



Service Coordination for People  
with Developmental Disabilities  
Coordination des services pour les  
personnes ayant une déficience intellectuelle

# RAPPORT ANNUEL

## 2012 - 2013



Your pathway to developmental services and supports in your community  
Votre voie d'accès aux services et soutiens pour les personnes ayant une déficience intellectuelle dans votre communauté

## CONSEIL D'ADMINISTRATION 2012 - 2013

Gilles Vézina, président  
Nicole Ouellette Hughes, vice-présidente  
Adrian Foster, trésorier  
Kathryn Butler-Malette  
Maurice Glaude  
Colette Grant

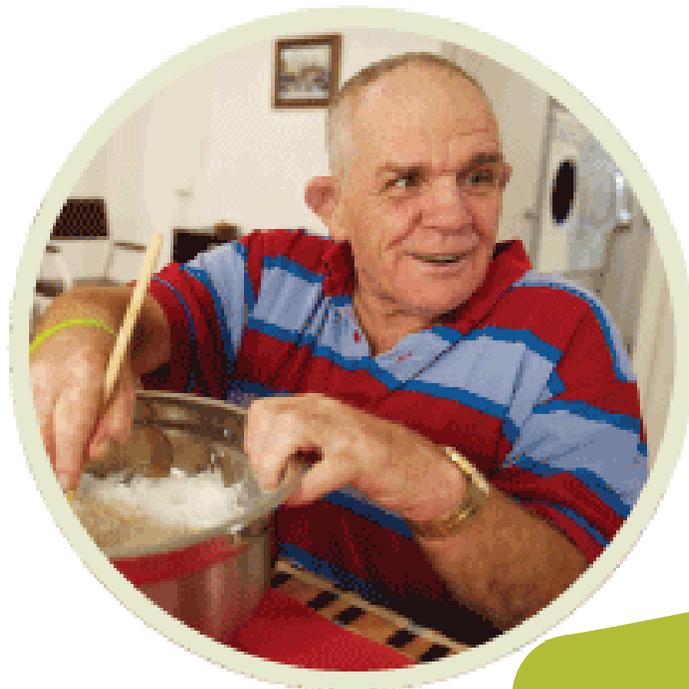
Salwa Khouzam  
Jean-Paul LeBlanc  
Mark Shelston  
Walter Strelbisky  
William Sullivan  
Kathleen Tonkin

## PERSONNEL 2012 - 2013

### Membres du personnel

Janet Babalola  
Daniela Bara  
Renée Bélanger  
Crystal Betton-Janes  
Sherry Bodkin  
Janine Bourgeois  
Philip Brindle  
Josée Chalifoux  
Jacynthe Clément  
Kim Covell-Hammel  
Michael Cox  
Aminata Diallo  
Melanie Doiron  
Hélène Dubois  
Josée Duguay  
Céliane Dussault  
Rena Eland  
Antonietta Ferraiuolo  
Marie-Josée Gagnon  
Nancy Gibson  
Susan Gomez-Duran  
Christine Gougeon  
Shannon Grant-Drummond  
Pierre Gravel  
Francine Groulx  
Jacqueline Hardy  
Shengjia Hu  
Yasmine Ismaily

Cassandra Joseph  
Anna Lacelle  
Danielle Lachance  
Linda Lefils  
Suzanne Legault  
Shana Middleton  
Mignon Mildenberger  
Annie-Pier Miron  
Laetitia Ngaleu Enga  
Emily Newman  
Karen Niman  
Jolyne Pepe  
Christiane Phillion  
Mélanie Quintal  
Jonathan Ranney  
Éric-Daniel Sabourin  
Amy Schulz  
Carol Séguin  
Lisa-Ann Smith  
Aldo Staltari  
Natalie Tardif  
Marisabelle Terriault-Elibani  
Christina Tietz  
Tessa Tucker  
Danielle Walker  
Lori Weinstein  
Mary-Lee Weirmer  
Heather Williams  
Mélanie Young



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

Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS) est un organisme à but non lucratif, financé par le Ministère des services sociaux et communautaires et le Ministère des services à l'enfance et à la jeunesse, qui aide les personnes et leurs familles à planifier et trouver des ressources communautaires. Nous servons les adultes et les enfants qui ont une déficience intellectuelle ainsi que les enfants ayant un trouble du spectre autistique. Certains services sont fournis à Ottawa et dans la région de l'Est de l'Ontario.

Nous offrons des services en français et en anglais. Nous vous aiderons à planifier et à obtenir des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, de même que des soutiens communautaires.

### ÉNONCÉ DE MISSION

“ SCS aide les personnes de tout âge ayant une déficience intellectuelle, ainsi que leurs familles, à prendre contact avec les ressources communautaires qui répondent à leurs besoins particuliers. “

### ÉNONCÉ DE VISION

“ SCS est une organisation innovatrice et axée sur la connaissance, un chef de file reconnu pour son travail en collaboration avec notre communauté dans le but de fournir des services de qualité supérieure aux personnes de notre région ayant une déficience intellectuelle.”



# MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au nom du Conseil d'administration, je vous présente avec grand plaisir le Rapport Annuel 2012-2013 de Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS). L'année qui se termine a été très productive pour SCS qui a poursuivi l'amélioration des services offerts par Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE) et l'ensemble des services offerts à la communauté.

Fort des nouveaux membres recrutés l'année dernière, le Conseil d'administration a connu une année d'intense activité et de stabilité qui lui a permis de faire des progrès considérables dans l'exécution de son ambitieux plan de travail. Le Conseil a examiné sérieusement ses méthodes de travail et l'ensemble de sa performance et discuté des mesures à prendre pour sans cesse s'améliorer.

Nos énoncés de mission et de vision ont été renouvelés et de nouvelles directions stratégiques ont été formulées. Celles-ci portent sur un renforcement significatif de la capacité de SCS à communiquer, à gérer et utiliser l'information et à mesurer l'efficacité des opérations. Le Conseil s'attend à ce que la gestion de SCS élabore des stratégies afin de progresser rapidement dans chacun de ces domaines. L'objectif est de renforcer l'infrastructure et la gestion des ressources de SCS afin d'améliorer les services que SCS offre aux personnes ayant une déficience intellectuelle et à l'ensemble de la communauté. La révision des règlements de l'organisme a débuté et nous sommes certains que nous respecterons les délais prescrits pour la mise à jour de nos règlements conformément aux exigences de la nouvelle loi fédérale sur les organismes à but non lucratif.

Malgré l'expansion régionale et la croissance continue des besoins de nos clients et de la communauté, SCS s'est efforcé d'offrir des services de la plus haute qualité et de communiquer efficacement avec les ministères du gouvernement de l'Ontario, ses clients, ses partenaires et tous les autres intervenants. Le Conseil d'administration est déterminé à ce que SCS maintienne et améliore tous les aspects de ses opérations et de ses services.

Au nom du Conseil d'administration, je tiens aussi à remercier nos employés(ées), partenaires essentiels à la réalisation de nos objectifs, et dont le dévouement et les efforts incessants permettent à SCS de relever avec succès tous les défis auxquels nous devons faire face.

**Gilles Vézina**

**Le président du Conseil d'administration**

# MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Le rythme de travail en 2012-2013 de Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS) continue d'augmenter. Grâce à nos divers services, le nombre de personnes que nous avons aidées a atteint 3 000, comparativement aux 2 100 l'année précédente. Nous collaborons constamment avec nos partenaires pour répondre aux besoins des adultes ayant une déficience intellectuelle et des enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme dans la communauté.

Les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDI) tentent de jumeler ce qui semble être un nombre grandissant d'adultes dans des situations urgentes aux services dont ils ont besoin. Pour obtenir des résultats, les SOPDI ont communiqué avec les responsables des services de gestion de cas pour les personnes ayant une déficience intellectuelle dans le comté de Renfrew, de Prescott Russell, les comtés de Stormont, Dundas et Glengary et à Ottawa. Les services de gestion de cas de Coordination des services dirigent le système d'intervention d'urgence pour le système des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle dans la Ville d'Ottawa.

Le travail que nous exécutons avec les personnes auxquelles nous offrons des services est appuyé grâce à nos soutiens administratifs. En 2012-2013, SCS a géré l'organisation en fonction de 6 pour cents de son budget, ce qui représente 4 pour cents de moins que le point de référence provincial. Afin de contrebalancer cette pression, nous avons commencé à prévoir des façons d'automatiser les tâches et cette année, nous avons automatisé notre système de rémunération.

En cette période d'austérité, SCS reconnaît qu'il est nécessaire de collaborer avec ses partenaires communautaires et d'adapter ses services pour tenter de répondre aux besoins des personnes. Dans le cadre d'un système plus large, nous présidons un certain nombre de comités dans le système des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle, nous participons à des comités au sein du système destiné aux enfants et présidons un comité qui comprend tant les services aux enfants ayant une déficience intellectuelle qu'aux adultes dans la région de l'Est.

L'année prochaine, nous prévoyons que le rythme du travail que nous exécutons continuera d'augmenter. Nous lancerons un nouveau plan stratégique axé sur les nouvelles orientations stratégiques du Conseil d'administration et nous continuerons de collaborer avec nos partenaires communautaires pour planifier des façons de répondre aux besoins des personnes auxquelles nous offrons des services.

**Anna Lacelle**  
**La directrice générale**

# Témoignages

«Vous ne sauriez imaginer ma joie en vous écrivant le présent courriel! La demande de financement de mon fils pour le camp de jour a été approuvée par la Max Keeping Foundation. Alors pour la toute première fois de sa vie, à 16 ans, il aura l'occasion d'aller dans un camp d'été! Nous sommes tous enthousiasmés et passionnés et tandis que nous savourons ce doux plaisir, nous pensions qu'il n'y avait personne d'autre que vous avec qui partager ce bonheur! Vous avez été un merveilleux gestionnaire de cas pour nous; vos conseils et vos instructions ont tout simplement été phénoménaux! Nous vous remercions sincèrement.»  
Avec toute ma reconnaissance  
M.K.

Si vous demandiez à [L] quels sont les moments dont il se souvient le plus à propos de son gestionnaire de cas, il pourrait parler de ses rendez-vous aux services d'emplois avec lui ou du fait qu'il était à l'aise de parler au téléphone avec lui ou peut-être du jour où il a appris qu'il recevrait un forfait d'un an pour le Centre des loisirs de Kanata ainsi qu'une carte personnelle d'abonnement d'autobus. [L] pourrait vous parler d'une rencontre pendant laquelle nous avons utilisé une technique de l'impact dans son salon où nous nous sommes placés derrière les meubles pour « nous lancer » des mots afin de nous rappeler que nous sommes tous du même côté. Il pourrait même vous parler du moment où il a dit « je t'aime » à son gestionnaire de cas par inadvertance pour ensuite se reprendre après ce bref moment embarrassant et dire, « Quoi? C'est correct si je l'aime. »  
T.M.

«Je voulais simplement vous faire savoir que [notre évaluateur/navigateur] nous a rencontrés lundi. Ce fut un plaisir de travailler avec lui. Il a répondu à toutes mes questions (et j'en avais beaucoup) et il a réalisé l'entrevue/l'évaluation en montrant du respect envers mon fils et nous-mêmes. Il était très bienveillant et gentil et très bon dans toutes ses explications.»  
Merci  
J.E.

Une simple mise à jour rapide; mon fils a vraiment aimé sa première année dans le programme de jour de St. Stephen's, sur l'avenue Braeside. Merci beaucoup de nous avoir fait connaître ce programme.  
« Merci beaucoup pour toute l'aide apportée lors de la transition entre l'école secondaire et le programme de jour. Votre soutien a été un avantage considérable pour nous. »  
Je vous prie d'accepter l'expression de mes sentiments distingués  
R.T.F.

## Témoignages (suite)

« Mon expérience avec Coordination des services est tout à fait extraordinaire. Le personnel de Coordination des services travaille inlassablement pour offrir un service essentiel aux familles et aux enfants tout en entretenant un climat d'acceptation, de compassion et de respect. [Notre coordonnatrice] rend le processus de liaison entre les travailleurs et les clients simple, agréable et efficace. Coordination des services est une famille regroupant des travailleurs dévoués qui sont bien conscients que des multiples angoisses croisent le chemin des familles et les affectent. Le personnel est dévoué à la cause et à ses clients, et ce dévouement se voit dans ses rapports avec les clients, les travailleurs et les familles. C'est un plaisir d'être associé avec cet organisme. »

Bonne chance

N.M.

«Vous avez été d'une aide précieuse dès le début! Vous méritez une journée de congé parce que vous travaillez pour deux personnes et vous obtenez des résultats chaque fois et vous passez toujours à l'action.»

Nous avons une très haute opinion de vous.

B.P.

### Saviez vous que ?

- 2483 personnes ont communiqué avec nos équipes de gestion de cas à un moment ou à un autre au cours de l'année :
  - 1344 adultes
  - 1139 enfants
- Il ya 156 individus qui ont accédé aux ressources résidentielle provenant de 17 fournisseurs.
- 96 enfants ont obtenu des fonds de répit pour des troubles du spectre autistique
- Nouvelles inscriptions à respiteservices.com :
  - 235 familles
  - 55 travailleurs
  - 102 jumelages
- 1023 nouvelles inscriptions à SOPDIRE

**SCS appuie Célébration pour tous, afin de célébrer la Journée internationale des personnes handicapées des Nations unies chaque année.**



SCS a parrainé le Prix de l'employeur remporté par The Lone Star Group of Companies. Ce groupe a appuyé le succès de plusieurs employés ayant une déficience intellectuelle dans l'ensemble de ses restaurants à Ottawa.

## Gestion de cas - Ottawa

Les services de gestion de cas, tant pour les enfants que pour les adultes, trouvent qu'il est de plus en plus difficile de jumeler les personnes et les services à Ottawa. Les services sont saturés et de plus en plus rares, car la complexité des besoins et le nombre de personnes ayant besoin du service augmentent. Afin d'augmenter le nombre de services offerts en 2012-2013, les responsables de la gestion de cas ont lancé plusieurs projets communautaires pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Nos partenaires dans de nombreuses catégories de services, et pas seulement la catégorie des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, ont joué un rôle dans ces projets. Nous avons l'intention de sensibiliser davantage la communauté à propos des besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle et des enfants atteints d'autisme et de créer des possibilités pour les personnes aux quelles nous offrons des services.

## Gestion de cas - Services aux enfants

La superviseur de gestion de cas pour les enfants a obtenu le consentement du professeur John S. Lyons des recherches en santé mentale des enfants et des adolescents de l'Université d'Ottawa et de l'Hôpital pour enfants de l'Est de l'Ontario pour personnaliser l'outil d'évaluation « les forces et les besoins des enfants et des adolescents » (FBEA) et les mettre en œuvre. Cet outil sera automatisé pour nous aider à mieux évaluer les besoins d'un enfant.

La gestion de cas pour les enfants est le seul service aux enfants ayant une déficience intellectuelle à Ottawa sans liste d'attente. Nous avons offert des services à 855 en 2012-2013.

## Gestion de cas - Services aux adultes

Le service de gestion de cas pour les adultes est le premier intervenant pour les personnes ayant une déficience intellectuelle qui vivent une situation d'urgence. Nous ne sommes pas un service de crise, mais nous offrons toutefois du soutien aux personnes afin d'empêcher une crise. Pour nous orienter dans ce travail, SCS a dirigé l'élaboration du « guide d'intervention d'urgence », appuyé par nos partenaires dans le système de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

En 2012 - 2013, les services de gestion de cas pour adultes ont offert du soutien continu à 564 personnes et un soutien intensif à 51 personnes dans une situation d'urgence.

## Respiteservices.com

Le site Respiteservices.com fait partie d'un réseau exploitant un site web sécuritaire que les familles et les personnes peuvent utiliser pour trouver des travailleurs auprès des personnes ayant des besoins spécialisés. En 2012-2013, Respiteservices.com comptait 235 familles et 55 travailleurs inscrits et a permis de jumeler 102 familles et personnes à des travailleurs. Nous avons enregistré une augmentation de 6 %. Une façon pour nous de rejoindre les familles et de recruter des travailleurs est de présenter de nombreux exposés, de tenir des séances d'information et de participer à des salons de l'emploi. Nous avons examiné le manuel du guide des parents et l'avons traduit en français pour aider les familles à créer leur profil et à avoir accès au répertoire des travailleurs. Nous prévoyons élaborer un guide semblable à l'intention des travailleurs auprès des personnes ayant des besoins spécialisés.

# Service résidentiels et communautaires

La division des services résidentiels et communautaires gère tous les contrats et ententes concernant la prestation de services conclus avec des tierces parties au sein des services résidentiels privés, de jour et communautaires. Ce service préconise la collaboration avec la Société d'aide à l'enfance pour faciliter la transition des pupilles de la Couronne vers les services pour les adultes à l'âge de dix-huit ans. Cette structure favorise efficacement une approche centrée sur la personne grâce au travail exécuté par nos coordonnateurs de ressources. Nous invitons nos partenaires communautaires du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle à planifier des options pour les jeunes en transition.

La fonction d'assurance de la qualité de la division des services résidentiels et communautaires évalue les services tels qu'imposés dans la nouvelle loi sur les services pour les adultes qui s'intitule « *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle.* » Pour l'exercice 2012-2013, les ententes concernant la prestation de services ont été examinées et révisées afin d'y intégrer des mesures d'assurance de la qualité.

Un plan de soutien individuel permet d'examiner les progrès et de faciliter la planification à court et à long terme pour le résident. Il s'agit d'un outil de planification écrit, fondé sur les forces et individualisé qui indique les objectifs de services pour la personne. C'est un plan visant à assurer, dans des délais précis et le cas échéant, une consultation, un traitement et des soutiens spécialisés ayant été recommandés en fonction des besoins de la personne. Il est axé sur les forces et les besoins de la personne et appuyé par l'approche de planification centrée sur la personne de SCS. Le plan de soutien individuel indique les résultats attendus à partir desquels les progrès peuvent être mesurés.

## Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDIRE)

L'une de neuf entités de demande en Ontario

**Votre point d'accès aux services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle – Uniformité, équité et choix**

**Région de l'Est** : comté de Renfrew, comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry, comtés unis de Prescott-Russell et Ville d'Ottawa

En février 2013, les SOPDI ont fait l'objet d'un examen de conformité mené par le service de vérification provinciale du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC). L'objectif de l'examen consistait à vérifier que les SOPDI suivent les directives établies par le MSSC et prévues dans la nouvelle loi et qui veillent à ce que vos SOPDI respectent **l'équité et l'accessibilité**. Nous sommes heureux des résultats, parce que nous avons obtenu un taux de conformité de 98 % et que nous avons maintenant un taux de 100 %.

# SOPDIRE (suite)

L'équipe des SOPDI a participé à des vidéoconférences provinciales afin de tenir à jour son niveau de connaissances et de compétences à effectuer des évaluations afin de conserver la qualité élevée des évaluations réalisées. Les évaluateurs des SOPDI ont également participé à des comités afin d'améliorer les outils et le processus d'évaluation dans l'ensemble de la province. Notre engagement et notre appui envers la prestation de services de qualité ont été reconnus par Ruth Pellman, la formatrice provinciale.

« L'appui des évaluateurs est essentiel pour assurer la qualité des normes nécessaires pour obtenir de bons résultats fiables pour notre trousse de demande des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Le système de soutien local de la supervision que les SOPDI de la région de l'Est offrent à leurs évaluateurs a permis de compléter notre programme provincial de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données. Il en découle une solide équipe d'évaluateurs fiables dans la région de l'Est de la province ».

Depuis que les SOPDI ont simplifié leur fonction d'accueil, le nombre d'évaluations réalisées en 2012-2013 a augmenté. Le tableau suivant montre l'augmentation des évaluations de l'année dernière jusqu'en 2012-2013. Nous nous réjouissons de continuer à améliorer notre travail en 2013-2014 et de recevoir votre rétroaction sur la façon dont nous pouvons améliorer l'efficacité et l'efficacités du service.

SOPDIRE	Accueil	Admissibilité confirmé	Personne jugée inadmissible	Trousse de demande de service remplie
2011 – 2012	886	256	10	151
2012 - 2013	1023	1084	157	374

- Accueil – Personne qui a présenté une demande de services et a suivi le processus d'inscription auprès des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI).
- Admissibilité confirmée – Personne qui répond aux critères d'admissibilité et qui a rempli la détermination de l'admissibilité aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle.
- Personne jugée inadmissible – Personne qui ne répond pas aux critères d'admissibilité des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle.
- Trousse de demande de services remplie – Personnes qui remplissent la DSSPDI\* et la SIS\*\* avec un évaluateur des SOPDI.

**DSSPDI** : Demande de services et soutiens pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

**\*\*SIS** : Échelle d'intensité de soutien.

## Registre

L'une des fonctions des SOPDI consiste à gérer la façon dont les personnes sont jumelées à un service lorsqu'un système de services aux adultes ayant une déficience intellectuelle découvre une place vacante. Par exemple, une personne qui a besoin d'un programme de soutien à la vie autonome ou un foyer de groupe est jumelée à un organisme qui dispose d'une place vacante. Nous attendons de recevoir des directives du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) qui permettront de normaliser ce processus.

Le tableau suivant indique les personnes qui sont en attente d'un service dans la région de l'Est, incluant les comtés de Dundas et de Glengarry, les comtés unis de Prescott-Russell et la Ville d'Ottawa.

## Hébergement résidentiel/Soutien de jour régionale

	Foyer de groupe	Ressource de type familial	Soutien à la vie autonome	Répît	Programme de jour
Comtés unis de Prescott Russell	16	3	4	8	13
Comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry	88	14	41	75	156
Comté de Renfrew	85	9	94	92	76

## Registre de demande de soutien de jour - Région d'Ottawa \*

Catégorie	Immédiate			Futur	
	Niveau 1	Niveau 2	TOTAL	TOTAL	GRAND TOTAL
Emploi assisté	17	166	183	103	286
Options de travail	14	87	101	37	138
Autre que le travail	88	246	334	110	444
<b>TOTAL</b>	119	499	618	250	868

## Registre : Hébergement résidentiel - Région d'Ottawa \*

Catégorie	Immédiate			Futur	
	Niveau 1 *	Niveau 2 *	TOTAL	TOTAL	GRAND TOTAL
24 heures	100	121	221	187	408
15 – 20 heures	24	58	82	64	146
8 – 14 heures	18	78	96	53	149
Jusqu'à 8 heures	6	56	62	28	90
Répît	146	65	211	N/A	
<b>TOTAL</b>	294	378	672		793

### \*Niveau I – Dans le besoin

Une personne est classée au *niveau 1 – Dans le besoin*, lorsqu'il y a un risque élevé de préjudice à la personne et/ou aux autres, qu'il n'y a pas d'autres services et soutiens concernés et que toutes autres ressources sont épuisées.

### \*Niveau II – Besoin immédiat

La santé et la sécurité de la personne et/ou du fournisseur de soins pourraient être compromises à court terme. Certains services peuvent être concernés et il y a un risque d'interruption imminente.

Tel que défini par le groupe de travail régional sur l'établissement des priorités.

**Besoin futur** : Une personne est jugée avoir des besoins futurs lorsque sa santé et/ou celle de son fournisseur de soins n'est pas en danger. La personne habite à la maison et veut participer à la planification à long terme.



**Service Coordination for People  
with Developmental Disabilities**

**Coordination des services pour les  
personnes ayant une déficience intellectuelle**

### **l'équipe de Coordination des services**



---

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

---

**200 - 150, chemin Montréal**

**Ottawa, Ontario**

**K1L 8H2**

**téléphone : 613-748-1788**

**facsimile : 613-748-1018**

**[www.scsottawa.on.ca](http://www.scsottawa.on.ca)**