableau 6 : Registre du soutien de jour

Catégorie	Inscriptions immédiates					Inscriptions futures			GRAND TOTAL
	Groupe 1		Groupe 2		TOTAL	ANG	FRA	TOTAL	
	ANG	FRA	ANG	FRA					
Emploi assisté	6	1	125	28	160	96	12	108	268
Options de travail	10	0	65	3	78	34	5	39	117
Autre que le travail	48	10	178	23	259	104	17	121	380
TOTAL	64	11	368	54	497	234	34	268	765



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

**Téléphone : 613.748.1788
Télécopieur : 613.748.1018**

www.scsottawa.on.ca